



Устав проекта

Практическое занятие
курса «Управление
информационно-
технологическими
проектами» №3

Устав проекта

- ГОСТ: документ, представляющий собой неизменный план, содержащий сведения о сфере деятельности, целях и участниках проекта. В нем зафиксированы сроки, бюджет, содержание работ.
- PMBoK: устав – это издаваемый инициатором проекта документ, формально авторизующий существование проекта и наделяющий менеджера проектов полномочиями использовать организационные ресурсы в работах по проекту.

Цели разработки устава проекта

- - формальное утверждение начала проекта или новой фазы проекта;
- - назначение руководителя проекта, определение его ответственности и полномочий;
- - документирование потребностей бизнеса, поставленных целей, ожидаемых результатов и экономических параметров проекта.
- Устав проекта связывает проект со стратегическими целями компании, а также содержит информацию обо всех условиях, обязательствах, предположениях и ограничениях.

Входные и выходные данные Устава

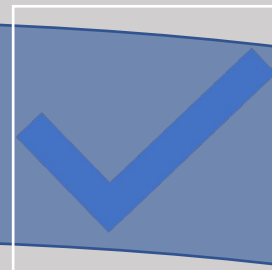


Входные

данные: задание на проектные работы

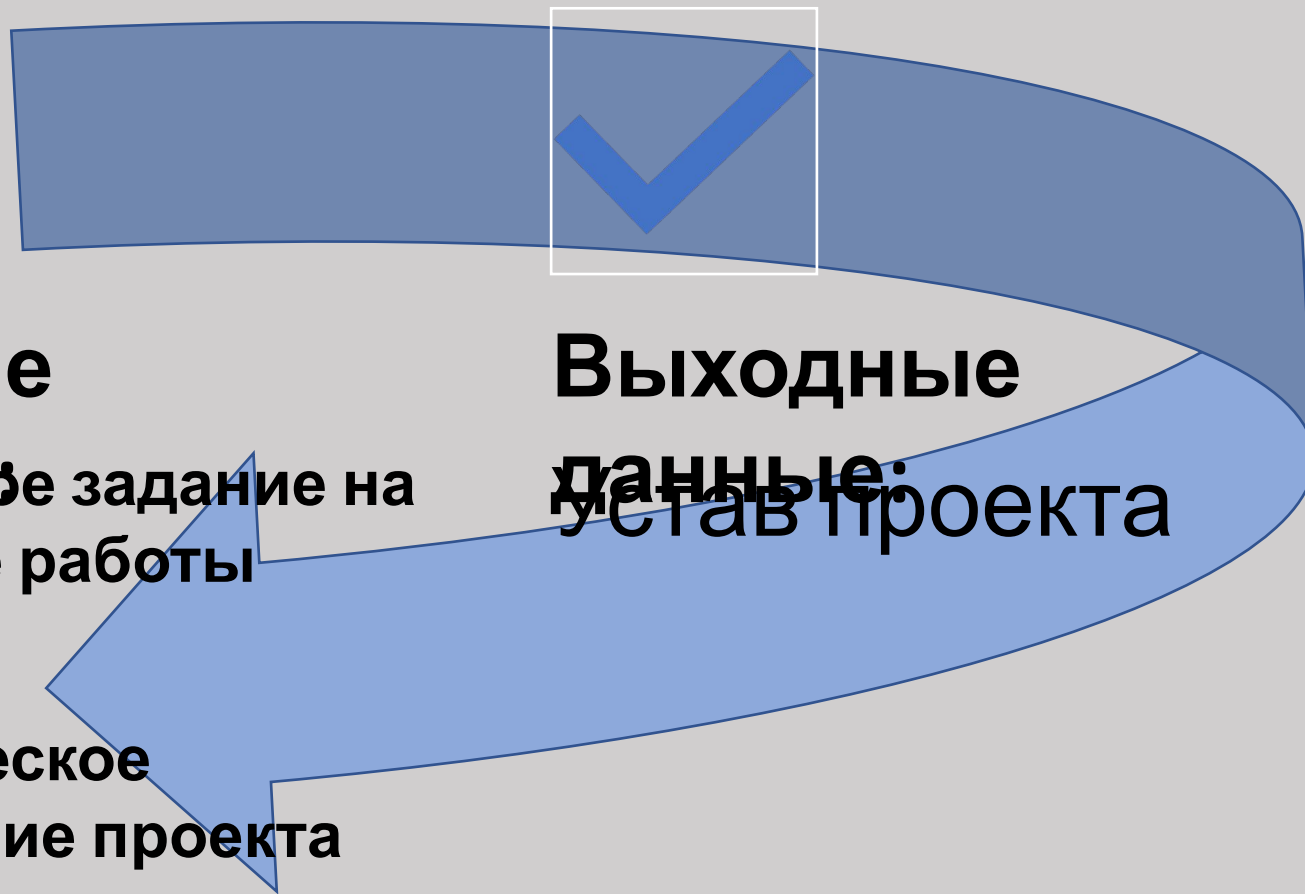
Договор

Экономическое обоснование проекта



Выходные

данные: устав проекта



Устав проекта

- Формально запускает проект
- Определяет состав проектных команд со стороны Заказчика и Исполнителя и формирует отношения между ними
- Фиксирует основные методологические подходы, которые будут использоваться в Проекте
 - Подписан всеми сторонами!!!!

Выгоды устава

1. Определяет границы проекта
2. Формализует коммуникации команд со стороны Заказчика и Исполнителя
3. Снижает риски

Устав. Структура.

- **Обязательные разделы:**
- **1. Обоснование (проблема-возможность)**
- **2. Цель – связана с обоснованием, границы ответственности РП**
- **3. Продукт проекта (актив который будет создан)**
- **4. Критерии успеха, параметры и допустимые отклонения**
- **Основной состав Плана проекта:**
- **5. Расписание**
- **6. Бюджет**
- **7. Ресурсный план**
- **Расширенный состав:**
- **8. План реагирования на риски**
- **9. План закупок и т.д.**

Структура Устава для курсовой

| | |
|--|---|
| Название проекта | XXXX |
| Цель(и) проекта и решаемые задачи | Изменения в компании Реализация стратегических планов Выполнение контрактов Разрешение специфических проблем |
