

Project Charter	
عنوان پروژه:	نرم افزار خدمات پس از فروش مشتریان
حامیان پروژه:	تیم پروژه شامل خانمها: نساء مقیمی، فرحناز واعظ دلیلی و آقایان: یاشار اسدزاده، حسین ربیع زاده، حسین ضیابخش که به اختصار شرکت Alpha نامیده می شوند.
مدیر پروژه:	حسین ضیابخش
تاریخ آماده سازی:	۱۳۹۰/۰۸/۰۶
مشتری پروژه:	تمام شرکتهای و موسسات فروشنده کالا و خدمات، به خصوص فروشندگان قطعات الکترونیکی، صوتی و تصویری

هدف و توجیه پروژه
<p>از مهمترین اهداف تولید نرم افزار خدمات پس از فروش، تقاضای بازار کنونی ایران برای استفاده از این نرم افزار و کمبود نرم افزارهای جامع در این زمینه می باشد، به طوریکه با مطالعه بازار و بررسی نرم افزارهای مشابه موجود، مشخص شد که در حال حاضر شرکتهای صاحب نام که در بسیاری از مجله های تخصصی تولید، مالی، فروش و صنعت فعالیت دارند حدود ۱۴ شرکت می باشند و پس از بازدید نرم افزار آنها و مطالعه امکانات آنها و همچنین نیاز بازار، سهم محصول هدف پروژه می تواند بالغ بر ۲۵ درصد بازار ایران باشد.</p> <p>از آنجائیکه حدود ۱۰۰۰۰ شرکت فروشنده در کشور مشغول به فعالیت هستند، با بررسی و محاسبه فضای بازار می توان پیش بینی کرد که با سهم ۲۵ درصدی و با مبلغ ۱ میلیون تومان برای فروش هر نسخه می توان طی ۵ سال به مبلغ ۲,۵ میلیارد سود دست یافت. که البته سیاست های بازاریابی در این زمینه بسیار تعیین کننده است.</p>

توضیحات پروژه
<p>محصول پروژه شامل نرم افزاری است که به خریدار آن امکان مدیریت اطلاعات شامل موارد زیر را می دهد:</p> <ul style="list-style-type: none"> مدیریت درخواست های سرویس مدیریت سرویس در محل مدیریت سرویس در تعمیرگاه مدیریت گارانتی و مطالبه گارانتی مدیریت کالا و مشتری مدیریت موجودی قطعات مدیریت قطعات داغی مدیریت سازمان خدمات مدیریت دریافت و پرداخت به مشتری قیمت گذاری خدمات بر اساس ضوابط و قیمت تمام شده خدمات ارزیابی عملکرد واحدهای خدمات پس از فروش گزارشات

