

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ**

**YÖNETİM SİSTEMİ**

**PROJESİ**

**PROJE YÖNETİM PLANI**

<b>Departman</b>	Proje Ofisi
<b>Tarih</b>	2 Aralık 2005
<b>Proje Adı</b>	Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi
<b>Proje Sponsoru</b>	Satış & Pazarlama Gn.Md.Yard. Metin Cebeci
<b>Proje Yöneticisi</b>	Mehmet Yılmaz
<b>Proje Tarihleri</b>	7 Kasım 2005 – 21 Nisan 2006

<b>Versiyon</b>	<b>Hazırlayan</b>	<b>Değişiklik özeti</b>	<b>Dağıtım Tarihi</b>	<b>Dağıtım Grubu</b>
1.00.1	Proje Ofisi	İlk Doküman	02.12.2005	Üst Yönetim & Proje Org.

## İÇİNDEKİLER

Giriş.....	4
Arka Plan.....	4
İhtiyaçlar.....	5
Amaçlar .....	6
Kapsam Yönetim Planı.....	7
Proje Kapsamı .....	7
Etkilenen Bölümler .....	9
İş Ayrışım Yapısı .....	10
Proje Teslimatları .....	12
Proje Kabul Kriterleri.....	12
Kısıtlar ve Varsayımlar .....	13
Zaman Yönetim Planı.....	13
Aktivite Listesi ve Gantt Şeması .....	13
Maliyet Yönetim Planı .....	16
Maliyet Tahminleme .....	16
Kalite Yönetim Planı .....	20
Kalite Kazanımları .....	21
Personel Yönetim Planı .....	22
İletişim Yönetim Planı .....	24
Risk Yönetim Planı .....	25
Risk Listesi .....	25
Risk Analizi.....	26
Risk Yanıt Planı .....	29
Satınalma Yönetim Planı.....	31

## Giriş

Bu doküman, Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi projesinin tanımını, kapsamını ve özelliklerini detaylıca belirlemektedir.

## Arka Plan

Gelişen iş dünyasında "müşteri odaklı" çalışma oldukça büyük bir önem kazanmıştır. Şirketler pazardaki yerleri sağlamlaştırmak, daha fazla pay elde edebilmenin Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Takibi ile mümkün olabileceğini görmektedirler.

Müşterilerin yaşadıkları problemlerin, aynı markadan tekrar satınalma eğilimlerini, yani marka sadakatlerini önemli ölçüde zedelediği bilinen bir gerçektir. Otomotiv sektöründe yapılan araştırmalara göre, yaşanan problemler, marka sadakatini %15-25 arasında azaltmaktadır.

Ancak yine bilinen bir gerçek, müşterilerin, sorunları çözülme bile sorunlarının ciddiyetle ele alındığına inanmaları durumunda, problem yaşamamışçasına hatta daha fazla marka sadakati gösterdikleridir.

Şirketimiz de bulunduğu sektörde müşteri odaklı bir yönetim stratejisine daha fazla önem verme kararı almıştır.

Bu gerçeklerden yola çıkılarak gerçekleştirilecek müşteri ilişkileri yönetim sistemi, otomotiv firmalarının müşterilerini tanıyarak ek hizmetler üreterek ek gelir elde edebilmelerini, bu hizmetlerin verilmesini en efektif şekilde koordine edebilmelerini, ek araç satışları, test sürüşü davetleri için gerekli müşteri bilgilerini toplayabilmelerini sağlamaktadır.

Sistemin asıl karı, bu sayede edinilecek müşteri bilgisi ile satışların pahalı gazete ve televizyon reklamı merkezli kampanyalar yerine çok daha düşük bütçeli ancak yüksek verimli doğrudan pazarlama kampanyaları düzenlenmesini sağlamasıdır.

Müşteri odaklı çalışmanın en önemli gereği müşterilerin tek bir noktada toplandığı ve izlendiği bir sistem oluşturma gerekliliğidir.

Bu proje ile çeşitli kanallarda tutulan bu bilgilerin merkezileştirilmesi ve tüm kanallarda ortak ve güncel bilgilerin kullanılmasını sağlayacak, izlenebilir, yönetilebilir bir altyapı hazırlanması ve bu yeni yapının bazı uygulamalarla desteklenerek müşteri odaklı daha etkin bir stratejinin uygulanması planlanmaktadır.

## İhtiyaçlar

Şirketimiz genelinde çeşitli departmanlarımızda müşteri bilgileri farklı biçimlerde ve ortamlarda tutulmaya çalışılmaktadır. Her departman da müşteriye kendisi ulaşmaya çalışmakta ve takip etmektedir.

Bu yapı beraberinde bazı sıkıntıları da getirmektedir.

- Şirketimizin müşterileri ortak bir havuzda incelenememektedir.
- Müşteri kayıtları güncellenememektedir
- Müşterilerimize yönelik çeşitli kampanyalar çeşitli kanallarımız kullanılarak etkin bir şekilde yapılamamaktadır.
- Müşterilerin beyanları ve bu beyanlarına hızlı geri dönüşler mümkün olmamaktadır.
- Müşteri portföyümüz bilinmemektedir.
- Analiz çalışmaları farklı ortamlar ve farklı veri yapıları sebebiyle çok problemlili yapılmaktadır.

Şirketimiz, müşterilerine aşağıdaki kanallar ile ulaşmaktadır.

- Satış öncesi (pazarlama aktiviteleri)
- Satış
- Servis (satış sonrası)
- İnternet üzerindeki web sitemiz
- Çağrı merkezi

Şirketimizin en belirgin ihtiyaçları aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- ✓ Müşterilerin ortak bir havuzda tekil olarak izlenebiliriliğinin gerekliliği
- ✓ Müşterilere güncel profillerine göre etkin çeşitli kanallardan kampanyalar yapabilme
- ✓ Müşteri analizlerini daha kolay yaparak müşteri portföyümüzü tanıyabilme
- ✓ Müşterilerimizi gruplama ve bu gruplara ayrı ayrı stratejik pazarlama aktiviteleri yürütmek.
- ✓ Müşteriyi aracını aldıktan sonra da takip etmek.
- ✓ Şikayet/Taleplerinin şirketimize tek bir noktadan (Çağrı Merkezi) ulaşmasını sağlamak.
- ✓ Şirket içindeki departmanlarda hızlı bir şekilde çözümlendirmek ve müşteriye en kısa sürede geri dönülmesini sağlamak.
- ✓ Tüm kanallarımızda tek bir uygulamanın kullanılması veya mevcut uygulamaların tam entegrasyonu.

## Amaçlar

- ✓ Müşterilerin çeşitli gruplara ayrılması, detaylı analiz çalışmalarının yapılması ve bu veriyi kullanan etkin pazarlama kampanyaları ile önümüzdeki ilk sene sonunda satışlarımızın % 2 - 3 arttırılması.
- ✓ Müşteri memnuniyetinin arttırılması sağlanarak imajımızın daha da iyileşmesi.
- ✓ Artan satış rakamları ve müşteri memnuniyeti ile, sıfır ve ikinci el araç satışlar, servis işlemlerinden elde edilecek toplam gelir ile şirket karını önümüzdeki sene sonunda % 1-2 oranında arttırmak.
- ✓ Çoklu uygulamaların kullanımından dolayı özellikle analiz ve kampanya maliyetlerinin % 40'a yakın azaltılması.
- ✓ Her müşteri temasını kayıt altına almak.
- ✓ Müşteri kayıtlarında mükerrerliği gidermek ve mükerrerliği önleyici kalıcı önlemler almak.
- ✓ Müşteri bilgilerini güncel ve detaylı olarak merkezi bir yapıda tutmak.
- ✓ Müşteriye daha iyi ve doğru hizmet verebilmek için tüm müşteri bilgilerine tüm birimlerin yetkileri dahilinde hızlı ve kolay erişimin sağlanması.
- ✓ Çağrı merkezini, internet şubelerini ve bayi müşteri ilişkileri birimlerini bu altyapı ile desteklemek.
- ✓ Müşterilerin soru, şikayet, taleplerini tek bir sistem üzerinden takip etmek ve cevaplamak.
- ✓ Maliyet analizlerimiz sonucunda proje maliyeti 81.520 YTL dir. Üst yönetimin bu konuya verdiği önem sebebiyle %15 oranında ek bütçe için rezerve fonu ayırsa da proje maliyetleri planlanmalan çok sapmamalıdır.

## Kapsam Yönetim Planı

Projenin kapsamıyla ilgili dokümanların yaratılması ve revizyonu proje yöneticisinin sorumluluğundadır. Kapsamın kontrolsüz bir biçimde değişmemesi (Scope Creep) için azami efor sarfedilecektir. Kapsam değişikliği ile ilgili gelecek önerilerin değerlendirilmesi ve kabul/ret kararı alınması için bir komite kurulacaktır.

## Proje Kapsamı

MYIS projesi ana hatlarıyla aşağıdaki maddeleri kapsamaktadır.

- ✓ Şirketimiz genelinde kullanılmakta ya da kullanılacak olan müşteri ile ilgili uygulamalara taban oluşturacak merkezi ve tekil bir müşteri veri tabanının oluşturulması.
- ✓ Tüm birimlerde müşteriyi izleme ve analiz edebilmesine olanak tanıyacak web tabanlı bir yazılım.
- ✓ Merkezi sistemi kullanacak özellikte satış öncesi etkin pazarlama için bir kampanya modülü.
- ✓ Müşteri memnuniyetini daha da artırmak maksadıyla müşteri talep/şikayetlerinin elektronik ortamda takibini sağlayan iş takip sistemi.
- ✓ Bu yeni yapı için mevcut sistemlerin yeni altyapıya entegrasyonu.

