

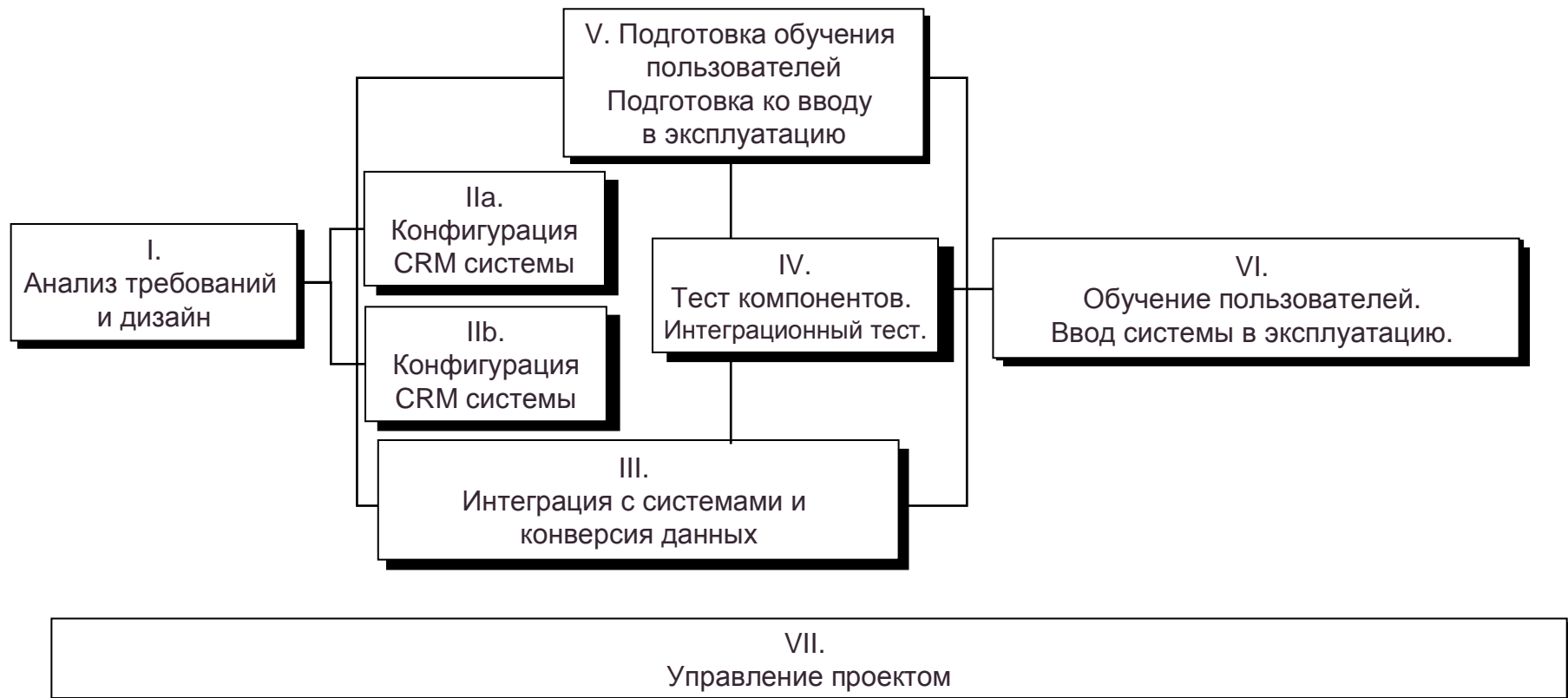


# **Внедрение Систем CRM**

**Алматы,  
20-21 сентября, 2001**

## План проекта

Основываясь на опыте успешной реализации подобных проектов Sputnik Labs использует следующий план внедрения систем CRM.