الزامات پروژه و محصول و دینفعان	
ذینفع	شرح استفاده
حامیان پروژه و شرکت	به عنوان یک بنگاه اقتصادی می تواند با ارائه محصولات کارا و موثر به اعتباری برسد که خود به عنوان یک برند مطرح گردد. همچنین مطابق با محاسبات اولیه و برآورد فروش موفق به سود قابل ملاحظه ای دست می یابند. به عبارتی بدست آوردن سود بیشتر همراه با بازگشت سرمایه اولیه در کوتاه ترین زمان ممکن
خریدار محصول	<p>برنامه ریزی منابع برای خدمات، ارتقاء سطح کیفی خدمات، سرعت و چابکی در ارائه خدمات، بررسی آماری و تحلیل جغرافیایی مشکلات، نگهداری آمار قطعات خرابی، داشتن آمار میزان خرابی، داشتن گزارشات متنوع برای تصمیم گیری های مختلف در خصوص انتخاب تامین کننده با زیان کمتر و محاسبه دقیق مبلغ بیمه و گارانتی محصولات و کالاها و کاهش هزینه پاسخگویی به مشتریان برسد.</p> <ul style="list-style-type: none"> - آرایه و مدیریت خدمات پس از فروش که از زمان تحویل کالا یا خدمات به مشتری آغاز می شود، با افزایش تدریجی تعداد مشتریان می تواند زمان و هزینه سازمان را به میزان زیادی متوجه خود سازد. - ارائه خدمات و پشتیبانی مشتریان، با افزایش تدریجی تعداد مشتریان و گستره جغرافیایی بازار می تواند زمان و هزینه سازمان را به میزان زیادی متوجه خود سازد. کنترل و نگهداری اطلاعات مربوط به هر مشتری، ثبت درخواست خدمت مشتریان و تخصیص به مناسب ترین مرکز خدمت، صدور اسناد حسابداری، مدیریت موجودی در سطح شبکه خدمات و دیگر فعالیت های مرتبط با ارائه خدمت به مشتریان، کارهایی است که دقت و سرعت انجام آنها می تواند شکل دهنده نگاه و نظر مشتریان درباره خدمات یک شرکت باشد. - روشن است که شیوه و کیفیت آرایه ای این خدمات به سادگی می تواند یک مشتری بالقوه راضی و همراه را به یک مشتری ناراضی و معترض تبدیل کند. - استفاده از یک سیستم اتوماتیک که در مدیریت خدمات پس از فروش یاریگر مدیران سازمان باشد می تواند دغدغه و نگرانی حاصل از آرایه این خدمات را به حداقل برساند و در عین حال با کاهش دخالت های انسانی در روند این فعالیت ها احتمال بروز خطا و کندی را کاهش دهد.
مشتری خدمات و کالای شرکت خریدار محصول	کسب خدمات مورد انتظار از شرکت فروشنده کالا، قابلیت پیگیری و آگاهی از وضعیت خدمات پس از فروش در خصوص درخواستهایشان همچنین اطمینان از اینکه خدمات مورد انتظار به کیفیت و عدالت به آنها ارائه خواهد شد و با وجود چنین سیستمی، در کاهش اشتباهات کارکنان مرکز خدمات پس از فروش و یا انتظار بی مورد در خصوص رفع اشکالات و ایرادات کالای معیوب موثر خواهد بود
دولت	با ورود به بازار بین المللی برای جذب مشتری، علاوه بر اعتبار بخشیدن به نام کشور ایران، باعث افزایش صادرات غیر نفتی و جذب منابع ارزی از خارج به داخل کشور خواهد شد.
جامعه	بدون شک یکی از عوامل کیفی سطح زندگی در جامعه پایین بودن استرس و رضایت مندی افراد جامعه است. این نرم افزار می تواند هرچند مختصر اسباب رضایت خاطر بخشی از جامعه را با حذف استرس و چالش بین خریدار و فروشنده فراهم نماید. همچنین با تولید نرم افزار در این شرکت، حداقل تعداد ۱۵ نفر جذب بازار کار در داخل این شرکت برای تولید، فروش و پشتیبانی محصول می شوند که باعث کاهش آمار افراد بیکار جامعه می شود.
پرسنل شرکت	پرسنل شرکت با همکاری در طراحی و ساخت، بازاریابی و فروش و پشتیبانی محصول دارای حقوق ثابت،

پاداش در صورت تسریع کار و کیفیت کار می باشند.	
همچنین از فروش نرم افزار، در صورتیکه افزایش فروش نسبت به پیش بینی اولیه وجود داشته باشد، مبلغی با عنوان کارانه سود فروش به آنها پرداخت می شود.	

معیارهای پذیرش
محصول پروژه بایستی حفره های موجود در میان نرم افزار های موجود در بازار را به نحو مطلوب پوشش دهد. به لحاظ کاربری بایستی دارای واسط کاربری بسیار ساده و قدرتمند باشد. بایستی قابلیت برقراری ارتباط با سایر نرم افزارهایی را که خریدار محصول ممکن است در محیط کسب و کارش راه اندازی نموده است را داشته باشد.

