概要

テクノロジーの実装は、ビジネスマネージャが正常にナビゲートする必要があるさまざまな状況で実行されます。複雑な技術環境、様々なリーダーシップ能力、そして企業文化の挑戦を含みます。エンタープライズ ソフトウェアがビジネスに変革を起こす可能性は十分に確立されています。しかし、成功の要素はよく知られているかもしれませんが、多くの場合、成功または失敗の段階を設定するのは単一の重要な分野での実行です。Coupaでは、成功の最も一般的な、繰り返しの予測変数は、プロジェクトの最初に制定され、プロジェクトの期間を通じて継続された強力なプロジェクトガバナンスであることがわかります。

これが、プロジェクトコントローラシップの確立された構造とプロセスで実装を開始する主な理由です。私たちの実装、あなたのプロジェクトチーム、そして最終的にはCoupaでの継続的な成功はすべて、私たちの方法論のこの第一段階によって導かれます。

プロジェクトガバナンス

当初、Coupaの経営陣メンバーは実装の重要な部分です。これは、さまざまなチーム間での連携を促進し、必要に応じて専門知識を提供し、あらゆる実装に特異な顧客の成功の焦点をもたらすために行います。このCoupaエグゼクティブは、チームの積極的なメンバーであり、彼らの洞察力を共有し、プロジェクトを導くだけでなく、問題に迅速に対処し、プロジェクトが前進し続けることを確実にするために、あなたのエグゼクティブスポンサーとの関係基盤を構築します。

プロジェクト管理

Coupa の実装時には、特定の内部活動と共に、Coupa 関連のアクティビティを概説する単一のマスター プロジェクト計画があります。プロジェクト計画では、サプライヤ有効化、週単位のエグゼクティブ ステータスの更新などのプロジェクト活動など、実装に関連するタスクを特定します。

包括的なプロジェクト計画に加えて、プロジェクト管理タスクに関連する一連の会議と成果物を設定します。

* プロジェクト チームとの毎週の進捗会議
* 役員関係者との月2回の運営委員会会議
* プロジェクトのステータスとリスクが緑/黄色/赤色のチームに送信される週次の進捗状況の更新
* オープンな問題が発生したときに特定して解決するためのアクショントラッカー

変更管理

変化管理は、企業の文化に効果的なコミュニケーションを取る行為であると考えています。それは単純に見えるかもしれませんが、一日の終わりには本当に簡単です。主な要素には次のようなものがあります。

* プロジェクト チーム、従業員、およびベンダーに期待を設定する
* 会社の戦略的方向性において、プロジェクトがいかに重要であるかを役員に伝え
* 段階的な展開で構築した早期の成功をブロードキャストする
* フィードバックを収集し、そのフィードバックで行っている内容に関する最新情報を提供する
* 質問のための毎日または毎週の会議を開催し、彼らが質問がある場合、彼らが行くことができる場所を従業員に明確にします

これらはほんの一例です。目標は、従業員にシステムとプロセスの所有権の感覚を与えることだ。会社に適した変更管理戦略を策定し、役員の関与を図り、プロジェクト計画の一環として戦略を文書化および追跡します。

作業明細書には、お客様と当社の両方の成果物、役割、責任に関する詳細情報が記載されています。これにより、プロジェクトと変更管理を適切に実行し、お客様の成功を追求します。

* 1. 初期顧客コミュニケーション

概要

署名後に顧客にアウトリーチすることで、セールスサイクルから実装サイクルまで勢いが失われなくなります。このステップで定義されたタスクは、PSチームの準備を助けるだけでなく、プロジェクトの開始時から顧客との信頼度を伝えるのです。