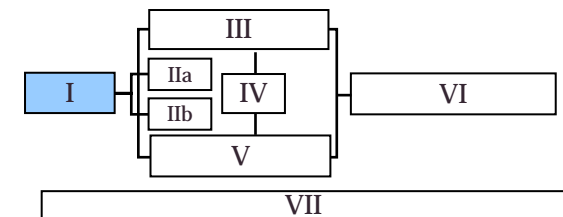
## Основные этапы и результаты (1 из 7)

### I. Анализ требований и дизайн

#### Основные этапы работ

##### Дизайн

- Проработка текущих бизнес-процессов
- Формализация моделей данных
- Формализация требований к CRM системе
- Проектирование высокоуровневой архитектуры системы
- Проектирование баз данных CRM системы
- Проектирование экранов и отчетов CRM системы
- Проектирование интерфейсов
- Разработка требований к аппаратному и программному обеспечению
- Разработка требований к пилоту



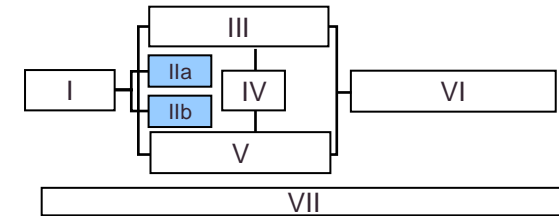
#### Результаты

- Функциональные Требования
- Требования к модели данных
- Функциональные требования к интерфейсам
- Дизайн CRM системы
- Требования к аппаратному обеспечению.
- Архитектура аппаратного обеспечения
- Архитектура разработки проекта
- Модели данных
- План приобретения аппаратного обеспечения
- План запуска Пилота

## Основные этапы и результаты (2 из 7)

### II. Конфигурация CRM система

На этапе II ведутся параллельные работы по конфигурации двух основных модулей: Поддержка продаж и Поддержка операторов диспетчерской. На этом же этапе будет принимается решение о конфигурации модуля Поддержка маркетинга.



#### Основные этапы работ

- Проведение детального дизайна CRM системы**
  - Проектирование экранов пользователей и отчетов
  - Расширение базы данных CRM системы
  - Разработка архитектуры CRM системы
- Разработка и тестирование архитектурных компонент**
  - Разработка базы данных
  - Установка прототипа
- Кодирование и тестирование компонентов CRM системы**
  - Кодирование апплетов и экранов CRM системы
  - Кодирование бизнес-логики
  - Распределение ролей пользователей, настройка справочников
- Дозработка и тестирование прототипа**
  - Разработка итераций прототипа по модулям
  - Подтверждение с ключевыми пользователями
  - Предварительное тестирование прототипа по модулям

#### Результаты

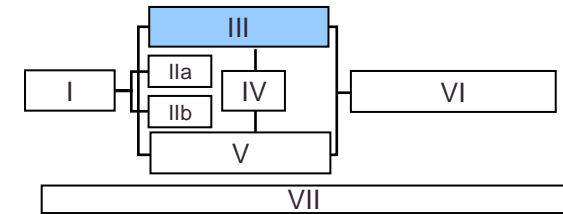
- Системные спецификации
- Расширенная модель данных
- Архитектурный дизайн
- Установленный прототип
- База данных
- Сконфигурированное приложение
- Запуск прототипа

## Основные этапы и результаты (3 из 7)

### III. Интеграция с системами и конверсия данных

#### Основные этапы работ

- Разработка дизайна интерфейсов**
  - Разработка спецификаций
  - Разработка отображения данных
  
- Планирование конверсии данных**
  - Разработка спецификаций по конверсии
  - Формат файлов внешних данных
  - Кодирование и тестирование процедур конверсии
  - Проектная команда отвечает только за формирование шаблонов наполнения баз данных
  
- Кодирование и тестирование интеграции интерфейсов**
  - Кодирование и тестирование интерфейсов
  - В рамках данного предложения будут реализованы только интерфейсы по мастер-данным клиентов

