

Анна Ергужина — Project Manager

Проект: Реконструкция и цифровизация сети кофеен «Зарядись!»

Срок: 6 месяцев | Бюджет: 11 000 000 ₽

Описание проекта

Масштабное обновление 3 кофеен без остановки работы: реконструкция, новое меню, доставка.

Интеграция цифровых решений: POS, витрина меню, учёт заказов. Контроль рисков, сроков и CSI.

Роль в проекте

- Сбор требований и устав
- Диаграмма Ганта и WBS
- Контроль подрядчиков и бюджета
- Коммуникации со стейкхолдерами
- Подготовка отчётов и тестирование MVP

Метрики и цели

- ✓ Рост среднего чека на 12–15%
- ✓ +20% заказов (30% — через доставку)
- ✓ +10 п.п. возвратных клиентов
- ✓ CSI $\geq$ 85%
- ✓ <5% простоев в работе

Результаты

- Реконструкция завершена в срок
- Запущены доставка и новое меню
- Рост удовлетворённости клиентов +6 п.п.
- Подготовлен финальный отчёт и модель масштабирования

3	Метрика	Формула расчёта	Аргументация	Влияние
4	средний чек	общая выручка/количество заказов	отражает успех внедрения нового	новинки повышают средний чек
5	доля заказов через доставку	заказы через доставку/все заказы×100	оценка эффективности канала	запуск доставки увеличит дозу
6	клиентская удовлетворённость(NPS/C	%промоутеров–%критиков(или CSI: с	показатель качества сервиса	улучшение интерьера меню доставки
7	соблюдение сроков	факт. срок/план. срок× 100%	оценка соблюдения графика	планирование и контроль помогут
8	операционные простои	время простоя/рабочее время× 100%	оценивает влияние ремонта на	этапная реконструкция
п				

	A	B	C	D	E	F
1	ID	Приоритет	Блок функциональности	Функциональность	Ограничения и допущения	Оценка
2	Функциональные требования					
3		Must Have	Интерьер и реконструкция	Обновление дизайна и интерьера в 3 филиалах		9
4		Must Have	Меню	Разработка и внедрение новых блюд и напитков		9
5		Must ...	Доставка	Интеграция с сервисами доставки или запуск собственной курьерской службы		7
6		Must ...	Операционная устойчивость	Проведение реконструкции без остановки работы кофеен		9
7		Must ...	Клиентский сервис	Сохранение уровня удовлетворенности клиентов выше 80%		9
8		Must ...	Финансовое управление	Уложиться в бюджет в 11 млн рублей		8
9		Must ...	Управление проектом	Разработка и контроль плана проекта (диаграмма Ганта, управление рисками и т.п.)		8
10		Shoul...	Цифровизация процессов	Внедрение онлайн-меню и возможности заказа через мобильное приложение/QR		6
11		Could ...	Обратная связь и аналитика	Сбор отзывов через цифровые каналы (чат-бот, анкета на планшете и т.п.)		4
12		Shoul...	Обучение персонала	Онлайн-курсы/тренинги по новому меню и сервису		5
13		Could ...	Брендинг	Мерчандайзинг и оформление интерьера с учетом новой концепции бренда		4

Критический путь и буфер

Критический путь:

Инициация (22 дн) → Проектирование (27 дн) → Ремонт (30 дн) → Завершение (9 дн)
= 88 дней

Буфер проекта (30% от критического пути):

≈ 26 дней

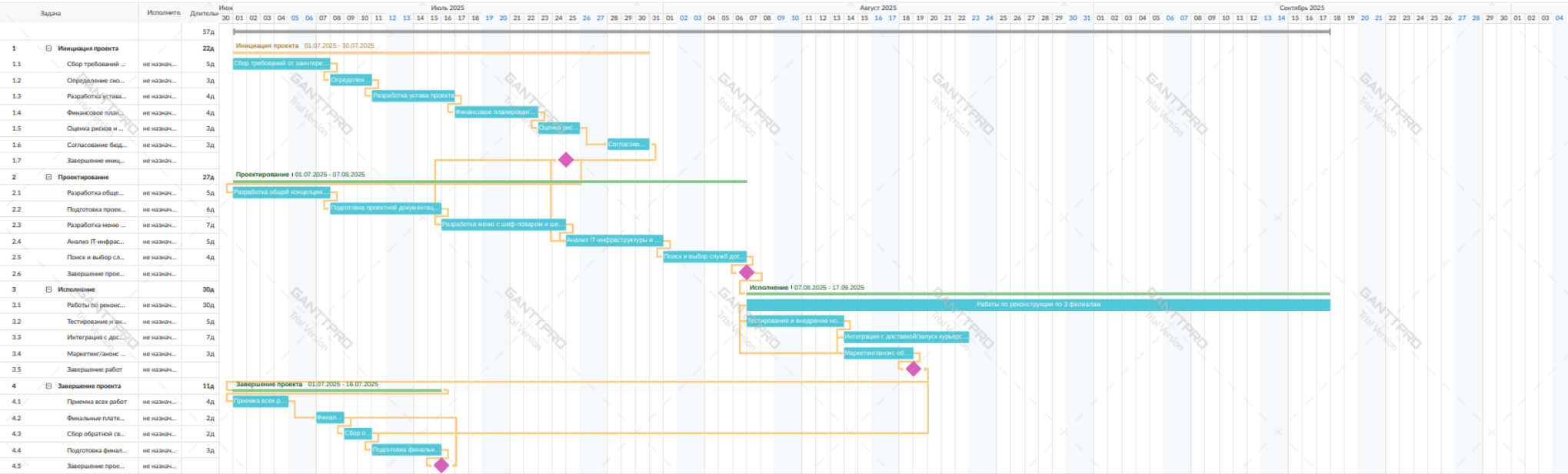
Итоговая продолжительность проекта = 88 + 26 = 114 дней (≈5,7 месяцев)

