



# 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

---

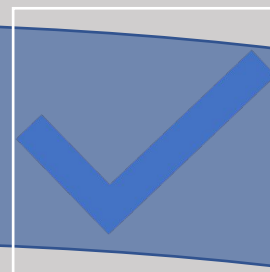


## Входные

**данные:** задание на проектные работы

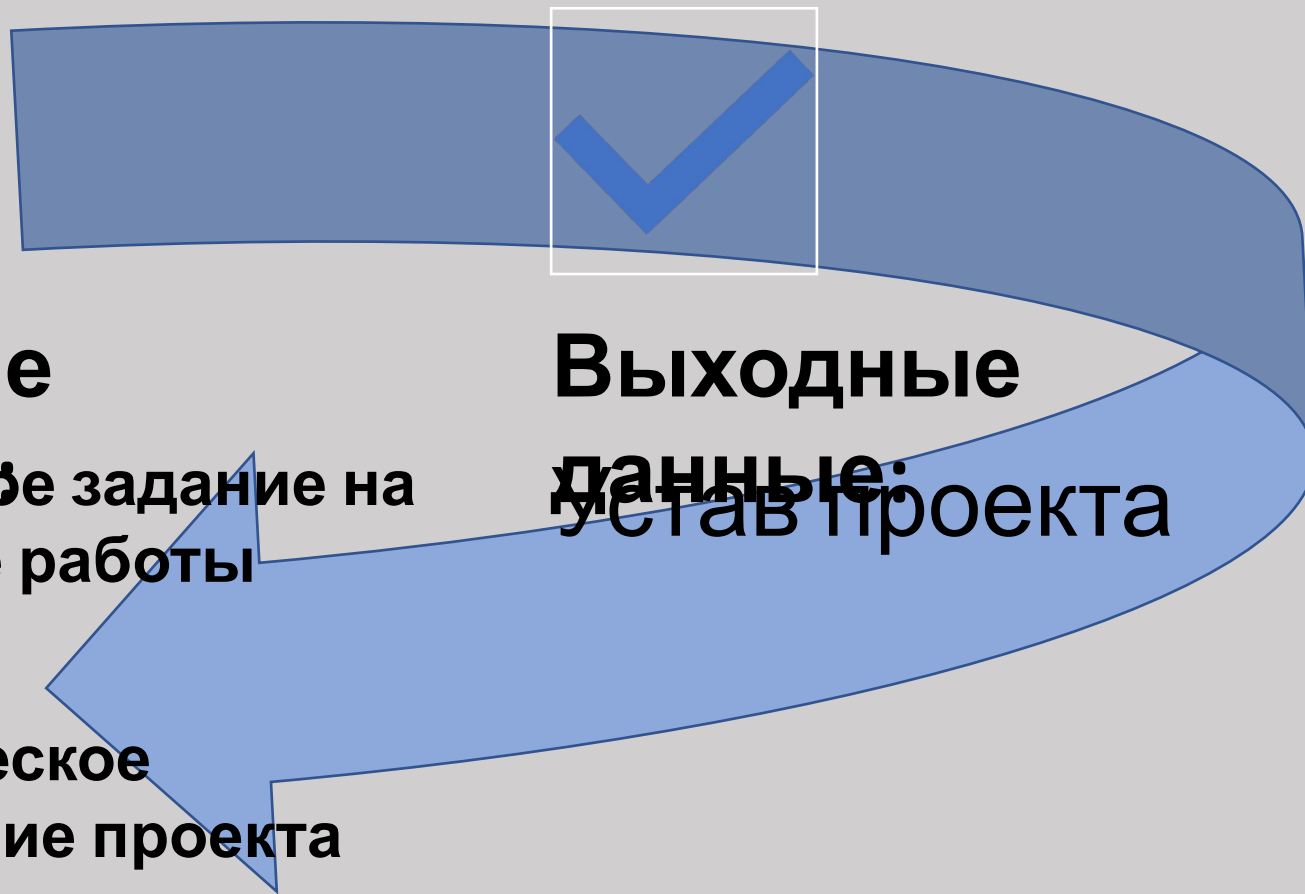
Договор

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

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



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