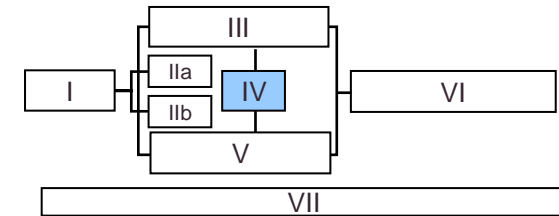


#### Результаты

- Спецификации интерфейсов
- Отображение данных
  
- План конверсии
- Спецификации по конверсии
  
- Интерфейсные модули
- Программные процедуры для конверсии

## Основные этапы и результаты (4 из 7)

### IV. Тест компонентов. Интеграционный тест



#### Основные этапы работ

- Стратегия и планирование теста**
  - Разработка стратегии тестирования
  - Разработка плана тестирования
  - Подготовка среды тестирования
  
- Тестирование CRM системы**
  - Подготовка и проведение теста компонентов
  - Подготовка и проведение теста интеграции

#### Результаты

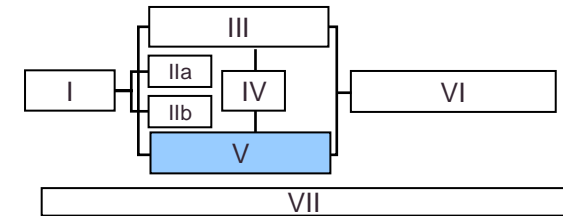
- Стратегия тестирования
- План тестирования компонентов
- План тестирования интеграции
  
- Результаты теста компонентов
- Результаты теста интеграции
- Отлаженная конфигурация

## Основные этапы и результаты (5 из 7)

### V. Подготовка обучения пользователей. Подготовка к вводу в эксплуатацию

#### Основные этапы работ

- Проработка стратегии обучения и запуска системы**
  - Анализ навыков, инфраструктуры, организации компании клиента
  
- Разработка плана по обучению и поддержки пользователей**
  - Документация по обучению
  - Проведение обучения ключевых пользователей
  
- Подготовка к вводу в эксплуатацию**
  - Разработка плана по вводу в эксплуатацию
  - Разработка спецификаций по параметрам среды коммерческой эксплуатации



#### Результаты

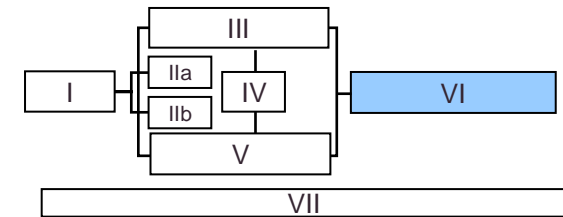
- Требования к обучению
- Требования к вводу в эксплуатацию
  
- План по тренингу
  
- План по вводу в эксплуатацию
- Спецификации по параметрам эксплуатационной среды

## Основные этапы и результаты (6 из 7)

### VI. Обучение пользователей. Ввод системы в эксплуатацию

#### Основные этапы работ

- Подготовка к запуску и обучению
  - Настройка среды для коммерческой эксплуатации
  
- Обучение пользователей
  - Ключевые пользователи проводят обучение сотрудников отдела продаж
  
- Проведение запуска
  - Конверсия данных
  - Конфигурация клиентских терминалов
  - Мониторинг

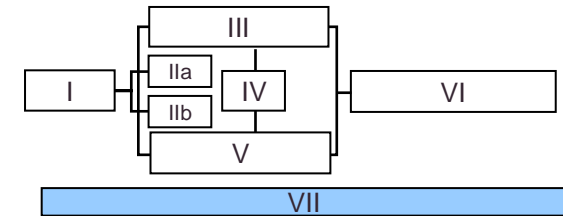


#### Результаты

- Среда для коммерческой эксплуатации
  
- CRM система введена в коммерческую эксплуатацию для всех пользователей

## Основные этапы и результаты (7 из 7)

### VII. Управление проектом



#### Основные этапы работ

##### Управление проектом

Анализ проектных рисков.

Обеспечение еженедельной информации по статусу проекта.

