* [主题层次](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize#4902279d-ce14-d496-c457-667f2cfb91eb)
* [1.1 初始客户沟通](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.1_Initial_Customer_Communication)

签约后与客户的联系将确保从销售周期到实施周期不会失去动力。

* [1.3 销售到服务交接](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.3_Sales_to_Services_Handoff)

这一步对于服务团队理解销售团队在销售过程中收集的有价值的知识是很重要的。

* [1.4 确立成功的目标和标准](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.4_Establish_Success_Goals_and_Metrics)

建立可测量的成功度量是 Coupa 实现中最关键的部分，并且在确定 Coupa 在组织中的成功时作为基线。

* [1.5 客户培训](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.5_Customer_Training)

客户培训对于每个实现来说都是必要的，以确保客户的项目团队在项目开始时已经接触到了这个工具。

* [1.6 变更管理](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.6_Change_Management)

变更管理贯穿于项目的全过程，目的是提高项目意识，制定培训计划，为变更准备用户群，衡量成功程度，并在项目实施后持续变更。

* [1.7 供应商匹配](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.7_Vendor_Match)

为了协助供应商启用策略，您可以要求为潜在的、实施的和活动中的客户完成供应商匹配练习。

**概览**

技术实现是在业务经理必须成功导航的各种情况下执行的；包括复杂的技术环境、不同的领导能力和具有挑战性的公司文化。众所周知，企业软件可以改变你的业务。但是，虽然成功的要素可能是众所周知的，但往往是在一个关键领域的执行，为成功或失败奠定了基础。我们在 Coupa 发现，最常见的、反复出现的成功预测因素是强有力的项目治理，它在项目开始时就开始了，并在项目持续期间一直持续着。

这就是我们以既定的项目控制结构和过程来开始我们的实施的主要原因。我们的实现、您的项目团队以及最终您在 Coupa 中的持续成功都是由我们方法的第一个阶段指导的。

**项目治理**

首先，Coupa执行管理团队成员是实现的关键部分。我们这样做是为了推动跨所有不同团队的联盟，在需要时提供专业知识，并为每个实现带来单一的客户成功焦点。这个 Coupa 主管是一个积极的团队成员，分享他们的见解，并建立一个关系的基础与您的行政赞助者，不仅指导项目，但要确保问题得到迅速解决，该项目继续向前推进。

**项目管理**

在实施 Coupa 期间，有一个单独的主项目计划，概述了与 Coupa 相关的活动，以及您的特定内部活动。项目计划确定与实现相关的任务，包括供应商启用、每周执行状态更新等项目活动。

随着一个全面的项目计划，我们建立了一系列与项目管理任务相关的会议和成果，包括：

* 每周与项目团队的状态会议
* 每月与执行利益相关者举行两次执行指导委员会会议
* 每周向团队发送带有绿色/黄色/红色项目状态和风险的状态更新
* 行动跟踪以确定和解决开放的问题因为他们出现

**变更管理**

我们相信，变革管理是以一种对公司文化有效的方式进行沟通的行为。这看起来似乎过于简单化了，但说到底，这真的很简单。一些关键要素包括：

* 与你的项目团队员工和供应商一起设定期望
* 让管理人员告诉他们这个项目对公司的战略方向是多么重要
* 广播您通过分阶段部署构建的早期成功
* 收集反馈并提供关于你正在用这些反馈做什么的更新
* 举行每日或每周会议的问题并清楚地告诉员工他们可以去哪里如果他们有问题

这些只是几个例子。目标是在系统和过程中给你的员工一种所有权的感觉。我们将与您合作，开发适合您的公司、管理层参与的变更管理策略，然后将该策略作为项目计划的一部分进行文档化和跟踪。

在您的工作陈述中，您将会发现关于您和我们的可交付成果、角色和职责的更多详细信息。这确保了我们一起适当地执行项目和变更管理，所有这些都是为了追求您的成功。

# 1.1 初始客户沟通

1. 最后更新

2018 年 8 月 21 日

1. [另存为 PDF](https://success.coupa.com/@api/deki/pages/6980/pdf/1.1%2bInitial%2bCustomer%2bCommunication.pdf?stylesheet=default)

## 概览

签约后与客户的联系将确保从销售周期到实施周期不会失去动力。在此步骤中定义的任务不仅将帮助我们的 PS 团队做好准备，而且还将从项目开始就向客户传达一定程度的信心。

## 活动

| **活性** | **关键输入** | **角色与责任** | **可交付物** | **证明文件** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户介绍呼叫 |  | * 项目经理负责与客户、合作伙伴、Coupa TS 和 Coupa SE 资源的协调。 | * 设置项目会议 * 安装指导委员会呼叫 * 启动计划调用 | [项目计划草案](https://drive.google.com/open?id=1klxcgbHETc7Ey1i_cNKp4yyNwndpdsMZ)  [状态报告模板](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.1_Initial_Customer_Communication/Weekly_Status_Report)  [建立风险/行动追踪器](https://drive.google.com/open?id=1Sn4JYIrY4EdUORF-OK4a1Jn7PS0dJOTt) |
| 建立内部团队结构 | * 采购任务 * 工作报告 | * 项目经理建立团队结构和任务。 | * Coupa 项目团队名册 | [团队结构](https://drive.google.com/open?id=1uZNk1uVrjOPda1EnzaNcPF1LAUvqMDlM)  [角色和责任定义](https://drive.google.com/open?id=1s1jo4kn_RNiOvFb6DiBcvWC0rkhomtEp) |
| Salesforce PS 业务回顾 | * 工作报告 * 订货单 * 实例设置 | * 项目经理评审 SOW、OF、Sales Force 对象并确保实例的建立。 | * 一个完整的开放的参与日期，团队成员和集成。 * 测试和生产实例的建立。 | [开放空气参与设置检查表](https://drive.google.com/file/d/1YJsdSvneyaVInX673idiH9bgIc4yF--2/view?usp=sharing)    [新实例设置检查表](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/181354760/New+Instance+Checks) |
| 设置项目站点/存储库 | * 项目文件 * 设计/架构/集成评审 | * 业务经理建立仓库，并提供对 Coupa SA、Coupa TS 和 Coupa SE 资源的访问 | * 内部 Coupa 汇合点 | [项目现场](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/418448031/Customer+Projects)  （Coupa 内部） |