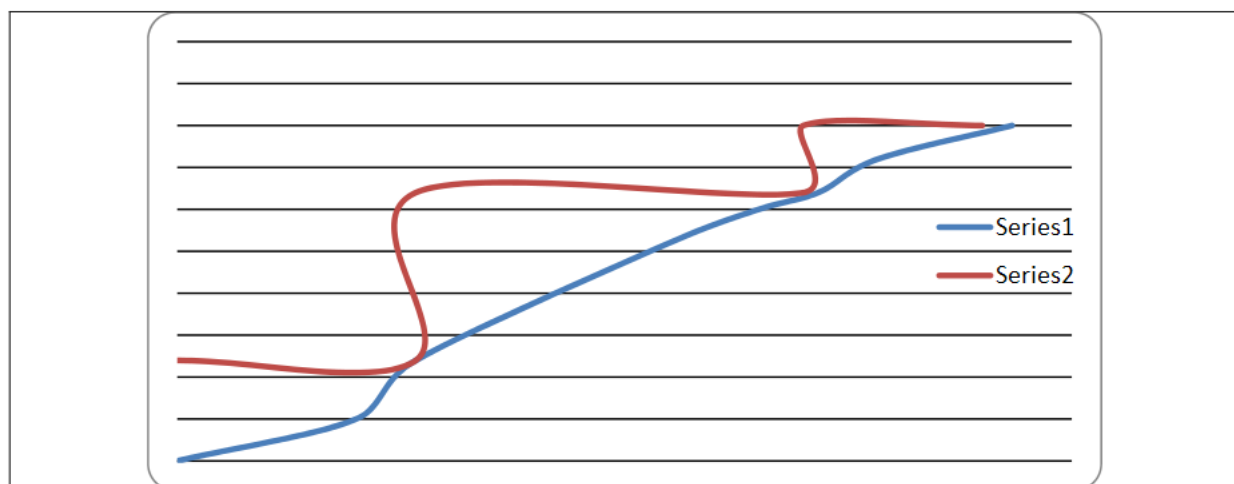
ریسک های اولیه
برقراری ارتباط با نرم افزارهای موجود در محیط مشتری و یکپارچگی اطلاعات
عدم تامین به موقع منابع انسانی متخصص
عدم تامین به موقع منابع مالی مورد نیاز پروژه
شکل نگرفتن فرآیندهای سازمانی مرتبط با پروژه
جا افتادن برخی نیازهای حیاتی نرم افزار
عدم موفقیت تیم بازاریابی و فروش که به صورت مستقل از تیم پروژه فعالیت خواهد نمود.
شرکتهای که همکنون در دیگر حوزه های نرم افزاری مختلف، بازار را در اختیار دارند به ایجاد چنین نرم افزاری اقدام نمایند.

اهداف پروژه	معیارهای موفقیت	تایید
محدوده	طراحی و پیاده سازی نرم افزار مدیریت خدمات پس از فروش مطابق با ماژولهای Business Case و با قابلیت لینک با سایر نرم افزارهایی که ممکن است در محیط خریدار محصول وجود داشته باشد.	ملاحظه نمودن کلیه ماژولهای مندرج در WBS در محصول و اعمال درخواست تغییرات مندرج در محدوده سیستم
زمان	زمان تخمینی برای طراحی و ساخت محصول تا رسیدن به بهره برداری ۹ ماه می باشد. که سرآغاز این زمان تاریخ ۹۰/۱/۱۴ می باشد و خاتمه آن مورخ ۹۰/۱۰/۱۴ خواهد بود.	چنانچه پروژه در زمان مقرر و یا با اختلاف ۲۰ درصد سریع تر و یا کندتر به انجام برسد.
هزینه	هزینه تخمینی بر اساس میزان نفرساعات پیش بینی شده، تخصص های موردنیاز و هزینه های بالاسری (استهلاک تجهیزات اداری، اجاره فضا، سهم بیمه	چنانچه پروژه با بودجه پیش بینی شده و یا ۱۵ درصد هزینه بیشتر به اتمام برسد.