Şu konular projenin kapsamına dahildir:

Merkezi ve tekil müşteri veri tabanı içerisinde oldukça detaylı müşteri bilgileri tutulacaktır. Bu bilgiler özellikle departman ihtiyaçlarına göre belirlenecek, analizlerde kolaylıklar sağlaması ve müşteriyi gruplara ayırmada kolaylıklar sağlaması için de çeşitlendirilecektir.

Müşteri verileri şu an ki mevcut kanallar olan satış, internet, servis, pazarlama, çağrı merkezinden toplanarak yeni sistem içerisinde tekil olarak tutulacaktır. Mevcut bu kanalların veri kaynağı daha sonra merkezi bu sistem olacaktır.

Tüm birimler veri kaynağı olarak bu yeni sistemi alan web tabanlı bir uygulama kullanacaklardır. Uygulama hızlı ve kullanımı kolay olacaktır.

Müşterinin analizi ile çeşitli gruplara ayrılması sağlanacak ve bu gruplara çeşitli kampanyalar yapılmasına imkan tanınacaktır. Aynı zamanda kampanya modülü ile de kampanyalar izlenecek etkinlikleri ölçümlenecektir.

Müşteri şikayet/taleplerini çağrı merkezine telefon, internet ya da email yoluyla iletebilecek, bu beyanlar şirket içerisinde bir akışı tetikleyecektir. Bu işin tamamlanması sonrasında müşteriye geri dönüş yapılacaktır. İş takip sistemi ile müşterinin detayı incelenebilecek ve kendisine en hızlı şekilde dönüş yapılacaktır.

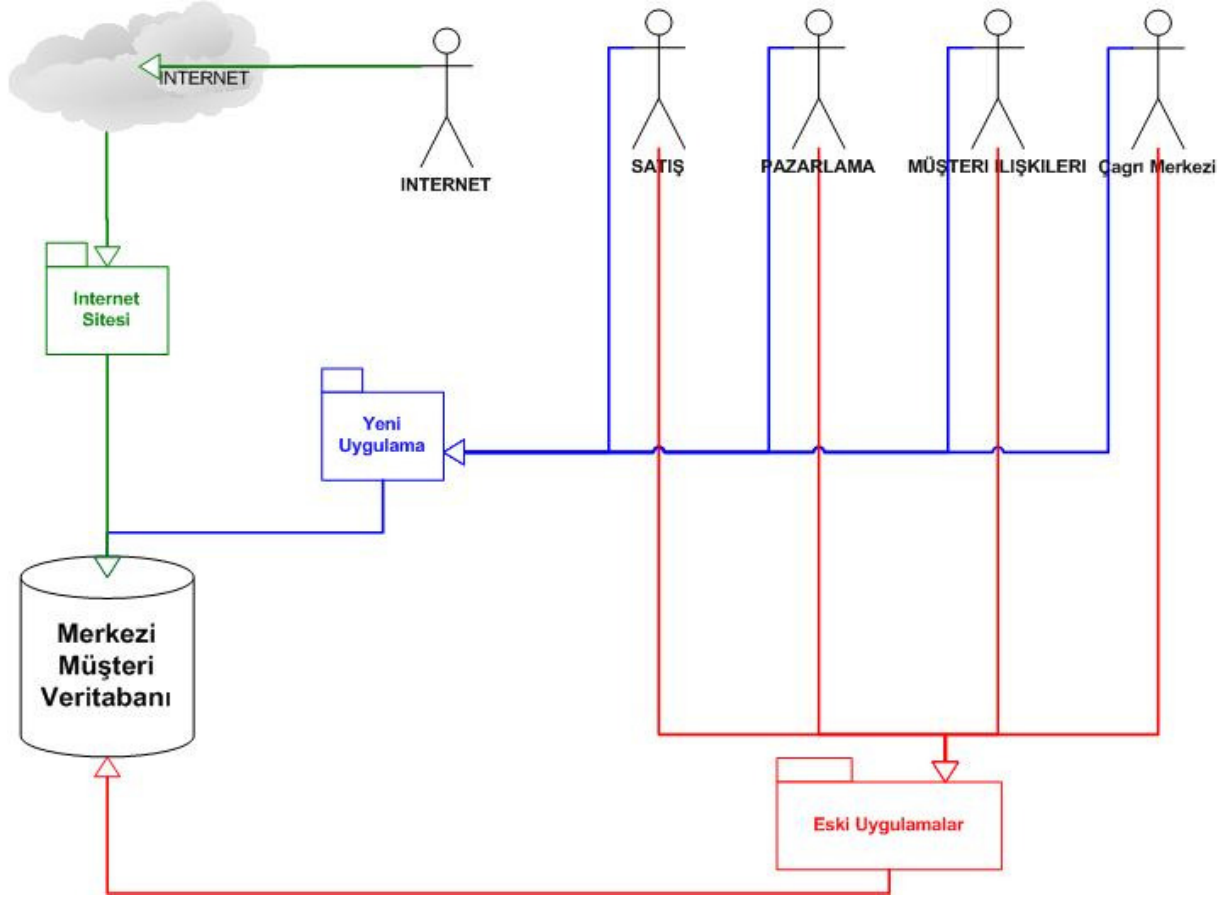
Aynı zamanda proje gerekli donanımın sağlanması ve bu donanımlarda çalışacak sistemin 7x24 çalışması için gerekli çalışmayı da kapsamaktadır.

Şu konular kapsam dışındadır:

- ✓ İş takip sisteminde ilk fazda eskalasyon, delegasyon gibi iş takip süreçleri kapsam içinde yer almamaktadır.
- ✓ Şirket kullanıcılarının isteyecekleri raporlar için önyüz hazırlanması da proje kapsamı dışındadır. Bu noktada kullanıcılara mevcut veritabanından beslenen mevcut raporlama veri tabanına erişim verilecek ve kullanıcıların kendi analizlerini ve raporlarını üretmeleri istenecektir.
- ✓ Mevcut uygulamaların merkezi sistemle entegrasyonu dışında mevcut uygulamalarda değişiklik talepleri veya yeni uygulama istekleri kapsam dışındadır.
- ✓ Projenin uygulamaya geçiş sonrası kontrolü dış kaynaklı bir firmaya verilecektir. Proje kapsamında bu süreç yer almayacaktır. Ancak özellikle uygulama geliştirme süreçleri çok iyi dokümante edilmelidir.



## TEKNİK ALTYAPI



### Etkilenen Bölümler

**Müşteri İlişkileri Müdürlüğü:** Lokal kullanılan uygulamanın değişmesi, müşteri takibinin merkezi sistemle takibi, beraberinde müşteri şikayetlerinin de alınabildiği bir takip sistemi.

**Pazarlama Müdürlüğü:** Farklı farklı tutulan müşteri havuzlarının, merkezi bir noktadan değerlendirilmesi. Etkin kampanyalar için kampanya modülü.

**Satış Müdürlüğü:** Satış sisteminde müşteri verisinin merkezi veri tabanında tutulmaya başlanması ve buradan takibi.

**Çağrı Merkezi:** Bu bölümde çalışanlar için müşteriyle temas kurulması sırasında yardımcı olacak bir uygulama tasarımı. Kullanılan dış arama uygulamasının merkezi sisteme entegrasyonu.

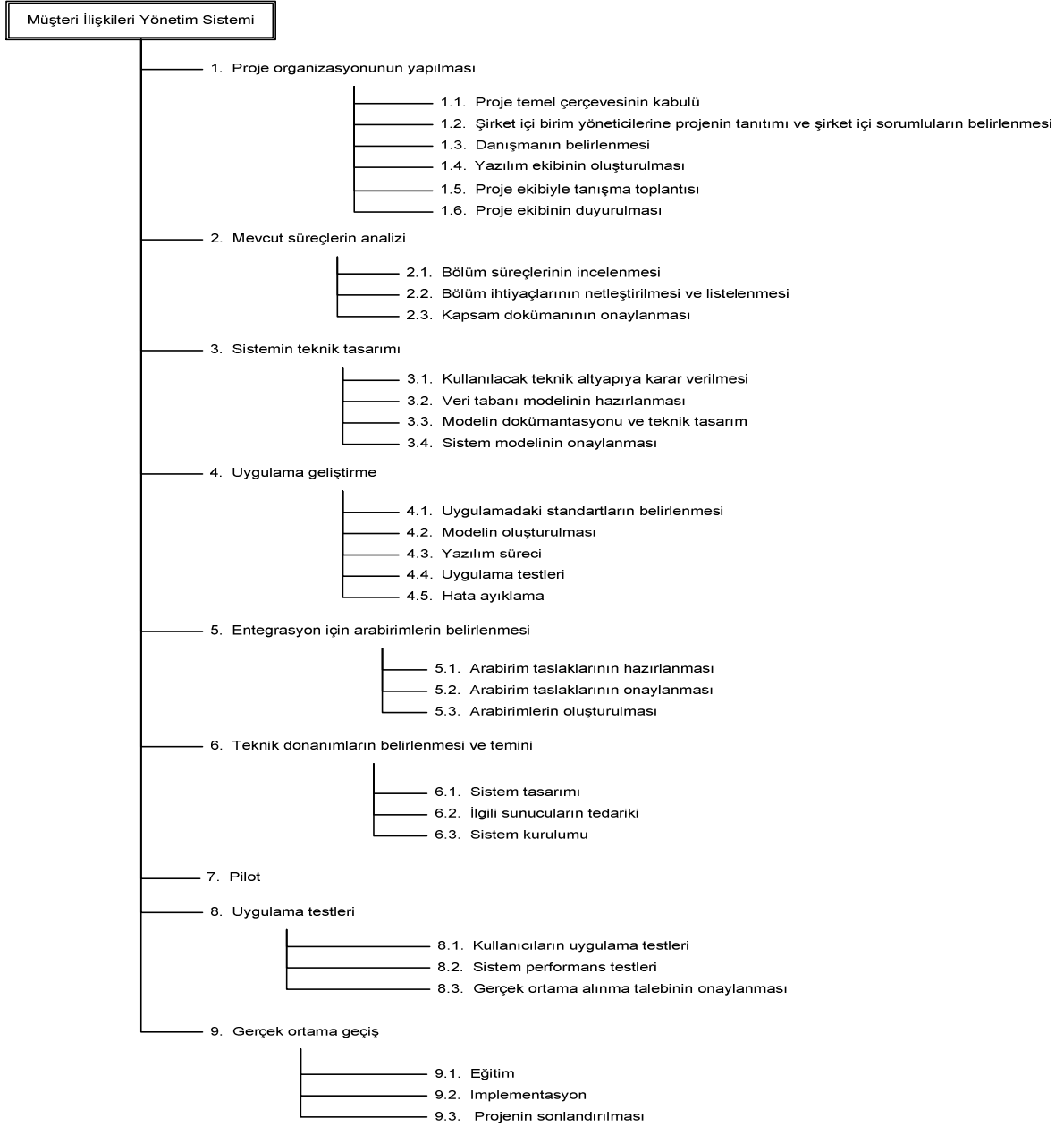
**IT&IS:** Şirketin mevcut internet sitesinin yeni yapıya entegrasyonu. Teknik altyapı ve sistem stabilitesinin sağlanması.

