Proje Başlatma Belgesi

|  |  |
| --- | --- |
| **Proje Yöneticisinin Adı-Soyadı** | **Proje Sponsorunun Adı-Soyadı** |
| **Yağmur Sude Yolcu** | **Ahmet Demir** |
| **Proje Adı** | CRM Sistemi Geliştirme |
| **Proje Müşterisi** | KOTON |
| **Özet Proje Tanımı** | Bu proje, Koton için müşteri ilişkilerini daha etkin yönetmek amacıyla özel olarak tasarlanmış bir CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Sistemi geliştirilmesini hedeflemektedir. Proje kapsamında müşteri verilerinin merkezi bir platformda toplanması, müşteri sadakat programlarının dijitalleştirilerek daha etkin bir şekilde yönetilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca, müşteri şikâyet yönetimi sürecinin dijitalleştirilmesi ve daha hızlı çözüm sağlanması için CRM sistemine entegre edilecektir. Yazılım, web tabanlı olacak ve farklı kullanıcı rolleri için özelleştirilmiş özellikler içerecektir. |
| **Projenin Temel Hedefi** | Müşteri Verileri Yönetimi: Tüm müşteri bilgilerinin %100 merkezi bir sistemde toplanmasını sağlamak. Sadakat Programları: Müşterilere puan kazandıran ve kişiselleştirilmiş kampanyalar sunan sistemin %40 daha verimli yönetilmesini sağlamak. Raporlama ve Analiz: Satış ve müşteri etkileşimlerini en az %95 doğrulukta raporlamak. Çapraz Satış ve Upsell: CRM üzerinden sunulacak özel teklifler sayesinde çapraz satış gelirlerinin %30 artırılması.Sepet Ortalama Değeri: Kişiselleştirilmiş öneriler ve promosyonlarla ortalama sepet değerinin %15 artırılması. Şikâyet Yönetimi: Müşteri şikayetlerinin %90’ının 48 saat içinde çözüme kavuşturulmasını sağlamak ve şikayet sonrası müşteri memnuniyet oranını %85’e çıkarmak. |
| **Projenin Özet Gerekçesi** | Koton, mevcut müşteri yönetiminde manuel süreçler nedeniyle veri kaybı, yetersiz analiz ve kişiselleştirilmiş hizmet sunamama gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu proje ile müşteri ilişkilerinin daha etkin yönetilmesi, kampanya süreçlerinin optimize edilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, müşteri şikayetlerinin daha hızlı yönetilmesi ve müşteri geri bildirimlerinin etkin şekilde değerlendirilmesi sağlanacaktır. |
| **Proje Sonucunda Oluşturulması Hedeflenen Çıktılar(Teslimatlar)** | Web tabanlı CRM yazılımı, müşteri segmentasyon ve sadakat yönetimi modülü ,satış ve sipariş takibi entegrasyonu, kişiselleştirilmiş kampanya yönetimi, raporlama ve analiz modülü, şikayet yönetimi ve otomatik yanıt sistemi,kullanım kılavuzu ve eğitim materyalleri. |
| **Kısıtlar ve Varsayımlar** | Proje 6 ay içinde tamamlanacaktır. Bütçe belirlenen sınırları aşmayacaktır. Yazılım, mevcut şirket altyapısı ile uyumlu çalışacaktır. Kullanıcı eğitimleri proje kapsamında verilecektir. |
| **Potansiyel Proje Riskleri** | Gereksinimlerin değişmesi ve ek geliştirme ihtiyacı, teknik zorluklar ve entegrasyon problemleri, bütçe aşımı, proje süresinin uzaması, kullanıcı adaptasyonunda yaşanabilecek zorluklar. |
| **Anahtar Paydaşlar** | Koton yöneticileri, Pazarlama ve satış ekipleri, Yazılım geliştirme ekibi, IT departmanı, Son kullanıcılar. |
| **Tahmini Bütçe** | 60.000 Dolar |
| **Proje Kabul Gereksinimleri** | Sistemin performans ve güvenlik testlerinden başarıyla geçmiş olması, kullanıcı deneyimi değerlendirmelerinde belirlenen memnuniyet seviyesine ulaşılması, tüm modüllerin sorunsuz şekilde çalıştığının doğrulanması ve teknik dokümantasyonun tamamlanması. |
| **Pr Proje Çıkış Kriterleri** | Yeni CRM sisteminin başarılı bir şekilde canlıya alınması, kullanıcı eğitimlerinin tamamlanması, belirlenen performans kriterlerinin sağlanması. |
| **Proje Hedefleri:**  Müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi  Kişiselleştirilmiş kampanyalar ile satışların artırılması  Müşteri memnuniyetinin artırılması  Müşteri şikayet süreçlerinin hızlandırılması | Ölçülebilir Başarı Kriterleri:  Müşteri veri tabanı güncellenmesi ve doğruluk oranının artırılması  Sadakat programı katılımının yükseltilmesi  Kullanıcı memnuniyetinde olumlu geri bildirim oranının artması  Satış dönüşüm ve ortalama sepet değerinin iyileştirilmesi  Şikayet süreçlerinin hızlandırılması |
| **Temel Kilometre Taşları** |  |
| 1. **Kick Off Toplantısı** 2. **İhtiyaç Analizi ve Tasarım** 3. **Geliştirme Süreci** 4. **Test ve Hata Düzeltme** 5. **Kullanıcı Eğitimleri ve Entegrasyon** 6. **Canlıya Çıkış** |  |
| **Tarih: 21.03.2025** | **Sponsor imzası** |