		کارفرما برای پرسنل و مالیات) معادل ۶۰ میلیون تومان خواهد بود. که ۴۰ میلیون آن هزینه‌های مستقیم پرسنل می باشد.	
		تولید محصول مطابق با استانداردهای معرفی شده انجام بشود و مستندات با اجزاء محصول متناظر و منطبق باشد. رضایت خریدار محصول و بهبود مستمر محصول نیز از اهداف این بخش می باشد.	کیفیت
			موارد دیگر

تاریخ مقرر	مایلستون های نتیجه
۱۳۹۰/۰۳/۱۵	شناخت و طراحی
۱۳۹۰/۰۴/۰۵	ارائه راه حل و معماری ارتباط با سایر سیستمها
۱۳۹۰/۰۷/۰۱	پیاده سازی نرم افزار
۱۳۹۰/۰۸/۰۱	تست آلفا و رفع خطاها
۱۳۹۰/۰۸/۲۱	تهیه مستندات کاربری، آموزشی و دموی نرم افزار
۱۳۹۰/۰۹/۱۰	نصب در محیط مشتری مجازی (پایلوت) و اجرای آزمایشی
۱۳۹۰/۱۰/۱۵	رفع خطاهای کسب و کار و بهبود نرم افزار و شروع اجرای واقعی در سازمان مشتری

بودجه برآوردی			
بر اساس مایلستونهای فوق الذکر بودجه پیش بینی شده برای منابع انسانی ۴۰ میلیون تومان می باشد که به شرح زیر باید در اختیار سازمان پروژه قرار بگیرد.			
تاریخ نیاز تامین بودجه	شرح بودجه	بودجه (ریال)	تجمع بودجه (ریال)
۱۳۹۰/۰۱/۱۴	شروع پروژه	120,000,000	120,000,000
۱۳۹۰/۰۴/۱۰	شروع پیاده سازی نرم افزار	200,000,000	320,000,000
۱۳۹۰/۰۷/۰۱	شروع اجرای آزمایشی	80,000,000	400,000,000



مفروضات
تامین منابع مالی توسط حامیان پروژه در موعد مقرر مطابق با جدول قبل
هماهنگی با یک شرکت استفاده کننده از محصول پروژه برای اجرای آزمایشی و ایجاد محیط Pilot
حامیان پروژه که در اصل سهامداران شرکت MITM16 نیز می باشند بایستی آمادگی حضور در جلسات هفتگی پیشرفت کار و الزامات پروژه را به طور مرتب از ابتدا تا انتهای پروژه داشته باشند.
تیم بازاریابی و فروش با صرف هزینه مناسب می تواند ۳ ماه پس از اتمام پروژه حداقل ۸ مشتری را به پای قرارداد برساند.
تکنولوژی و دانش فنی پیاده سازی محصول وجود دارد.
نرم افزار محصول پروژه به صورت چندزبانه پیاده سازی می شود.
نرم افزار محصول پروژه با پایگاه داده های SQL Server و Oracle باید بتواند به راحتی کار کند.
زبان پیاده سازی نرم افزار C#2010 و مبتنی بر معماری های مرسوم ORM است.

محدودیت ها
این پروژه باید تا تاریخ ۹۰/۱۰/۱۵ به اتمام برسد و آمادگی اجرای واقعی در محیط و سازمان مشتری محصول را داشته باشد.
از آنجاییکه ۳ ماه آخر سال، معمولاً دوره خوبی برای فروش محصولات نرم افزاری می باشد، زیرا اغلب شرکتها برای اجرای نرم افزارها ترجیح می دهند که از ابتدای سال آغاز به بهره برداری از نرم افزارها نمایند.
مدیر پروژه ۴ ماه ابتدای پروژه به صورت نیمه وقت حضور دارد تا کارها و پروژه های قبلی اش را تحویل دهد.
زمان حضور وی ۲۰ ساعت در هفته است که به طور متوسط روزانه ۴ ساعت حضور وی خواهد بود.
فضای تامین شده برای پروژه مختص ۱۲ نفر می باشد، لذا باید به گونه ای برنامه ریزی نمود که سایر پروژه های سبب پروژه ها با اولویت بندی مناسب انجام شود.
بنا به مشکل محدودیت فضا، جلسات حامیان و هیات مدیره، بایستی بعد از ساعات اداری انجام شود.
پایگاه داده های نرم افزار محصول پروژه یکی از پایگاه داده های SQL Server و Oracle می باشد.
محصول پروژه تنها روی سیستم عامل های خانواده Windows قابل اجرا و بهره برداری می باشد.
البته برای استفاده از نسخه تحت وب کاربران می توانند از browser های net escape، fire fox و Chrome در سایر سیستم عامل ها نیز استفاده نمود.