活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| 顧客紹介電話 |  | * プロジェクト マネージャーは、顧客、パートナー、クーパ TS、および Coupa SE リソースとの調整を担当します。 | * プロジェクト会議のセットアップ * 運営委員会の呼び出しの設定 * 計画通話の開始 | [プロジェクト計画の草案](https://drive.google.com/open?id=1klxcgbHETc7Ey1i_cNKp4yyNwndpdsMZ)  [進捗レポート テンプレート](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.1_Initial_Customer_Communication/Weekly_Status_Report)  [リスク/アクショントラッカーの確立](https://drive.google.com/open?id=1Sn4JYIrY4EdUORF-OK4a1Jn7PS0dJOTt) |
| 内部チーム構造の確立 | * ソーシング割当 * 作業明細書 | * プロジェクト マネージャを使用して、チームの構造と割り当てを確立します。 | * クーパプロジェクトチーム名簿 | [チーム構造](https://drive.google.com/open?id=1uZNk1uVrjOPda1EnzaNcPF1LAUvqMDlM)  [役割と責任の定義](https://drive.google.com/open?id=1s1jo4kn_RNiOvFb6DiBcvWC0rkhomtEp) |
| 営業担当 PS エンゲージメントレビュー | * 作業明細書 * 注文フォーム * インスタンスのセットアップ | * SOW、OF、Sales Force オブジェクトを確認し、インスタンスが設定されていることを確認するプロジェクト マネージャ。 | * 日付、チームメンバー、統合を含む完了したOpenAirエンゲージメント。 * テスト インスタンスと実稼働インスタンスをセットアップします。 | [オープンエアエンゲージメント設定チェックリスト](https://drive.google.com/file/d/1YJsdSvneyaVInX673idiH9bgIc4yF--2/view?usp=sharing)    [新しいインスタンスの設定チェックリスト](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/181354760/New+Instance+Checks) |
| プロジェクト サイト/リポジトリのセットアップ | * プロジェクトドキュメント * デザイン/アーキテクチャ/統合レビュー | * エンゲージメントマネージャは、リポジトリを設定し、同様にCoupa SA、クーパTSとクーパSEリソースへのアクセスを与えます | * 内部クーパ 合流部位 | [プロジェクト サイト](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/418448031/Customer+Projects)  (クーパ内部) |

# 1.2週次進捗レポート

週次状況レポートは重要なコミュニケーションツールです。

* **タイミング**: ステータス レポートは毎週期限です
* **配信**: 各レポートの電子メールは、次の場合に電子メールで送信する必要があります。
  + [cc](mailto:weekly.exec.updates@coupa.com)プロジェクトスポンサー、クライアント プロジェクト マネージャー、およびプロジェクト チームをweekly.exec.updates@coupa.com
* **テンプレート (Word)**: 週次進捗レポートテンプレートは、以下に添付されています。
* **テンプレート (電子メール)**: 添付の電子メール テンプレートは、以下に示します。**電子メールヘッダーの命名規則**に注意してください。
* **電子申告**: ステータス レポートを対応する SFDC PS エンゲージメント レコードに保存します
* **更新 :**週次レポートに基づいて SFDC 日付を確認および変更します (マイルストーンの日付、ライブ日付、プロジェクトの健全性など)。
* **詳細:**下記のよくある質問を参照してください。

レポートが正確であることを確認するために、お客様と毎週確認してください。

Coupa Executive 更新配布に対する週次ステータス更新メールの数が多い。より簡単な参照を提供するために、あなたの電子メールと電子メールのヘッダー情報は、以下の概要の形式に従って、重要なプロジェクト情報と全体的なプロジェクトの健全性(色)を強調していることを確認してください。

--------------

[**ここをダウンロード: クーパ週次ステータスレポートテンプレート**](https://drive.google.com/open?id=1byT-eZrmYmbhp8ZYlNCG43LWesixSlDP)

--------------

**週次進捗レポートに付随するサンプル電子メール**

RE: <顧客> クーパ週次ステータスレポート - <MM/DD/YYY> - <プロジェクトヘルスカラー>

こんにちは

添付は、1/29/16の週の週のクーパステータスレポートのコピーを見つけてください。プロジェクトの正常性状態は黄色です。引き続きABCチームから決定を受け、レビュー/サインオフのために更新されたCoupa文書(構成P2P/経費、統合要件/マッピング)をチームに提供しました。私たちは、クーパーへのABCコーポレートカード統合をテストし、ビッグバンクコーポレートカードの代替計画を検討し始めました。今週は ABC と協力して、P2P 構成、統合マッピング、およびサプライヤーの有効化作業を継続するオープンな決定を確定します。