Ключевые вехи

- Завершение инициации
- Завершение проектирования
- Завершение реконструкции
- Завершение проекта

Оптимизация сроков

1. **Параллельное выполнение работ** по реконструкции трёх филиалов значительно сокращает время исполнения.
2. **Перекрытие фаз:** начать разработку меню и подбор службы доставки ещё в фазе проектирования.
3. **Ускорение согласований:** использовать шаблоны документов и заранее определить ответственных за утверждения, чтобы не терять время. **Параллельное выполнение ремонтных работ** во всех трёх филиалах позволяет существенно сократить общую продолжительность этапа исполнения — это ключевой элемент оптимизации графика.
4. **Разработка нового меню и выбор службы доставки** могут начаться ещё на стадии инициации, параллельно с проектной документацией, чтобы избежать простоев.
5. **Использование типовых решений и шаблонов для проектной документации и устава проекта** ускорит согласования и подготовку.
6. **Часть задач, таких как маркетинговая подготовка или интеграция цифровых решений**, можно запустить ещё до завершения всех строительных работ, синхронизировав их с финальными этапами ремонта. Также стоит рассмотреть **внедрение fast-track стратегии**, когда проектирование и исполнение частично перекрываются, особенно в филиалах с типовыми решениями.



1. План передачи проекта в пилотную эксплуатацию:

П/П	Описание этапа
1	Подготовка окружения для пилота: настройка тестового сервера и базы данных
2	Выбор и информирование тестовой аудитории
3	Проведение инструктажей для команды поддержки и пилотных пользователей
4	Запуск пилота с ограниченным функционалом
5	Сбор обратной связи и баг-репортов от пилотных пользователей
6	Оперативное исправление критических ошибок
7	Подведение итогов пилота: анализ результатов, составление отчёта

2. Отчет о проведении пилота по проекту "название проекта"

Сценарии проверки

П/П	Наименование функции	Сценарий проверки	Результат проверки	Комментарии
1	Заказ через сайт	Сделать заказ на доставку через сайт с выбором нового блюда	Успешно/Сбой	
2	Уведомление о заказе	Получить СМС или e-mail после оформления	Успешно/Сбой	

		заказа		
3	Обновлённое меню	Проверить отображение всех новых позиций меню	Успешно/Сбой	Некоторые позиции не отображаются
4	Оплата онлайн	Провести оплату через сайт	Успешно/Сбой	
5	Передача заказа в CRM	Проверить попадание данных заказа в CRM	Успешно/Сбой	

Выявленные замечания

П/П	Описание замечания	Вариант устранения	Комментарии
1	Не все новые блюда отображаются в меню	Проверить загрузку данных, исправить баг	Критично для полноценного запуска
2	Уведомления иногда не доходят до клиента	Настроить сервис уведомлений	Требуется проверка логов отправки

Могу ли я запустить пилот в текущем состоянии?

Да, пилотный запуск возможен частично, но с ограничениями:

- Основные функции готовы на 75% — этого достаточно для проверки ключевых сценариев работы (например, заказ через сайт и доставка).
- Отсутствие документации усложнит поддержку пользователей и передачу проекта в эксплуатацию, но не делает запуск невозможным.

Какие функции будет выполнять текущая команда проекта?

- Продолжение разработки и доведение функций до 100%.
- Исправление багов, выявленных во время пилота.
- Техническая поддержка пилотных пользователей.
- Сбор обратной связи и доработка продукта.

Нужно ли привлекать дополнительные команды?

Да, но ограниченно:

- Для пилота потребуются поддержка технической поддержки (служба поддержки клиентов).
- Возможно, нужно будет привлечь ИТ-специалистов для быстрого решения инфраструктурных проблем.

Ограничения:

- В отсутствие финальной документации сложно передать задачи новым членам команды или подрядчикам.
- Если дополнительные команды будут подключены без описания архитектуры, это может вызвать хаос.

Что можно сделать:

- Срочно начать оформление хотя бы минимальной документации: схемы, инструкции, описание функций.
- Провести краткий обучающий митинг для привлецаемых специалистов.

Буду ли я предоставлять доступ пользователям к пилоту и как подготовлю их?

Да, планируется предоставить доступ ограниченной аудитории:

- Тестовая группа из лояльных клиентов (например, постоянные посетители кофейни).
- Внутренние сотрудники сети для проверки сервиса.

Подготовка пользователей:

- Оповещение по e-mail/WhatsApp о пилотном запуске.
- Краткие инструкции по использованию новых функций.
- Создание отдельного канала связи для вопросов и отзывов (например, Telegram-чат или горячая линия).