## İş Ayrışım Yapısı

Projenin ana aşamaları şunlardır:

- ✓ Proje organizasyonunun yapılması
- ✓ Mevcut süreçlerin analizi ve ihtiyaçların net olarak belirlenmesi
- ✓ Sistemin teknik tasarımı
- ✓ Uygulamaların geliştirilmesi
- ✓ Eski uygulamalarla merkezi veri tabanının entegrasyonu
- ✓ Gerekli teknik donanımların tedariki ve kurulumlar
- ✓ Pilot
- ✓ Uygulama testleri
- ✓ Gerçek ortama geçiş

Detaylı iş ayrışımı da aşağıdaki gibidir:



## Proje Teslimatları

MYIS projesinin önemi ve ilerleyen zamanlarda birçok modulün bu sistemi kullanacak olması ve geliştirilebilirlik söz konusu olacağı için her noktada dokümantasyona büyük önem verilecektir. Proje kapanışına kadar bazı dokümanlar çıktı olarak elde edilebilmelidir.

Son ürün teslimatları şunlardır:

- ✓ Proje tanıtım sunusu
- ✓ Çalışan bilgisayar kodu (uygulama dili: C#)
- ✓ Kullanım klavuzu
- ✓ Uygulama için interaktif bilgilendirme servisi
- ✓ Yazılımcılar ve danışmanla yapılan sözleşmeler
- ✓ Durum raporları
- ✓ Uygulama test dokümanı.
  - Yazılım test dokümanı
  - Kullanıcı test dokümanı
  - Performans test dokümanı
- ✓ Eğitim dokümanı

Bu dokümana ilaveten, organizasyonel teslimatlar şunlardır:

- ✓ Kullanıcı testleri sırasında şirket içi GBT-005-01 dokümanı kullanılmalıdır
- ✓ Yazılım testleri sırasında şirket içi GBT-005-02 dokümanı kullanılmalıdır.
- ✓ Ek talepler istendiğin şirket için uygulama ek talep formu (ACR) doldurulmalı ve birim yöneticisi tarafından onaylanmalıdır.
- ✓ Hataların listelenmesi ve son durumlarının görülmesi için şirket içi CCCR formları kullanılmalıdır.

## Proje Kabul Kriterleri

Projenin gerçek hedefine ulaşması için aşağıdaki kriterlerin sağlanmasına dikkat edilmelidir.

- ✓ Proje bütçesinin +%5 değerinden daha fazla değişmemesi.
- ✓ Projenin zamanında bitirilmesi.
- ✓ Projenin kapanış dokümanının ilgili birim ve kişiler tarafından onaylanması.
- ✓ Müşterilerin tüm kanallarda tek bir noktadan sorgulanabilmesi, bu sorgulamalarda performansın yeterli seviyede olması gerekliliği.
- ✓ Proje teslimatlarının eksiksiz ve standartlara uygun olarak hazırlanması.

## Kısıtlar ve Varsayımlar

- ✓ Projede dış kaynak kullanılabilir. Uygulama yazılımları da şirket standartlarımıza uygun yazılım mimarının denetiminde sözleşmeli personelle yapılacaktır. Gerek danışman gerekse sözleşmeli personel proje süresince çalışacaklardır.
- ✓ Projenin kapanışı sonrası operasyonlar için başka bir dış kaynaklı firma kullanılacaktır. Bu nedenle etkin bir dokümantasyon yapılacağı değerlendirilmektedir.
- ✓ Proje yüksek önceliklidir. Fonksiyonel birimler proje yöneticisine gerekli desteği vereceklerdir. Personel atamalarında çatışma durumunda ilgili Genel Müdür Yardımcısı atamaya karar verecektir.
- ✓ Proje, projede yer alan tüm fonksiyonel birim yöneticilerinin performans değerlendirmesinde de önemli bir madde olacaktır.
- ✓ İlgili her departmandan en az bir temsilci katılacaktır.
- ✓ Projenin sene ortasında bitmesi hedeflendiği için sağlanacak bütçe en fazla %10 aşılabilir.
- ✓ Proje genelinde gerekebilecek her türlü ek bütçe desteği şirket yönetim kurulu tarafından onaylanmak zorundadır.

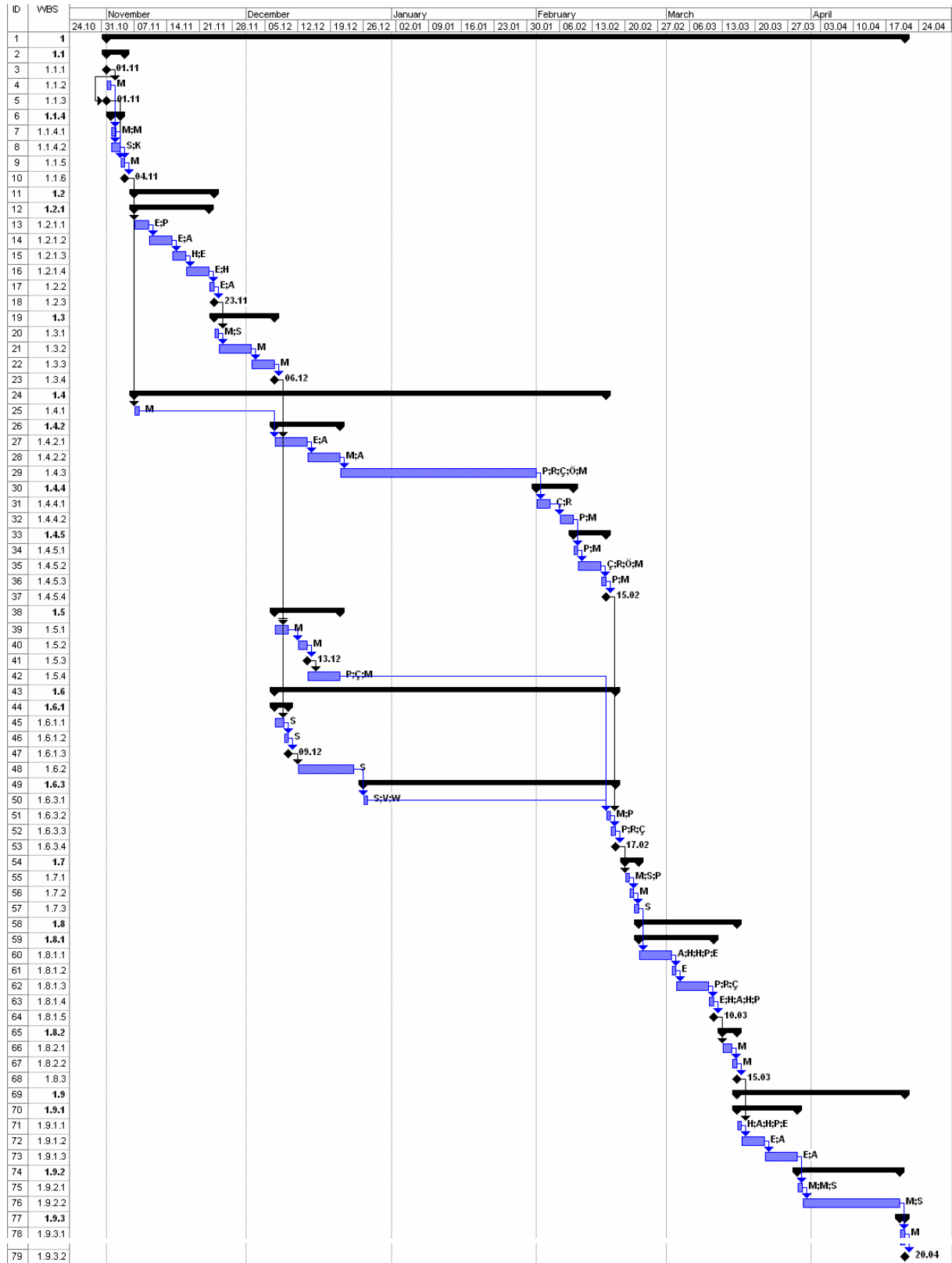
## Zaman Yönetim Planı

Zaman yönetimi, proje yöneticisinin öncülüğünde MS-Project kullanılarak yapılacaktır. Ağ diyagramındaki güncellemeleri, proje yöneticisi mümkün olan en kısa zamanda kritik proje paydaşlarıyla paylaşacaktır. Projenin aktivitelerindeki ilerlemeleri proje yöneticisi takip edecek ve gerçekleşme değerlerini hazırlanmış olan Gantt şemasına kaydedecektir.