**主な成果**

* プロジェクトキックオフと管理者と AP のトレーニングが完了し、好評
* ビジネス プロセス分析、統合ドキュメント、および構成ドキュメントは、オンサイト作業セッションの後にほぼ完了します。
* 統合初期キックオフ完了
* サプライヤー有効化アプローチが完了しました

**主な次のステップ**

* 完了するインスタンス構成のテスト
* ビジネス プロセス分析、統合、および構成ドキュメントの最終サインオフ
* 統合設計とフィールドマッピングの継続

**主な決定事項**

* 主要成功指標に関する合意
* R16回帰テストを進める

**主なリスク**

* EMEAロールアウトの決定はまだ決定されていません - テストマイルストーンスケジュールを危険にさらす可能性があります

**主なオープン問題**

* ジム・スミスの後任名なし
* カスタム ロールの数を制限する必要がありますか。

ご質問がありましたら、遠慮なく私に連絡してください。

ありがとう

<<名前>>

-----------------

**よく寄せられる質問 (上記の説明書に記載されたステータス レポートに対する詳細な回答)**

**進捗レポートが必要なプロジェクト**

すべてのアクティブな Coupa 実装には、週次の進捗レポートが必要です。

**進捗レポートを送信する頻度はどの頻度ですか。**

一般的な規則として、ステータス レポートは毎週*月曜日の午前 8 時*(顧客現地時間) に送信する必要があります。進捗レポートが毎週一貫して送信されていれば、プロジェクト進捗会議や運営会議に合わせて*、月曜日*以外の日に進捗レポートを送信する必要がある顧客が存在します。

**プロジェクト進捗レポートの送信責任者**

Coupa が実装を直接配信する場合、週次の進捗レポートを作成し、Coupa 実装マネージャーによって毎週共有する必要があります。パートナー主導の契約の場合、週次進捗レポートはパートナー プロジェクト マネージャーによって作成および共有する必要があります。

**すべてのプロジェクトで、進捗レポートのクーパ標準形式が必要ですか?**

週次進捗レポートの目的は、すべての主要な関係者がプロジェクトの進捗状況、次のステップ、現在の課題/課題、および主要なプロジェクトの日付を認識できるようにすることです。パートナー様は、Coupa Standard 形式を活用するよう奨励していますが、パートナー (通常はグローバル システム インテグレーター) または一部のお客様が優先ステータス レポート形式を使用します。このシナリオでは、パートナー固有または顧客固有の形式の使用をサポートできます(ステータス レポートが週単位で送信され、クーパがエンゲージメントを効果的にサポートするために必要***な重要な進捗状況と日付情報が含まれている***場合)。

**週次進捗レポートの対象読者は何ですか?**

各進捗レポートの電子メールは、顧客プロジェクトスポンサー、顧客プロジェクトマネージャー、クーパプロフェッショナルサービスマネージャー、クーパインテグレーションエンジニア、および以下のCoupa Executive電子メールエイリアスに送信する必要があります。

[*weekly.exec.updates@coupa.com*](mailto:weekly.exec.updates@coupa.com)

**Salesforce.com内のプロフェッショナル サービス エンゲージメントの更新責任者は誰**[ですか。](http://salesforce.com/)

現時点では、Salesforce.com内のすべての承認済み実装パートナーが、PS Engagementsを週次ステータスレポートとタイムラインの更新で直接更新できるようにしています。毎週(直接更新またはパートナーへの要求を通じて)PS契約が最新であることを確認するのは、Coupaプロフェッショナルサービスチームの責任です。さらに、Coupa PS チームは、プロジェクトのタイムラインを定期的に見直して、必要なすべての日付が実現可能であり、現在の契約の状態に合致していることを確認する必要があります。

