Давайте распишем поэтапно проект **“Внедрение CRM-системы”** для условной компании “BestSales Co.”.

**Название проекта:** Внедрение CRM-системы для повышения эффективности продаж и обслуживания клиентов.

**1. Этап: Инициация и планирование**

* **Smart цель:**
  + К концу 3-го месяца после начала проекта, CRM-система должна быть успешно внедрена, и все 80% менеджеров по продажам должны активно использовать ее для ведения клиентской базы, отслеживания сделок и формирования отчетов, что позволит повысить конверсию продаж на 15% к концу 6-го месяца после начала проекта.
* **Задачи:**
  + Определить цели внедрения CRM-системы.
  + Определить требования к CRM-системе.
  + Провести исследование рынка CRM-систем.
  + Выбрать CRM-систему, соответствующую требованиям.
  + Разработать план проекта и утвердить бюджет.
  + Сформировать проектную команду.
* **Сроки:** 4 недели (1 месяц)
  + Определение целей внедрения CRM-системы: 1 неделя
  + Определение требований к CRM-системе: 1 неделя
  + Провести исследование рынка CRM-систем: 1 неделя
  + Выбрать CRM-систему, разработать план, утвердить бюджет, сформировать команду: 1 неделя
* **Необходимые участники:**
  + Менеджер проекта (PM)
  + Руководитель отдела продаж
  + Руководитель IT-отдела
  + Бизнес-аналитик
  + Финансовый менеджер
  + Представитель отдела маркетинга (по необходимости)

**2. Этап: Анализ и проектирование**

* **Smart цель:**
  + К концу 2-го месяца проекта разработать детальный план внедрения CRM-системы, включая описания процессов продаж, настроек системы и планов интеграции с другими системами компании (например, с 1С).
* **Задачи:**
  + Провести анализ бизнес-процессов отдела продаж (клиентский путь, этапы сделок и т.д.).
  + Сформировать требования к настройке и кастомизации CRM.
  + Описать интеграцию CRM-системы с другими используемыми системами.
  + Разработать структуру CRM-системы (разделы, поля, справочники).
  + Разработать план обучения пользователей.
  + Разработать план тестирования системы.
* **Сроки:** 4 недели (1 месяц)
  + Провести анализ бизнес-процессов отдела продаж: 2 недели
  + Сформировать требования к настройке и кастомизации CRM, описать интеграцию: 1 неделя
  + Разработать структуру CRM, план обучения, план тестирования: 1 неделя
* **Необходимые участники:**
  + Менеджер проекта (PM)
  + Бизнес-аналитик
  + Представитель IT-отдела
  + Представители отдела продаж (руководители и менеджеры)

**3. Этап: Внедрение и настройка**

* **Smart цель:**
  + К концу 6-го месяца проекта CRM-система должна быть успешно установлена, настроена и интегрирована с необходимыми системами, а также полностью протестирована.
* **Задачи:**
  + Установить и настроить выбранную CRM-систему.
  + Настроить основные функции и разделы CRM.
  + Провести интеграцию CRM с другими системами.
  + Настроить права доступа пользователей.
  + Провести тестирование системы (функциональное и интеграционное).
  + Устранить выявленные ошибки и недочеты.
* **Сроки:** 8 недель (2 месяца)
  + Установка и настройка CRM: 3 недели
  + Интеграция CRM с другими системами, настройка прав: 3 недели
  + Тестирование системы и устранение ошибок: 2 недели
* **Необходимые участники:**
  + Менеджер проекта (PM)
  + Специалист по CRM
  + Представитель IT-отдела
  + Представители отдела продаж (для тестирования)

**4. Этап: Обучение и запуск**

* **Smart цель:**
  + К концу 7-го месяца проекта провести обучение 100% пользователей CRM-системы, и обеспечить их готовность к полноценному использованию системы.
* **Задачи:**
  + Провести обучение пользователей CRM-системы.
  + Подготовить инструкции и материалы для пользователей.
  + Организовать пробный запуск CRM для ограниченной группы пользователей.
  + Собрать обратную связь и доработать систему при необходимости.
  + Провести полноценный запуск CRM для всех пользователей.
  + Разработать план поддержки и сопровождения пользователей.
* **Сроки:** 4 недели (1 месяц)
  + Провести обучение пользователей CRM-системы: 2 недели
  + Организовать пробный запуск, собрать обратную связь: 1 неделя
  + Провести полноценный запуск и разработать план поддержки: 1 неделя
* **Необходимые участники:**
  + Менеджер проекта (PM)
  + Специалист по обучению
  + Представители отдела продаж
  + Представитель IT-отдела

**5. Этап: Мониторинг и сопровождение**

* **Smart цель:**
  + На протяжении следующих 6-ти месяцев отслеживать ключевые показатели использования CRM-системы и ее эффективности, для выявления отклонений, и дальнейшей оптимизации работы системы.
* **Задачи:**
  + Отслеживать ключевые показатели эффективности CRM (количество сделок, средний чек, конверсия и т.д.).
  + Собирать обратную связь от пользователей.
  + Осуществлять поддержку пользователей.
  + Вносить необходимые изменения и доработки в систему.
  + Оптимизировать процессы работы с CRM.
  + Проводить регулярные аудиты системы.
* **Сроки:** Постоянный процесс.
  + Отслеживать показатели и собирать обратную связь: постоянно
  + Осуществлять поддержку и вносить доработки: 2-3 раза в месяц.
* **Необходимые участники:**
  + Менеджер проекта (PM)
  + Специалист по CRM
  + Представитель IT-отдела
  + Представители отдела продаж

**Общие сроки проекта:** 7 месяцев (плюс 6 месяцев мониторинга)

**Общая команда проекта:**

* Менеджер проекта (PM)
* Руководитель отдела продаж
* Руководитель IT-отдела
* Бизнес-аналитик
* Финансовый менеджер
* Представитель отдела маркетинга (по необходимости)
* Специалист по CRM
* Специалист по обучению
* Представители отдела продаж (менеджеры)

**Примечание:**

* Сроки, описанные выше, являются приблизительными и могут варьироваться в зависимости от особенностей компании, выбранной CRM-системы и наличия ресурсов.
* SMART-цель описывает измеримые, конкретные, достижимые, релевантные и ограниченные по времени результаты.
* Каждый этап имеет свои задачи, сроки и список необходимых участников.
* Проект является итеративным и может потребовать внесения изменений на любом этапе.

Этот подробный поэтапный план поможет эффективно организовать процесс внедрения CRM-системы, обеспечить достижение поставленных целей и повысить эффективность работы отдела продаж.