## Aktivite Listesi ve Gantt Şeması

Projenin aktiviteleri ve ağ diyagramı aşağıda gösterilmiştir.

ID	WBS	ID	Task Name	Duration	Start	Finish
1	1	1	<b>Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi Projesi</b>	<b>123 days ?</b>	<b>Tue 01.11.05 08:00</b>	<b>Thu 20.04.06 17:00</b>
2	1.1	2	<b>Proje organizasyonunun yapılması</b>	<b>4 days ?</b>	<b>Tue 01.11.05 08:00</b>	<b>Fri 04.11.05 17:00</b>
3	1.1.1	3	Proje temel çerçevesinin kabulü	0 days	Tue 01.11.05 08:00	Tue 01.11.05 08:00
4	1.1.2	4	Şirket içi birim yöneticilerine projenin tanıtımı ve şirket içi sorumluların belirlenmesi	1 day?	Tue 01.11.05 08:00	Tue 01.11.05 17:00
5	1.1.3	5	Danışmanın proje ekibine katılması	0 days	Tue 01.11.05 08:00	Tue 01.11.05 08:00
6	1.1.4	6	<b>Yazılım ekibinin oluşturulması</b>	<b>2 days ?</b>	<b>Wed 02.11.05 08:00</b>	<b>Thu 03.11.05 17:00</b>
7	1.1.4.1	7	Sözleşmeli personelin belirlenmesi	1 day?	Wed 02.11.05 08:00	Wed 02.11.05 17:00
8	1.1.4.2	8	Ofis ve çalışma ortamının sağlanması	2 days?	Wed 02.11.05 08:00	Thu 03.11.05 17:00
9	1.1.5	9	Proje ekibiyle tanışma toplantısı	1 day?	Fri 04.11.05 08:00	Fri 04.11.05 17:00
10	1.1.6	10	Proje ekibinin duyurulması	0 days	Fri 04.11.05 17:00	Fri 04.11.05 17:00
11	1.2	11	<b>Mevcut süreçlerin analizi ve ihtiyaçların belirlenmesi</b>	<b>13 days ?</b>	<b>Mon 07.11.05 08:00</b>	<b>Wed 23.11.05 17:00</b>
12	1.2.1	12	<b>Bölüm süreçlerinin incelenmesi</b>	<b>12 days ?</b>	<b>Mon 07.11.05 08:00</b>	<b>Tue 22.11.05 17:00</b>
13	1.2.1.1	13	Müşteri ilişkileri	3 days?	Mon 07.11.05 08:00	Wed 09.11.05 17:00
14	1.2.1.2	14	Pazarlama	3 days?	Thu 10.11.05 08:00	Mon 14.11.05 17:00
15	1.2.1.3	15	Satış	3 days?	Tue 15.11.05 08:00	Thu 17.11.05 17:00
16	1.2.1.4	16	Çağrı merkezi	3 days?	Fri 18.11.05 08:00	Tue 22.11.05 17:00
17	1.2.2	17	Bölüm ihtiyaçlarının netleştirilmesi ve listelenmesi	1 day?	Wed 23.11.05 08:00	Wed 23.11.05 17:00
18	1.2.3	18	Kapsam dokümanının onaylanması	0 days	Wed 23.11.05 17:00	Wed 23.11.05 17:00
19	1.3	19	<b>Sistemin teknik tasarımı</b>	<b>9 days ?</b>	<b>Thu 24.11.05 08:00</b>	<b>Tue 06.12.05 17:00</b>
20	1.3.1	20	Kullanılacak teknik altyapıya karar verilmesi	1 day?	Thu 24.11.05 08:00	Thu 24.11.05 17:00
21	1.3.2	21	Veri tabanı modelinin hazırlanması	5 days?	Fri 25.11.05 08:00	Thu 01.12.05 17:00
22	1.3.3	22	Modelin dokümantasyonu ve teknik tasarım	3 days?	Fri 02.12.05 08:00	Tue 06.12.05 17:00
23	1.3.4	23	Sistem modelinin onaylanması	0 days	Tue 06.12.05 17:00	Tue 06.12.05 17:00
24	1.4	24	<b>Uygulama geliştirme</b>	<b>73 days ?</b>	<b>Mon 07.11.05 08:00</b>	<b>Wed 15.02.06 17:00</b>
25	1.4.1	25	Uygulamadaki standartların belirlenmesi	1 day?	Mon 07.11.05 08:00	Mon 07.11.05 17:00
26	1.4.2	26	<b>Modelin oluşturulması</b>	<b>10 days ?</b>	<b>Wed 07.12.05 08:00</b>	<b>Tue 20.12.05 17:00</b>
27	1.4.2.1	27	Kullanıcı senaryolarının hazırlanması	5 days?	Wed 07.12.05 08:00	Tue 13.12.05 17:00
28	1.4.2.2	28	Önyüzlerin taslak olarak hazırlanması	5 days?	Wed 14.12.05 08:00	Tue 20.12.05 17:00
29	1.4.3	29	Yazılım süreci	30 days	Wed 21.12.05 08:00	Tue 31.01.06 17:00
30	1.4.4	30	<b>Uygulama testleri</b>	<b>6 days ?</b>	<b>Wed 01.02.06 08:00</b>	<b>Wed 08.02.06 17:00</b>
31	1.4.4.1	31	Yazılım testleri	3 days?	Wed 01.02.06 08:00	Fri 03.02.06 17:00
32	1.4.4.2	32	Fonksiyonel testler	3 days?	Mon 06.02.06 08:00	Wed 08.02.06 17:00
33	1.4.5	33	<b>Hata ayıklama</b>	<b>5 days ?</b>	<b>Thu 09.02.06 08:00</b>	<b>Wed 15.02.06 17:00</b>
34	1.4.5.1	34	Hataların listelenmesi ve önceliklendirilmesi	1 day?	Thu 09.02.06 08:00	Thu 09.02.06 17:00
35	1.4.5.2	35	Hataların giderilmesi	3 days?	Fri 10.02.06 08:00	Tue 14.02.06 17:00
36	1.4.5.3	36	Uygulama geliştirme dokümanının hazırlanması	1 day?	Wed 15.02.06 08:00	Wed 15.02.06 17:00
37	1.4.5.4	37	Uygulama geliştirme dokümanının onaylanması	0 days	Wed 15.02.06 17:00	Wed 15.02.06 17:00
38	1.5	38	<b>Eski uygulamalarla merkezi sistemin entegrasyonu</b>	<b>10 days ?</b>	<b>Wed 07.12.05 08:00</b>	<b>Tue 20.12.05 17:00</b>
39	1.5.1	39	Entegrasyon için arabirimlerin belirlenmesi	3 days?	Wed 07.12.05 08:00	Fri 09.12.05 17:00
40	1.5.2	40	Arabirim taslaklarının hazırlanması	2 days?	Mon 12.12.05 08:00	Tue 13.12.05 17:00
41	1.5.3	41	Arabirim taslaklarının onaylanması	0 days	Tue 13.12.05 17:00	Tue 13.12.05 17:00
42	1.5.4	42	Arabirimlerin oluşturulması	5 days?	Wed 14.12.05 08:00	Tue 20.12.05 17:00
43	1.6	43	<b>Gerekli teknik donanımların belirlenmesi ve tedariki</b>	<b>53 days ?</b>	<b>Wed 07.12.05 08:00</b>	<b>Fri 17.02.06 17:00</b>
44	1.6.1	44	<b>Sistem tasarımı</b>	<b>3 days ?</b>	<b>Wed 07.12.05 08:00</b>	<b>Fri 09.12.05 17:00</b>
45	1.6.1.1	45	Kullanılan teknik tasarım değerlendirilerek altyapı ortamının belirlenmesi	2 days?	Wed 07.12.05 08:00	Thu 08.12.05 17:00
46	1.6.1.2	46	Sistem tasarım dokümanının hazırlanması	1 day?	Fri 09.12.05 08:00	Fri 09.12.05 17:00
47	1.6.1.3	47	Sistem tasarım dokümanının onaylanması	0 days	Fri 09.12.05 17:00	Fri 09.12.05 17:00
48	1.6.2	48	İlgili sunucuların tedariki	10 days?	Mon 12.12.05 08:00	Fri 23.12.05 17:00
49	1.6.3	49	<b>Sistem kurulumu</b>	<b>40 days ?</b>	<b>Mon 26.12.05 08:00</b>	<b>Fri 17.02.06 17:00</b>
50	1.6.3.1	50	Sistemin donanımsal kurulumu	1 day?	Mon 26.12.05 08:00	Mon 26.12.05 17:00
51	1.6.3.2	51	Uygulamanın yeni donanım ortamına kurulması	1 day?	Thu 16.02.06 08:00	Thu 16.02.06 17:00
52	1.6.3.3	52	Yeni ortamın çalışılabilirlik testleri	1 day?	Fri 17.02.06 08:00	Fri 17.02.06 17:00
53	1.6.3.4	53	Sistem ekibi onayı	0 days	Fri 17.02.06 17:00	Fri 17.02.06 17:00
54	1.7	54	<b>Pilot</b>	<b>3 days ?</b>	<b>Mon 20.02.06 08:00</b>	<b>Wed 22.02.06 17:00</b>
55	1.7.1	55	Uygulamanın pilot olarak devreye alınması	1 day?	Mon 20.02.06 08:00	Mon 20.02.06 17:00
56	1.7.2	56	Pilot uygulama için erişim izinlerinin tanımlanması	1 day?	Tue 21.02.06 08:00	Tue 21.02.06 17:00
57	1.7.3	57	Kullanıcıların uygulamaya erişimlerinin sağlanması	1 day?	Wed 22.02.06 08:00	Wed 22.02.06 17:00
58	1.8	58	<b>Uygulama testleri</b>	<b>15 days ?</b>	<b>Thu 23.02.06 08:00</b>	<b>Wed 15.03.06 17:00</b>
59	1.8.1	59	<b>Kullanıcıların uygulama testleri</b>	<b>12 days ?</b>	<b>Thu 23.02.06 08:00</b>	<b>Fri 10.03.06 17:00</b>
60	1.8.1.1	60	Hataların listelenmesi	5 days?	Thu 23.02.06 08:00	Wed 01.03.06 17:00
61	1.8.1.2	61	Ek taleplerin listelenmesi	1 day?	Thu 02.03.06 08:00	Thu 02.03.06 17:00
62	1.8.1.3	62	Hataların giderilmesi	5 days?	Fri 03.03.06 08:00	Thu 09.03.06 17:00
63	1.8.1.4	63	Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	1 day?	Fri 10.03.06 08:00	Fri 10.03.06 17:00
64	1.8.1.5	64	Kullanıcı test dokümanının onaylanması	0 days	Fri 10.03.06 17:00	Fri 10.03.06 17:00
65	1.8.2	65	<b>Sistem performans testleri</b>	<b>3 days ?</b>	<b>Mon 13.03.06 08:00</b>	<b>Wed 15.03.06 17:00</b>
66	1.8.2.1	66	Performans testlerinin bir araç ile simüle edilmesi	2 days?	Mon 13.03.06 08:00	Tue 14.03.06 17:00
67	1.8.2.2	67	Performans test dokümanının hazırlanması	1 day?	Wed 15.03.06 08:00	Wed 15.03.06 17:00
68	1.8.3	68	Gerçek ortama alınma talebinin onaylanması	0 days	Wed 15.03.06 17:00	Wed 15.03.06 17:00
69	1.9	69	<b>Gerçek ortama geçiş</b>	<b>26 days ?</b>	<b>Thu 16.03.06 08:00</b>	<b>Thu 20.04.06 17:00</b>
70	1.9.1	70	<b>Eğitim</b>	<b>9 days ?</b>	<b>Thu 16.03.06 08:00</b>	<b>Tue 28.03.06 17:00</b>
71	1.9.1.1	71	Eğitim sorumlularının belirlenmesi	1 day?	Thu 16.03.06 08:00	Thu 16.03.06 17:00
72	1.9.1.2	72	Eğitim dokümanının hazırlanması	3 days?	Fri 17.03.06 08:00	Tue 21.03.06 17:00
73	1.9.1.3	73	İlgili birimlere eğitimlerin verilmesi	5 days?	Wed 22.03.06 08:00	Tue 28.03.06 17:00
74	1.9.2	74	<b>Implementasyon</b>	<b>16 days ?</b>	<b>Wed 29.03.06 08:00</b>	<b>Wed 19.04.06 17:00</b>
75	1.9.2.1	75	Implementasyon planının oluşturulması	1 day?	Wed 29.03.06 08:00	Wed 29.03.06 17:00
76	1.9.2.2	76	Yeni yapının kademeli olarak devreye alınması	15 days?	Thu 30.03.06 08:00	Wed 19.04.06 17:00
77	1.9.3	77	<b>Projenin sonlandırılması</b>	<b>1 day ?</b>	<b>Thu 20.04.06 08:00</b>	<b>Thu 20.04.06 17:00</b>
78	1.9.3.1	78	Proje belgelerinin hazırlanması	1 day?	Thu 20.04.06 08:00	Thu 20.04.06 17:00
79	1.9.3.2	79	Proje Kapanışı	0 days	Thu 20.04.06 17:00	Thu 20.04.06 17:00