どのパートナーが Salesforce にアクセスできるのかご質問がある場合は、アライアンス([brenton.lyon@coupa.com](mailto:brenton.lyon@coupa.com)) にお問い合わせください。

# 1.3 サービスハンドオフへの販売

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.3_Sales_to_Services_Handoff#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.3_Sales_to_Services_Handoff#Activities)

## 概要

このステップは、営業プロセス中に営業チームが収集した貴重な知識をサービスチームが理解するために重要です。

引き渡しドキュメントは、顧客との販売会議中に取得した情報と要件の詳細を提供する必要があります。

移行の呼び出しでは、顧客のニーズ、これまでに特定された成功指標、および販売サイクル中に行われた主要なコミットメントを明確に説明する必要があります。

## 活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| サービスへの販売移行呼び出し | 営業担当  ソリューションコンサルタント | * Coupa Exec スポンサーまたはエンゲージメント/プロジェクト マネージャーがコールのスケジュールを担当します。SA、TS、SE、およびパワーアプリSMEを含むすべてのリソースは、セールス担当者とソリューションコンサルタントに加えて招待する必要があります。パートナー主導のアカウントには、パートナー リソースも招待されている必要があります。 | * 完了したサービス ICM への販売ハンドオフ ドキュメント * サービスへのナレッジ転送 | [サービスへの販売移行ドキュメント](https://app.smartsheet.com/sheets/P68m5RwJQJg4mfHrC5rgGWgm4Prc9PC6jgmXX221?view=grid) |

# 1.4 成功目標と指標の確立

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.4_Establish_Success_Goals_and_Metrics#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.4_Establish_Success_Goals_and_Metrics#Activities)

## 概要

測定可能な成功指標の確立は、Coupa の実装の最も重要な部分であり、組織での Coupa ロールアウトの成功を決定する際のベースラインとして機能します。これらの指標は、プロセスの早い段階で特定され、プロジェクトの後続の各フェーズに浸透する必要があります。ビジネス プロセス、構成、および統合に関する決定はすべて、これらを念頭に置いて行う必要があります。

SaaS ソリューションの実装は単なるテクノロジではありません。私たちは、支出管理における業界のベストプラクティスを採用する組織を推進するつもりです。私たちは、お客様の目標と成功の指標を、当社のテクノロジーを使用して直接見てきたベストプラクティスと一致させることに全力を尽くしています。

## 活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| 値検出ツールの出力の取得 | アカウントエグゼクティブ/バリューエンジニアリングチーム | * Coupa Exec スポンサー/RVP は、クーパ エンゲージメント マネージャー/プロジェクト マネージャーと協力して VAE チームから取得します。 | 値検出出力 |  |
| 値検出の出力と共通のメトリックのリストを確認して、特定のメトリックに関する提案を作成して、お客様とのディスカッションを促進します。 | アカウントエグゼクティブ/バリューエンジニアリングチーム | * Coupa Exec スポンサー/RVP は Coupa EM/PM と連携して、顧客に提示するのに関連する成功指標のリストを準備します。 | 顧客と確認する事前定義の成功指標のリスト | [成功メトリック選択ミックスリスト](https://drive.google.com/open?id=1UPSvVQPY_3dRs5ewQcPwSkvcaZkrmo6L) |
| 支出管理調査を受ける顧客を提供する |  | * Coupa Exec は Coupa EM/PM と連携して、調査とメリットを顧客に議論し、提示します。 | 顧客別の支出管理調査を完了し、ベンチマーク比較のためにバリューエンジニアリングチームに戻しました | [支出管理調査](https://drive.google.com/open?id=1magggik6JEru3hVS3vxycpoIopx99Ijo) |
| 成功指標ワークショップの開催 | クーパ RVP、EM および CSM | * クーパエグゼクティブ/エンゲージメントマネージャー/パートナーがワークショップを推進 * CSM は、バリュー ストリームの一部として参加する層 1-3 に招待される必要があります。 | 成功メトリックの定義を計画する | [成功指標プレゼンテーションテンプレート](https://drive.google.com/open?id=1kjG-2NO46iLfGQ0dDiR_U7g_KA2UFE4s)- 戦略/エンタープライズ    [成功指標のプレゼンテーション](https://drive.google.com/open?id=1ytoilp2SewFyPVwugz1-J75ghhcU_GpI)- ミッドマーケット/ジャンプスタート(略称、基本指標)    [成功指標のプレゼンテーション -](https://drive.google.com/open?id=1L-Tla9v1TPf_jbsc7KQLgflsfPEJ0tC2)経費のみ    [成功メトリック ブック](https://drive.google.com/open?id=1N6234HoHgq9kuJ68TLpUcyfms7GLUgso) |
| 顧客の成功指標でマウスパッドを注文する | クーパ CVM | クーパCVMはアレクサメイとの要求を調整します。高解像度の顧客ロゴを提供する必要がある | マウスパッド | [マウスパッド要求フォーム](https://docs.google.com/document/d/1Z4vd7Dg8bq2XhA91dqgUsJdG3K2jrHgsHvLmht0CeRA/edit?ts=5aba0e70) |