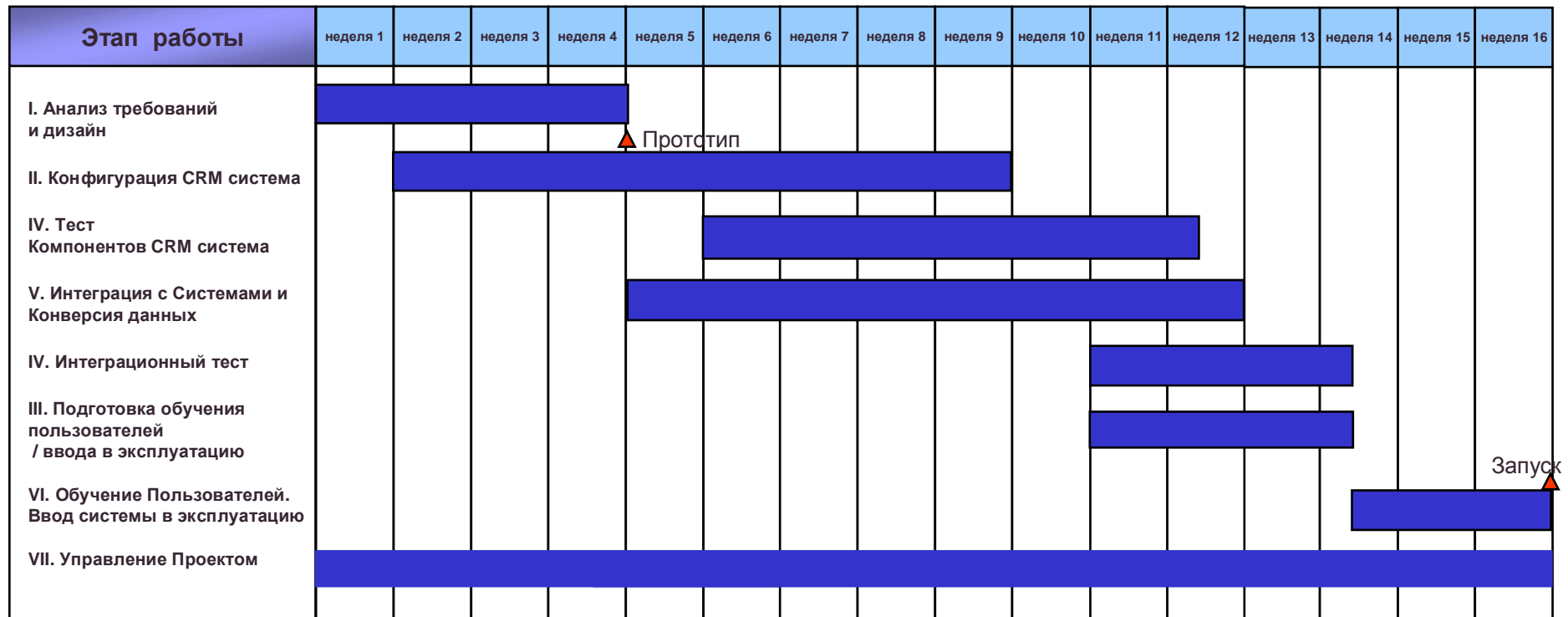
Ответственность за бюджет проекта.

Постоянное руководство ресурсами, контроль за соблюдением сроков проекта и своевременным принятием ключевых решений для обеспечения требуемого качества.

