



ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ · ЗАВЕРШЁННЫЙ ПРОЕКТ

Внедрение CRM- системы: итоги проекта

Проект завершён в срок и в рамках бюджета. Ключевые результаты: рост конверсии на 25%, экономия 3,2 млн ₽, команда из 8 человек.

АУДИТОРИЯ

Для заказчика и руководства компании

— ПЛАН ПРОЕКТА

Цель и ключевые задачи проекта

Фев 2026



Анализ и дизайн

Аудит процессов, сбор требований, утверждение целевой модели

Мар 2026



Пилотное внедрение

Запуск пилота на одном подразделении, калибровка метрик

Апр-Май 2026



Масштабирование

Развёртывание решения на все подразделения, обучение команд

Июн 2026



Стабилизация и контроль

Мониторинг KPI, устранение отклонений, фиксация регламентов

— ХРОНОЛОГИЯ

Что фактически сделано

Янв 2026



Инициация

Сформирована команда,
утверждён устав проекта и
план работ.

Фев-Мар 2026



Анализ и проектирование

Собраны требования,
спроектирована
архитектура решения.

Апр-Май 2026



Разработка

Реализован основной
функционал, проведены
внутренние ревью кода.

Июн 2026



Тестирование и внедрение

Пройдено QA, выполнено
пилотное внедрение и запуск
в эксплуатацию.

— ПЛАН / ФАКТ

Сроки и бюджет: план против факта

Сроки проекта

план 6,0 мес. · факт 6,5 мес. (108%)



Бюджет проекта

план 10,0 млн ₽ · факт 10,8 млн ₽ (108%)



Трудозатраты

план 2 400 ч · факт 2 520 ч (105%)



— факт — план

Отклонения в пределах 8%: уточнены требования (+0,5 мес.), подряд дороже (+0,8 млн ₽). Объём выполнен полностью.

— КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Было — стало: ключевые метрики проекта

Время обработки заявки

40 → 20 мин



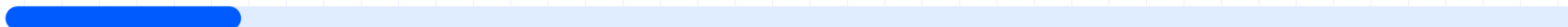
NPS

20 → 45



Конверсия

+15%



Проблемы и извлечённые уроки

01

Задержка поставок

Срыв сроков из-за логистики поставщика. Урок: закладывать буфер времени и альтернативных поставщиков.

02

Изменение требований

Заказчик уточнял ТЗ в ходе работ. Урок: фиксировать изменения допсоглашениями и пересматривать сроки.

03

Дефицит ресурсов

Нехватка разработчиков на пике. Урок: планировать ресурсы с запасом и привлекать подрядчиков.

04

Раннее выявление рисков

Регулярный риск-ревью помог снизить влияние. Урок: внедрить еженедельный мониторинг рисков.

Команда проекта: роли и результаты

ИП

Иван Петров

Руководитель проекта

МС

Мария Смирнова

Аналитик

АИ

Алексей Иванов

Разработчик

ОК

Ольга Кузнецова

Дизайнер

ДС

Дмитрий Соколов

Тестировщик

ЕВ

Елена Волкова

DevOps-инженер

Дальнейшие шаги: развитие и сопровождение результата

Q3 2026

СЕЙЧАС

**Масштабирование на 2
пилотных подразделения**

**обучение пользователей (3
группы)**

**запуск ежемесячного
мониторинга метрик**

Q4 2026

ПЛАН

**Анализ первых результатов
пилота**

корректировка процессов

**подготовка методических
материалов для
тиражирования**

2027

ПЛАН

**Полное тиражирование на все
подразделения**

регулярный аудит метрик

**ежегодная актуализация
регламентов**

Что рекомендуем заказчику и руководству

- ◆ **Закрепить ответственных за поддержку** Назначить владельцев системы и регламент сопровождения до конца года.
- ◆ **Выделить бюджет на развитие** Заложить средства на доработки и масштабирование в план следующего года.
- ◆ **Провести аудит через 3 месяца** Оценить фактическую эффективность и собрать обратную связь от пользователей.
- ◆ **Тиражировать подход** Использовать накопленные практики и шаблоны в смежных подразделениях.

Приоритет — закрепить поддержку и заложить бюджет на развитие.

ФИНАЛ

Спасибо за внимание!

Благодарим за внимание и интерес к проекту. Готовы
ответить на ваши вопросы и обсудить дальнейшие шаги.

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Иван Петров ·
i.petrov@company.ru

КОМАНДА

project-team@company.ru

ТЕЛЕФОН

+7 (495) 123-45-67