| Результат проекта | Бизнес-выгоды Продукт или услуга Свойства/характеристики продукта |
| Ограничения проекта | Нормативные требования Технические требования Специфические требования к защите информации Scope in/out |

| | |
|--|--|
| Допущения проекта (связаны с рисками – мы на них влиять не можем!!!!!!!!!!!!!!) | Волатильность среды (курс \$) Поведение контрагентов (предоставление инфы) и пр. |
| Расписание основных контрольных событий проекта | Время начала и окончания проекта Ключевые вехи проекта (3-5 шт.) |
| Бюджет проекта | Сумма, выделенная заказчиком на реализацию проекта |
| Критерии приемки результатов | Числовые значения характеристик системы по результатам приемосдаточных испытаний или опытной эксплуатации свидетельствуют о достижении целей проекта |
| Обоснование полезности проекта | Технико-экономическое обоснование проекта |

Задание.

Составьте Устав проекта «Внедрение IVR-системы колл-центра торговой организации»

- Компания по продаже торгового оборудования внедряет систему интерактивного голосового меню.
- Внедрение новой автоматической телефонной системы проводится с целью гарантированного ответа на все входящие вызовы.
- Ожидается, что внедрение системы приведет к увеличению продаж на 20% в расчете на каждого продавца; позволит снизить пропущенные вызовы до 0% и поднять удовлетворенность покупателей на 10 пунктов.
- Над проектом работают 4 разработчика и 1 консультант-торговый работник., поддержка системы в состав работ по проекту не входит.

- Основные этапы: Сбор информации в контакт-центре Заказчика, Анализ элементов модели обслуживания клиентов, Анализ эффективности системы самообслуживания клиентов в IVR, Разработка IVR –системы, Внедрение системы, Проведение семинара – практикума для продавцов.
- Предполагается, что разработка, тестирование и отладка продукта займут 4 месяца.
- По предварительным расчётам заказы на 1 продавца возрастут с 20 до 24; количество не ответвленных\пропущенных звонков упадёт с 11 до 0, удовлетворённость клиента возрастёт с 17 до 27 пунктов.
- Проектную деятельность в компании регулируют директор, финансовый директор и директор по продажам.
- Вызывает опасение тот факт, что опыта работы у сотрудников Компании в такого рода системах у сотрудников нет.