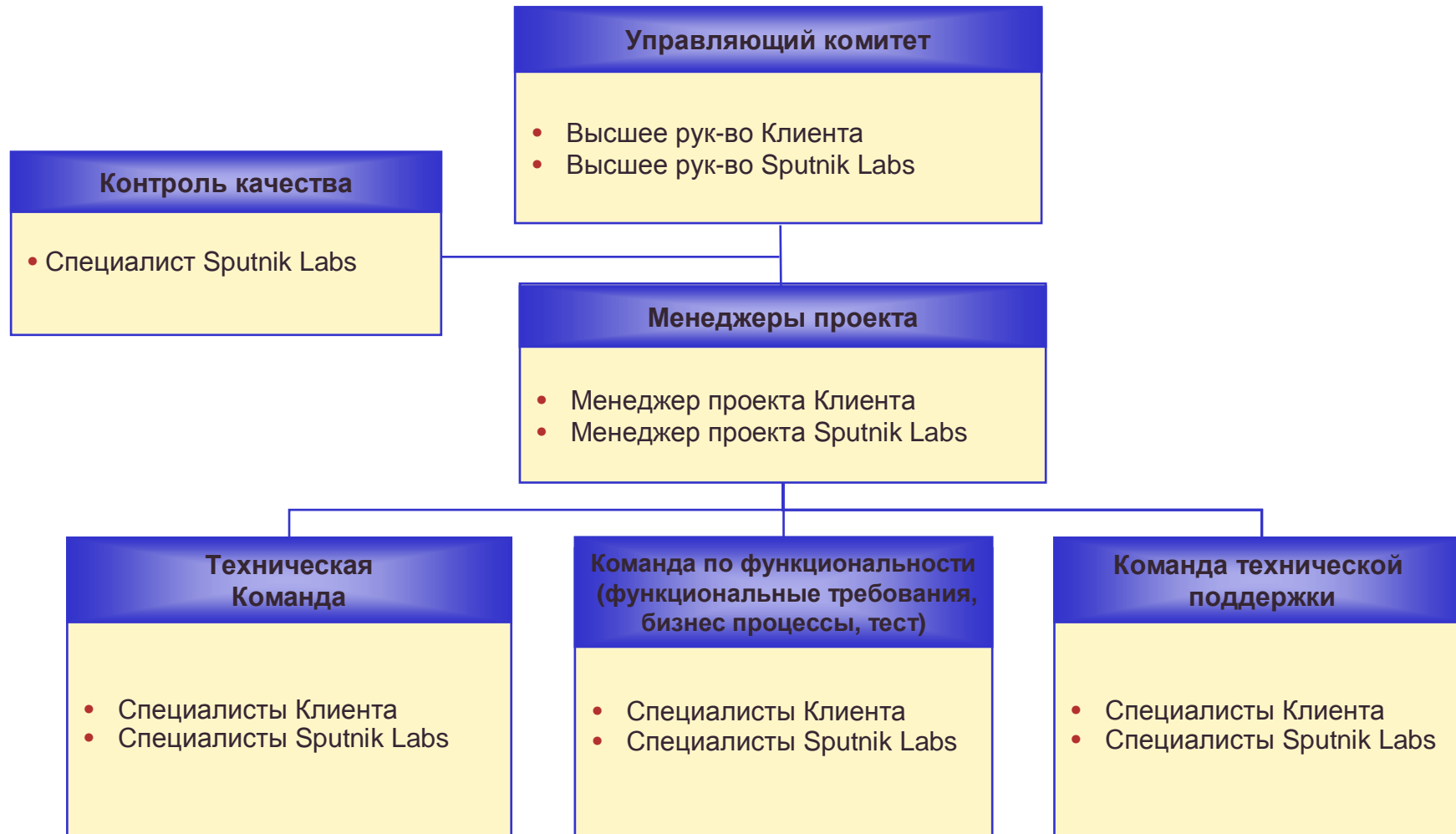
#### Результаты/Действия

- Отчеты по статусу проекта
- Контроль за качеством
- Управление изменениями бизнес-требований.
- Разрешение проблем
- Общая поддержка

# План-график выполнения работ



## Организация проекта



## Факторы успеха проекта

- ➔ Четко определенные ожидания руководства и сотрудников отдела продаж, маркетинга и диспетчерской относительно результатов проекта
- ➔ Вовлечение ключевых пользователей системы в работу над проектом на ранних этапах
- ➔ Регулярный контроль хода проекта со стороны руководства компании
- ➔ Наличие консультантов с опытом внедрения CRM систем и опытных менеджеров проекта, действующих в соответствии с проверенной методологией ведения подобных проектов
- ➔ Поддержка со стороны компании в части технической инфраструктуры и ее обслуживания
- ➔ Доступ участников проекта к источникам информации, таким как базы данных, интервью с персоналом, документы и т.п., необходимым в ходе выполнения проекта