## Maliyet Yönetim Planı

Projedeki harcamaların maliyet temel planına kıyasla takibini proje yöneticisi yapacaktır. Aylık olarak, Kazanılmış Değer Tekniği kullanılarak yapılacak olan maliyet performans değerlendirmelerinin sonuçlarını proje yöneticisi üst yönetime bildirecektir.

## Maliyet Tahminleme

“Bottom-Up Estimating” tekniği ile yapılan tahminlemenin sonuçları aşağıda bulunmaktadır.

Kaynaklar ve Uygulamalar	Toplam Maliyet	Süre (Gün)	Günlük Maliyet	Kullanım Maliyeti	Çalışma Zamanı	TC Proof
	<b>2.000,00 YTL</b>	<b>10</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>2000</b>
Satış	600,00 YTL	3	200			
Hataların listelenmesi	1.000,00 YTL	5	200			
Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Eğitim sorumlularının belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
	<b>2.000,00 YTL</b>	<b>10</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>2000</b>
Pazarlama	600,00 YTL	3	200			
Hataların listelenmesi	1.000,00 YTL	5	200			
Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Eğitim sorumlularının belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
	<b>1.600,00 YTL</b>	<b>10</b>	<b>160</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>1600</b>
Çağrı merkezi	480,00 YTL	3	160			
Hataların listelenmesi	800,00 YTL	5	160			
Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	160,00 YTL	1	160			
Eğitim sorumlularının belirlenmesi	160,00 YTL	1	160			
	<b>2.000,00 YTL</b>	<b>10</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>2000</b>
Müşteri ilişkileri	600,00 YTL	3	200			
Hataların listelenmesi	1.000,00 YTL	5	200			
Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Eğitim sorumlularının belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
	<b>9.600,00 YTL</b>	<b>31</b>	<b>310</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>6200</b>
Sözleşmeli personelin belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
Kullanılacak teknik altyapıya karar verilmesi	200,00 YTL	1	200			
Veri tabanı modelinin hazırlanması	1.000,00 YTL	5	200			
Modelin dokümantasyonu ve teknik tasarım	600,00 YTL	3	200			
Uygulamadaki standartların belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
Önyüzlerin taslak olarak hazırlanması	1.000,00 YTL	5	200			
Fonksiyonel testler	600,00 YTL	3	200			



Hataların listelenmesi ve önceliklendirilmesi	200,00 YTL	1	200			
Uygulama geliştirme dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Entegrasyon için arabirimlerin belirlenmesi	600,00 YTL	3	200			
Arabirim taslaklarının hazırlanması	400,00 YTL	2	200			
Uygulamanın yeni donanım ortamına kurulması	200,00 YTL	1	200			
Uygulamanın pilot olarak devreye alınması	200,00 YTL	1	200			
Pilot uygulama için erişim izinlerinin tanımlanması	200,00 YTL	1	200			
Performans testlerinin bir araç ile simüle edilmesi	400,00 YTL	2	200			
Performans test dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Implementasyon planının oluşturulması	200,00 YTL	1	200			
Yeni yapının kademeli olarak devreye alınması	3.000,00 YTL	15	200			
	<b>7.000,00 YTL</b>	<b>35</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>7000</b>
Ofis ve çalışma ortamının sağlanması	400,00 YTL	2	200			
Kullanılacak teknik altyapıya karar verilmesi	200,00 YTL	1	200			
Kullanılan teknik tasarım değerlendirilerek altyapı ortamının belirlenmesi	400,00 YTL	2	200			
Sistem tasarım dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
İlgili sunucuların tedariki	2.000,00 YTL	10	200			
Sistemin donanımsal kurulumu	200,00 YTL	1	200			
Uygulamanın pilot olarak devreye alınması	200,00 YTL	1	200			
Kullanıcıların uygulamaya erişimlerinin sağlanması	200,00 YTL	1	200			
Yeni yapının kademeli olarak devreye alınması	3.000,00 YTL	15	200			
Implementasyon planının oluşturulması	200,00 YTL	1	200			
	<b>6.800,00 YTL</b>	<b>34</b>	<b>200</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>6800</b>
Müşteri ilişkileri	600,00 YTL	3	200			
Pazarlama	600,00 YTL	3	200			
Çağrı merkezi	600,00 YTL	3	200			
Satış	600,00 YTL	3	200			
Bölüm ihtiyaçlarının netleştirilmesi ve listelenmesi	200,00 YTL	1	200			
Kullanıcı senaryolarının hazırlanması	1.000,00 YTL	5	200			
Hataların listelenmesi	1.000,00 YTL	5	200			
Ek taleplerin listelenmesi	200,00 YTL	1	200			
Kullanıcı test dokümanının hazırlanması	200,00 YTL	1	200			
Eğitim sorumlularının belirlenmesi	200,00 YTL	1	200			
Eğitim dokümanının hazırlanması	600,00 YTL	3	200			
İlgili birimlere eğitimlerin verilmesi	1.000,00 YTL	5	200			
	<b>1.400,00 YTL</b>	<b>5</b>	<b>280</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>1400</b>
Şirket içi birim yöneticilerine projenin tanıtımı ve sorumluların belirlenmesi	280,00 YTL	1	280			
Sözleşmeli personelin belirlenmesi	280,00 YTL	1	280			
Proje ekibiyle tanışma toplantısı	280,00 YTL	1	280			
Implementasyon planının oluşturulması	280,00 YTL	1	280			
Proje belgelerinin hazırlanması	280,00 YTL	1	280			