# 1.5 カスタマートレーニング

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.5_Customer_Training#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.5_Customer_Training#Activities)

## 概要

一部の調整の一環として、私たちは顧客プロジェクトチームを可能な限り製品に組み込むということを強く信じています。顧客のプロジェクト チームがプロジェクトの最初にツールに対してある程度の露出を持っていることを確認するために、すべての実装に対してカスタマー トレーニングが不可欠です。私たちは、対人大学のトレーニングクラスとオンライントレーニングコースの両方を提供してこれを行います。これにより、実装を推進するビジネス プロセスに関する後続の議論がすべて合理化されます。

私たちの哲学は、お客様のビジネスプロセスを深く理解する前に、基本的なCoupaの概念と用語のいくつかをナビゲートして理解できなければならないということです。お客様は最終的にCoupa構成を所有しており、可能な限り実装全体を通して手を差し伸べる必要があります。これにより、サービスの移行が容易になり、ポストが稼働し、顧客がシステムを維持するのに役立ちます。

## 活動

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| eラーニングとsuccess.coupa.comお客様のログインアクセス    (教育教材、製品の動作問題、リリースノートなどのリポジトリ) | 顧客ユーザー一覧 | eラーニングトレーニングコンテンツとsuccess.coupa.com記事へのアクセス | サポートチケット「カスタマー名:eラーニングとsuccess.coupa.comのカスタマーユーザーメールを有効にする」を作成[すると、martin.lynch@coupa.com](mailto:martin.lynch@coupa.comwith)タスクが取得されます。    [クーパ ユニバーシティ ホーム](https://coupadev.atlassian.net/wiki/display/CU/Coupa+University+Home) |
| 対人研修    (オプションの場合があります。統合に含まれる場合があります。SOW と[training@coupa.com](mailto:training@coupa.com.)を確認します。) | 特定の顧客トレーニングニーズに対応する注文フォームとSOW | 対人研修 | 電子メール[training@coupa.com](mailto:training@coupa.com) |

# 1.6 変更管理

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.6_Change_Management#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/01_Mobilize/1.6_Change_Management#Activities)

## 概要

Coupa 変更管理の方法論は、組織がユーザーとプロセスを Coupa の実装によってもたらされる変更と連携させ、組織の支出管理を改善するのに役立ちます。Coupa 変更管理の方法論は、Prosci 変更方法論に基づいており、また、何百もの Coupa 実装での経験を活用します。

以下は、変更と変更に利用できるテンプレートの管理に役立つフェーズを示しています。変更管理は、動員フェーズで終了しません。プロジェクト全体で変更管理活動を継続し、プロジェクトの認知度を高め、ユーザーベースの変更を準備し、成功と採用後を測定して変化を維持するためのトレーニング計画を策定します。

## 活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| 変更の理由を特定する | 変更の理由を特定し、伝え、「方法」に到達する前に「理由」を明確にします。変更の理由は、単に「何が行われているか」以上の対処をする必要がありますが、「なぜ」を明確にし、変更を実装する「方法」に到達する必要があります。「理由」には、変更を実装するための特定のビジネス成功目標が含まれます。  システムが実装されている理由を共通に理解することは、プロジェクト全体で全員が同じページにいるのに役立ちます。変更の理由は、プロジェクトキックオフミーティング中に共有する必要があり、エグゼクティブスポンサーによって最もよく明示されています。 | クーパエグゼクティブスポンサー/RVPまたはEM / PMは、変更の理由を概説するために顧客と協力します | キックオフと会社のコミュニケーションで提示された変更出力の理由 | [変更管理の理由](https://drive.google.com/open?id=1UEk4Za680PxFU3m88lPvDuGkIZ-1B3N6) |
| 影響を受け、スポンサーシップ/変更管理チームを特定する | 支出管理の最適化によって影響を受けるすべての部門を理解することで、変更を管理する計画を立てることが可能になります。すべての地域で、組織内外の影響を受けるすべての領域を特定することが重要です。影響を受けたすべての領域を特定することは、組織のコミュニケーションとトレーニングのニーズを特定するために重要です。  ほとんどのプロジェクトにはプロジェクトスポンサーが特定されていますが、変更を適切に管理するには、変更の影響を受ける領域と部門に基づいて組織全体のチャンピオンを特定する必要があります。前の手順で特定した影響を受ける各領域について、その部門内で変更を推進するチャンピオンを特定する必要があります。    チャンピオンは、すべてのエンドユーザーが新しいシステムの理由と、ビジネス全体の成功を確実にする役割を理解するのを助ける内部変更エージェントとして機能します | Coupa EM/PM、共通の影響領域についてお客様にアドバイス | それぞれの影響領域で特定された変更管理のチャンピオン |  |
| コミュニケーション計画の策定 | 支出管理の変更によって影響を受ける組織の各領域について、個別のコミュニケーション計画を策定する必要があります。コミュニケーション計画には、情報更新のほか、フィードバックを求めるセッションや、アプリケーションの最終構成への参加を求めるセッションが含まれる場合があります。クライアントを支援してきたもう一つのツールは、プロジェクトをブランド化して採用を促進し、加速することです。    通信と変更管理は、実装中に停止しません。継続的な監視は、それに応じて調整されたポストライブと通信戦略を確立する必要があります | クーパEM/PM、コミュニケーション計画の開発についてお客様にアドバイス | コミュニケーション計画を策定 | [コミュニケーション計画とメールテンプレート](https://drive.google.com/open?id=1_3pvuS_nZU_H3cHE4em0ijygbyBkZPvV) |
| 影響を受ける当事者との知識移転のための信頼とオープンドアを確立する | 利害関係者や影響力のあるパワーユーザーと直接会い、役割や責任の変化を理解できるようにします。ビジネスニーズをTo-Beワークフローに組み込み、システムのロールアウトと主要機能に関する詳細を共有するための知識共有のためのインタビューとプロセスウォークスルーを開催します。 | 顧客プロジェクト チームは、知識共有に関する社内の関係者と連携します。 | 設計上の意思決定を推進する利害関係者との社内会議 |  |
| 主要ビジネスユーザーの役割と責任を明確にする | システムを実装する場合、特に手動プロセスが自動化に置き換えられた場合、役割と責任は変更される可能性があります。影響を受けたユーザーは、これらの変更が日々の責任にどのような影響を与えるのかを理解し、変更されたロールの期待を認識することが重要です。 | 顧客プロジェクト チームは、利害関係者と協力して、それぞれの領域内のロールの変更を特定し、エンド ユーザーが関与するすべてのプロセスに対する責任マトリックスを作成します。 | 役割によってキャプチャされ、エンドユーザーと共有する責任マトリクス | [管理者およびパワー ユーザーの役割と責任](https://drive.google.com/file/d/1Q-IE_SIoWxLviNZB21OyvZ5kS8WjZM4C/view?usp=sharing) |