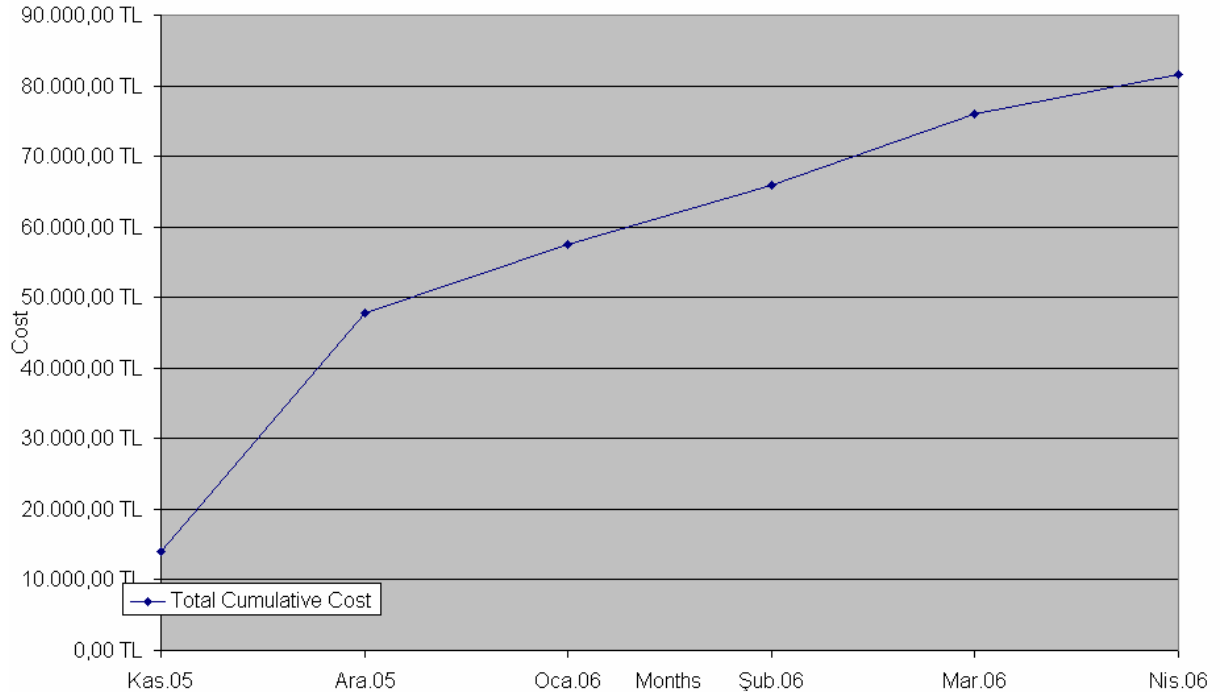
	<b>4.560,00 YTL</b>	<b>19</b>	<b>240</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>4560</b>
Bölüm ihtiyaçlarının netleştirilmesi ve listelenmesi	240,00 YTL	1	240			
Kullanıcı senaryolarının hazırlanması	1.200,00 YTL	5	240			
Önyüzlerin taslak olarak hazırlanması	1.200,00 YTL	5	240			
İlgili birimlere eğitimlerin verilmesi	1.200,00 YTL	5	240			
Eğitim dokümanının hazırlanması	720,00 YTL	3	240			
	<b>5.760,00 YTL</b>	<b>48</b>	<b>120</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>5760</b>
Yazılım süreci	3.600,00 YTL	30	120			
Fonksiyonel testler	360,00 YTL	3	120			
Hataların listelenmesi ve önceliklendirilmesi	120,00 YTL	1	120			
Uygulama geliştirme dokümanının hazırlanması	120,00 YTL	1	120			
Arabirimlerin oluşturulması	600,00 YTL	5	120			
Uygulamanın yeni donanım ortamına kurulması	120,00 YTL	1	120			
Yeni ortamın çalışılabilirlik testleri	120,00 YTL	1	120			
Uygulamanın pilot olarak devreye alınması	120,00 YTL	1	120			
Hataların giderilmesi	600,00 YTL	5	120			
	<b>3.360,00 YTL</b>	<b>42</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3360</b>
Yazılım süreci	2.400,00 YTL	30	80			
Yazılım testleri	240,00 YTL	3	80			
Hataların giderilmesi	240,00 YTL	3	80			
Yeni ortamın çalışılabilirlik testleri	80,00 YTL	1	80			
Hataların giderilmesi	400,00 YTL	5	80			
	<b>3.760,00 YTL</b>	<b>47</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3760</b>
Yazılım süreci	2.400,00 YTL	30	80			
Yazılım testleri	240,00 YTL	3	80			
Hataların giderilmesi	240,00 YTL	3	80			
Arabirimlerin oluşturulması	400,00 YTL	5	80			
Yeni ortamın çalışılabilirlik testleri	80,00 YTL	1	80			
Hataların giderilmesi	400,00 YTL	5	80			
	<b>2.640,00 YTL</b>	<b>33</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2640</b>
Yazılım süreci	2.400,00 YTL	30	80			
Hataların giderilmesi	240,00 YTL	3	80			
	<b>3.040,00 YTL</b>	<b>38</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3040</b>
Yazılım süreci	2.400,00 YTL	30	80			
Hataların giderilmesi	240,00 YTL	3	80			
Arabirimlerin oluşturulması	400,00 YTL	5	80			
		<b>Items (unit)</b>				
<b>Veri Tabanı Sunucusu</b>	<b>15.000,00 YTL</b>	<b>1</b>	<b>15000</b>			
Sistemin donanımsal kurulumu	15.000,00 YTL	1	15000			
<b>Web Sunucusu</b>	<b>5.000,00 YTL</b>	<b>1</b>	<b>5000</b>			
Sistemin donanımsal kurulumu	5.000,00 YTL	1	5000			

<b>Kullanıcı Bilgisayarları</b>	<b>6.000,00 YTL</b>	<b>6</b>	<b>1000</b>			
Ofis ve çalışma ortamının sağlanması	6.000,00 YTL	6	1000			

**Satınalma Maliyetleri 26.000 YTL**

Veritabanı Sunucusu	15.000 YTL
Web Sunucusu	5.000 YTL
Kullanıcı Bilgisayarları	6.000 YTL

## MALİYET TEMEL PLANI



## Kalite Yönetim Planı

Bu projede şirketin kalite politikası esas alınmaktadır. Sınırların ortadan kalktığı, rekabetin ön plana çıktığı değişen dünya koşullarında bütün kuruluşlar, ürün ve hizmet kalitesinde sürekli daha iyiyi aramak ve daha iyi olmak zorundadır. Bu düşünce biçimi ister istemez birinci koşul olarak Toplam Kalite Yönetimi Felsefesini getirmektedir.

Bu projenin üç temel unsurunu oluşturan insan, süreç ve teknoloji yapılanmasında; insan (çalışanlar), müşterinin beklentilerini anlayıp, standart prosedürlerin ötesinde çözümler üretirken; süreç, çalışanların ilettiği müşteri taleplerini hızlı süreç revizyonları ile müşteri odaklı yapılanmaya dönüştürür. Teknoloji ise müşteri bilgilerinin tüm temas noktalarından takip edilmesine ve farklı müşteri isteklerine hızlı çözüm üretilmesine imkan tanıyacak şirket içi otomasyonu sağlar. Aslında büyük bir takım oyunu olan bu proje, asla tek bir bölümün ya da departmanın işi olmayıp, organizasyonun tüm birimlerinin katılımını gerektirir. Getirileri de maliyetlerden tasarruf, gelirleri artırma ve stratejik etki ana başlıkları altında toplayabiliriz.

Bu amaçla yönetimin kararlılığı ile: Müşteri ihtiyaçlarını tatmin etmek üzere, sürekli bir iyileştirme mantığı ile, bütün çalışanların ilgi ve katılımı ile, iş süreçlerinde mükemmel bir performans elde edecek bir sistematığın kurulması ve işlemlerini sağlamak gerekmektedir. Bu konuda geniş birikime sahip danışmanlarla çalışmak en önemli rekabet avantajı olan zamanın, etkin kullanılmasını sağlar.

Toplam Kalite anlayışına göre, şirketler ancak müşterileriyle ilgili tam ve doğru bilgilere sahip oldukları derecede onlara sundukları ürün ve hizmetleri geliştirebilirler, aksi takdirde harcanan çabalar gerçek katma değer yaratmaz ve şirket için arzulan karlılık ve büyüme hedefleri tutturulamaz. Bu projenin de yukarıda belirlenen amaçlar doğrultusunda yapılması hedeflenmiştir.

## Kalite Kazanımları

Hedeflenen kalite seviyesi aşağıdaki listede belirtilmiştir. Bu hedeflerde kullanılan ölçüm yöntemleri ayrı bir dokümanda sunulacaktır.

- ✓ Raporlamada el değiştiren kişi sayısını düşürmek
- ✓ Hesap kontrolü ve mevzuat süreçlerinde etkinlik artışı sağlamak
- ✓ Mal ve hizmet alımlarında hatalı sevkiyatları önlemek
- ✓ Pazarlama planı sürecinde insan gücü tasarrufu sağlamak
- ✓ Fiyatlandırma sürecinde insan gücü tasarrufu sağlamak
- ✓ İhale sürecinde el değiştirme kişi sayısını düşürmek
- ✓ Şirket yönetiminin stratejik planlara ve diğer çalışmalarına daha fazla zaman ayırabilmesi için şirkette gerekli ortamı oluşturmak.
- ✓ Müşteri Memnuniyetini yüksek puan seviyelerine çıkarmak
- ✓ Çalışanlara verilen eğitim süresini arttırmak
- ✓ Çalışanların motivasyonu, verimliliği, şirkete bağlılığı ve kalite iyileştirmesine katkılarının arttırılabilmesi için 'Çalışan Memnuniyeti Anketi' puanını arttırmak.

## Personel Yönetim Planı

Proje ekibindeki kişiler aşağıdaki listede gösterilmiştir.

Görev	Departman	Dahili Telefon
<b>Proje yöneticisi</b>	Proje Ofisi	111
<b>İş analisti</b>	IT&IS	231
<b>Yazılım mimarı</b>	IT&IS	235
<b>Satış temsilcisi</b>	Satış	301
<b>Pazarlama uzmanı</b>	Pazarlama	401
<b>Müşteri ilişkileri uzmanı</b>	Müşteri ilişkileri	501
<b>Çağrı merkezi yöneticisi</b>	Çağrı Merkezi	601
<b>Yazılım ekibi (4 kişi)</b>	IT&IS	236
<b>Altyapı uzmanı</b>	IT&IS	241
<b>Danışman</b>	Outsource	112

Bu projedeki roller ve sorumluluklar şu şekildedir:

Rol	Sorumluluk
<b>Proje yöneticisi</b>	Projenin koordinasyonu ve yönetiminden birinci dereceden sorumludur. Şirket içinde proje ile ilgili birim yöneticileri kaynak konusunda proje yöneticisinin isteklerini birinci derece önemle değerlendireceklerdir.
<b>İş analisti</b>	Proje yöneticisinin üzerindeki iş yükünü azaltmak adına ihtiyaçların belirlenmesi ve süreç analizinde anahtar rolü oynayacaktır.
<b>Yazılım mimarı</b>	Merkezi bir veri tabanının ve ihtiyaçlara göre belirlenecek uygulamaların yazılım öncesi teknik modellenmesi ve dokümantasyonundan birinci derecede sorumludur.
<b>Satış temsilcisi Pazarlama uzmanı Müşteri ilişkileri uzmanı Çağrı merkezi supervisor</b>	İhtiyaçların doğru olarak belirlenebilmesinin ve bir anlamda sistemin başarısının ana bileşenleridir. Aynı zamanda uygulamaların testi ve kabulünden de sorumludurlar.
<b>Yazılım ekibi</b>	Uygulamaların yazılması ve ilk testlerin gerçekleştirilmesi, hata ayıklama ve giderme konularından sorumludur.
<b>Danışman</b>	Proje genelinde tüm ekip üyelerine gerekli "know how"ı sağlayacak olan kişidir. Aynı zamanda proje sonunda bir eğitim dokümantasyonu hazırlaması beklenmektedir.
<b>Teknik Ekip</b>	Proje ekibinin iletişim ve çalışma ortamının sağlanması, uygulamaların ihtiyaç duyabileceği donanımları belirlemek.

Sorumluluk Atama Matrisi							
	Proje yöneticisi	İş analisti	Yazılım mimarı	Birimler	Yazılım ekibi	Teknik ekip	Danışman
Proje organizasyonunun yapılması	<b>B</b>	-	-	-	-	<b>G</b>	-
Mevcut süreçlerin analizi	<b>K</b>	<b>B</b>	-	<b>B</b>	-	-	<b>G</b>
Sistemin teknik tasarımı	<b>K</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	-	-	<b>G</b>
Uygulamaların geliştirilmesi	<b>K</b>	<b>K</b>	<b>B</b>	-	<b>B</b>	-	<b>K</b>
Eski uygulamalarla entegrasyonu	<b>K</b>	-	<b>B</b>	-	<b>G</b>	<b>G</b>	-
Teknik donanımların kurulumu	<b>K</b>	-	<b>G</b>	-	<b>G</b>	<b>B</b>	-
Pilot	<b>K</b>	-	<b>B</b>	-	-	<b>B</b>	-
Test süreci	<b>K</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>B</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	-
Gerçek ortama geçiş	<b>B</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	-	<b>G</b>

<b>B</b>	Birinci dereceden sorumlu	<b>G</b>	Görevli	<b>D</b>	Danışman	<b>K</b>	Kontrol/Onay
----------	---------------------------	----------	---------	----------	----------	----------	--------------

Sorumluluk atama matrisi, proje ekibinde yer alan rollerin mevcut süreçlerdeki görev ve sorumluluklarını tanımlamaktadır. Kontrol/Onay mevcut dokümanların geçerliliği için onay merkezidir. Projenin başarısı için ilgili rollere sahip kişilerin sorumluluklarına önem göstermesi esastır.

**Not:** Birimler, satış temsilcisi, pazarlama uzmanı, müşteri ilişkileri uzmanı ve çağrı merkezi supervisorı kapsamaktadır.

## İletişim Yönetim Planı

- ✓ En az ayda bir defa yapılacak olan yazılı raporlama ile üst yönetime ve departmanlara, ilerleme sürekli bildirilmelidir.
- ✓ Yazılım mimarının, raporlama dışında da haftalık toplantılar ile ekip üyelerini dinlemesi ve ekip üyelerinin her birine projedeki bireysel önemlerini belirtmesi gerekir.
- ✓ Ayda bir defa yapılacak olan genel proje toplantılarında ekibin tamamının yer alması gerekir.
- ✓ Proje sponsorunun genel değerlendirmelerde mutlaka yer alması ve birim yöneticileri ile proje yöneticileri arasındaki oluşabilecek problemleri tahmin ederek, uzlaşmacı olmaya çalışması gerekmektedir.
- ✓ Proje yöneticisi tarafından ekip üyelerinin görev tanımları net olarak belirtilecektir.
- ✓ Takım ruhunu benimsetecek çeşitli aktiviteler düzenlenmeli ve proje ekibinin bu aktivitelere tam olarak katılımı sağlanmalıdır.
  - ❖ Ortak düzenlenen yemek ya da piknik gibi aktiviteler.
  - ❖ Bireylerin doğum günü gibi önemli tarihlerde küçük çapta kutlamaların yapılması ve çalışanların kaynaşmasına olanak tanınması.
  - ❖ Paintball veya bowling gibi takımsal sportif aktivitelerin düzenlenmesi ya da proje ekibi olarak bu tarz aktivitelere takım olarak katılım.
- ✓ Gerek birim yöneticileri gerekse proje yöneticisi birbirlerini sürekli karşılıklı olarak bilgilendirmeleri gerekmektedir.
- ✓ Proje esnasında bilgi ağırlıklı küçük şirket içi seminerler, kurumsal eğitimler düzenlenecektir.



## Risk Yönetim Planı

Proje esnasında karşılaşılabilecek olası risklerin belirlenmesi, sınıflandırılması, risklerin etki gücü ve olasılık değerlerinin incelenmesi, her bir riskin sorumlularının belirlenmesi ve uygulanacak risk yanıtı planının neleri içereceğinin belirlenmesi veya güncellenmesi çalışmaları, proje yöneticisinin belirleyeceği düzenli toplantılarla tartışılacaktır.

Proje kapsamının geniş olması, pek çok riski de beraberinde getirmektedir. Proje riskleri belirlenirken geçmiş entegrasyon projeleri incelenmiş, uzmanlardan çeşitli görüşler alınmıştır.

Proje ekibindeki herkesten de, proje öncesinde bir risk formu doldurmaları istenmiş, akıllarına gelen her türlü riski yazmaları istenmiştir. Bu çalışmalar sonucunda da; ortaya çıkan riskler, risk değerlendirme matrisi ile ölçümlenerek "Risk Yanıt Planı" oluşturulmuştur.

Projede risk yönetimi, proje süresince devam edecek ve sonradan belirlenen riskler de değerlendirmeye alınabilecektir.

## Risk Listesi

Risk yönetim planında belirlenen yöntemle proje yöneticisi ve proje ekibi tarafından belirlenen riskler aşağıda listelenmiştir.

1. Yazılım ekibi sözleşmeli ve geçici olduğundan işten ayrılmalar olabilir.
2. Proje ekibinde uyumsuzluklar yaşanabilir.
3. Ekonomik kriz çıkabilir ve bu durumda, kurum iş öncelikleri değişebilir.
4. Belirlenen tarihe kadar sistemi tamamlayamamış şirketler olabilir.
5. Fonksiyonel birimler, proje yöneticisine gerekli desteği veremeyebilir.
6. Danışman firmanın taahhütlerini tam olarak yerine getiremeyebilir, gerekli bilgileri zamanında sağlayamayabilir.
7. Birden fazla müşterinin olması ve firmaların farklı kalifikasyon bilgilerine sahip olabileceğinden, isteklerin ortak noktalarda birleşmesi sağlanamayabilir.
8. Projenin faydalarının ve getirisinin değeri, tam anlamıyla algılanamamış olabilir.

9. Aktiviteler yapılırken çok kere onay alınması nedeniyle, proje süresi uzayabilir.
10. Süreçlerin yoğunluğundan dolayı, süreç analizlerinde anahtar rolü üstlenen iş analistinin omuzlarına çok fazla yük binebilir ve çoğu zaman aynı tempoda çalışamayabilir.
11. Tedarikçi firma değişikliği olabilir .
12. Teslimatlar zamanında yapılamayabilir veya hatalı olabilir .

## Risk Analizi

Risklerin değerlendirilmesinde aşağıdaki risk değerlendirme matrisi esas alınmıştır. (Olasılık-etki matrisi)

RİSK DEĞERLENDİRME MATRİSİ						
<b>OLASILIK</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>20</b>
	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ETKİ GÜCÜ</b>						

**Olasılık** 1: En düşük 2:Düşük 3: Normal 4: Yüksek 5: Çok Yüksek  
**Etki Gücü** 1: En düşük 2:Düşük 3: Normal 4: Yüksek 5: Çok Yüksek

	<b>ÖNLEM ALINMALI (A TİPİ)</b>
	<b>TAKİP EDİLMELİ (B TİPİ)</b>
	<b>GÖZARDI EDİLEBİLİR (C TİPİ)</b>

Belirlenen riskler **uzman görüşleri yönetimi** ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

Risk No :	<b>1</b>
Risk Adı :	<b>Yazılım ekibi sözleşmeli ve geçici olduğundan işten ayrılmalar olabilir.</b>
	<b>Olasılık Etki Gücü Risk Puanı Ortalama Risk Puanı Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>5 1 5</b>
Danışman 2	<b>4 2 8</b>
Danışman 3	<b>4 2 8</b>
	<b>7,00 C</b>

Risk No :	<b>2</b>				
Risk Adı :	<b>Proje ekibinde uyumsuzluklar yaşanabilir.</b>				
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>4</b>	<b>2</b>	8	<b>7,33</b>	<b>C</b>
Danışman 2	<b>3</b>	<b>2</b>	6		
Danışman 3	<b>4</b>	<b>2</b>	8		

Risk No :	<b>3</b>				
Risk Adı :	<b>Ekonomik kriz çıkabilir ve bu durumda, kurum iş öncelikleri değişebilir.</b>				
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>1</b>	<b>5</b>	5	<b>6,00</b>	<b>C</b>
Danışman 2	<b>1</b>	<b>5</b>	5		
Danışman 3	<b>2</b>	<b>4</b>	8		

Risk No :	<b>4</b>				
Risk Adı :	<b>Belirlenen tarihe kadar sistemi kullanamayan birimler olabilir.</b>				
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>4</b>	<b>5</b>	20	<b>18,67</b>	<b>A</b>
Danışman 2	<b>5</b>	<b>4</b>	20		
Danışman 3	<b>4</b>	<b>4</b>	16		

Risk No :	<b>5</b>				
Risk Adı :	<b>Fonksiyonel birimler, proje yöneticisine gerekli desteği veremeyebilir</b>				
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>4</b>	<b>4</b>	16	<b>17,00</b>	<b>A</b>
Danışman 2	<b>4</b>	<b>5</b>	20		
Danışman 3	<b>5</b>	<b>3</b>	15		

Risk No :	<b>6</b>				
Risk Adı :	<b>Danışman firmanın taahhütlerini tam olarak yerine getiremeyebilir, gerekli bilgileri zamanında sağlayamayabilir.</b>				
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>3</b>	<b>4</b>	12	<b>7,33</b>	<b>C</b>
Danışman 2	<b>2</b>	<b>2</b>	4		
Danışman 3	<b>3</b>	<b>2</b>	6		

Risk No :	<b>7</b>				
-----------	----------	--	--	--	--

Risk Adı : **Birden fazla iç müşterinin olması ve firmaların farklı kalifikasyon bilgilerine sahip olabileceğinden, isteklerin ortak noktalarda birleşmesi sağlanamayabilir.**

	Olasılık	Etki Gücü	Risk Puanı	Ortalama Risk Puanı	Risk Kategorisi
Danışman 1	4	2	8	9,33	B
Danışman 2	4	3	12		
Danışman 3	4	2	8		

Risk No : **8**

Risk Adı : **Projenin faydalarının ve getirisinin değeri, tam anlamıyla algılanamamış olabilir.**

	Olasılık	Etki Gücü	Risk Puanı	Ortalama Risk Puanı	Risk Kategorisi
Danışman 1	3	4	12	8,00	B
Danışman 2	1	3	3		
Danışman 3	3	3	9		

Risk No : **9**

Risk Adı : **Aktiviteler yapılırken çok kere onay alınması nedeniyle, proje süresi uzayabilir.**

	Olasılık	Etki Gücü	Risk Puanı	Ortalama Risk Puanı	Risk Kategorisi
Danışman 1	2	5	10	6,33	C
Danışman 2	1	4	4		
Danışman 3	1	5	5		

Risk No : **10**

Risk Adı : **Süreçlerin yoğunluğundan dolayı, süreç analizlerinde anahtar rolü üstlenen iş analistinin omuzlarına çok fazla yük binebilir ve çoğu zaman aynı tempoda çalışamayabilir.**

	Olasılık	Etki Gücü	Risk Puanı	Ortalama Risk Puanı	Risk Kategorisi
Danışman 1	2	5	10	9,00	B
Danışman 2	3	4	12		
Danışman 3	1	5	5		

Risk No : **11**

Risk Adı : **Tedarikçi firma değişikliği olabilir.**

	Olasılık	Etki Gücü	Risk Puanı	Ortalama Risk Puanı	Risk Kategorisi
Danışman 1	1	3	3	3,67	C
Danışman 2	2	2	4		
Danışman 3	2	2	4		

Risk No : <b>12</b>					
Risk Adı : <b>Teslimatlar zamanında yapılamayabilir veya hatalı olabilir.</b>					
	<b>Olasılık</b>	<b>Etki Gücü</b>	<b>Risk Puanı</b>	<b>Ortalama Risk Puanı</b>	<b>Risk Kategorisi</b>
Danışman 1	<b>2</b>	<b>4</b>	8	<b>8,33</b>	<b>B</b>
Danışman 2	<b>2</b>	<b>4</b>	8		
Danışman 3	<b>3</b>	<b>3</b>	9		

**Not:** Danışman 1: Cemal Ünalın, Danışman 2: Feyza Bayram, Danışman 3: İsmet Erdem.

## Risk Yanıt Planı

Projenin risklerine karşı düşünölen yanıtlar ve sorumlu kişiler de aşğıdaki gibidir.

No.	Risk Puanı	Risk Kategorisi	Riski Yanıtlama Yöntemi	Risk Yanıtı	Sorumlu Kişi
<b>1</b>	7,00	C	-	Düşük Risk	
<b>2</b>	7,33	C	-	Düşük Risk	
<b>3</b>	6,00	C	-	Düşük Risk	
<b>4</b>	18,67	A	Önlem Alma	Proje kapsamı oluşturulmadan önce, birimlere işin akışı ve beklentilerle ilgili çok ayrıntılı bilgi verilmiştir. Bunların çoğunluğu, üst yönetim tarafından onaylanmış dokümanlardır. Burada birimlere bir tarih verilmiş ve mümkün oldukça bundan sapmamaları tavsiye edilmiştir. Projenin süresini uzatmamak amacıyla, içimizden birkaç mühendis görevlendirilerek, iç müşterilere daha yakın ve onlarla bağlantıyı arttıracak yönde harekete geçilmelidir.	Proje Yöneticisi
<b>5</b>	17,00	A	Önlem Alma	Proje tanımlama dokümanında da belirtildiği üzere, bu proje yüksek önceliklidir. Firmaya çok büyük katkıları olduğu kabul edilmekte ve uygulama aşamasına bir an önce geçilmesi istenmektedir. Bu nedenle; tüm birimlerin gerektiği durumlarda projeye yeterli eleman ve bilgi desteğini vermesi, proje yöneticisine de her konuda yardımcı olunması öncelikle istenmiştir.	Üst Yönetim
<b>6</b>	7,33	C	-	Düşük Risk	

7	9,33	B	Azaltma	Müşteri sayısının fazla olması ve herbirinin istenen özelliklerinin farklı olabileceği ihtimali nedeniyle, oldukça geniş bir database ve web sunucusuna, ve ayrıca iyi geliştirilmiş bir portal yönetim sistemine ihtiyaç vardır. Bunu başarabilecek bir ekip oluşturulmuş ve danışmanlık vasıtasıyla da bilgiye ulaşım kanalları her şekilde açık tutulmuştur. Finansman desteği de sınırlı olmakla beraber, piyasa şartlarında oldukça yeterli olduğu düşünülmektedir.	Proje Ofisi
8	8,00	B	Önlem Alma	Bu tür projeler daha önce de başka firmalar tarafından yapılmış olup, bakış açısı tam olarak kavranamamıştır. Diğer birimlerin desteği, verilecek eğitimler ve düzenli yapılacak toplantılarla bu riskin bertaraf edilebileceği düşünülmektedir. Bunun dışında, herkese katedilen mesafelerle ilgili veya kilometre taşlarında gerekli açıklamalar yapılması ve kendilerini projeye dahil hissetmeleri sağlayacak rehberlik hizmetleriyle projenin getirilerinin daha iyi anlatılabileceği düşünülmüştür.	Proje Yöneticisi
9	6,33	C	-	Düşük Risk	
10	9,00	B	Önlem Alma	İş analistinin görevi en kritik rollerden biri olduğundan kendisine bir yardımcı tahsis edilebilir. Bunun dışında, diğer departmanların destekleri tüm proje boyunca istenebilir. İş analisti de seçilirken çok iyi gözden geçirilmelidir. Gerekirse yeni bir iş analisti de göreve getirilebilir.	Proje Sponsoru + Proje Yöneticisi
11	3,67	C	-	Düşük Risk	
12	8,33	B	Önlem Alma	Teslimatları gerçekleştirecek firmalardan satın alma öncesinde, koşulların kabul edildiğine ilişkin RFP (Request For Proposal) istenebilir. Teslimat tarihleri ve ürün spesifikasyonları açık bir şekilde tanımlanmalıdır. Sözleşmelere gecikme veya hata durumlarında, cezai hükümler konulabilir.	Proje Yöneticisi

## RİSK BELİRLEME FORMU

RİSKİ AÇAN:

RİSK NO:

RİSKİ GÖNDERİLEN :

RİSK AÇMA TARİHİ:

RİSK TANIMI :

## Satınalma Yönetim Planı

- ✓ Projedeki satınalma ile ilgili aktiviteler, "Kontrat ve Satınalma" biriminin önderliğinde gerçekleştirilecektir.
- ✓ Yazılım süreci için şirket genelinde sözleşmeli olan yazılımcılardan bu proje için uygun olanlar yazılım grubu müdür yardımcısı tarafından belirlenecek ve proje süresince projeye dahil edilecektir. Bu çalışanlar firma için dış kaynak olarak sözleşmeli olarak çalışmaktadırlar.
- ✓ Özellikle iş analizi ve ihtiyaçların belirlenmesi sırasında tecrübesiyle projeye destek olacak bir danışmanla çalışılacaktır. Bu danışman, önceden iş yapılan outsource şirketlerden birinden seçilecektir. Bu projede de sürekli çalışmak ve analiz sürecinde de görev almak üzere ayrı bir dış danışman atanacaktır.
- ✓ Projenin son sürecinde eğitim için ayrıca ek bir kaynak kullanılmayacak, mevcut birim çalışanları hazırlanan ortak eğitim dokümanı üzerinden birim çalışanlarına eğitimi vereceklerdir. Bu konuda şirket dışına nakit akışı beklenmemektedir.
- ✓ Proje genelinde bazı donanımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kaynaklar yukarıdaki bölümde listelenmiştir. Bu donanımlar satınalma kanalı ile sipariş edilerek, alımı yapılacaktır.