

---

УТВЕРЖДАЮ

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ ПО ПРОЕКТУ**  
**«Внедрение Microsoft Exchange Server в компании АБВ»**

Дата отчета

Разработал:

E-mail:

Тел.:

СОГЛАСОВАНО

## 1. ЦЕЛИ ПРОЕКТА

№	Цель проекта	Критерий достижения	Информация о выполнении критерия
1	Завершить внедрение Microsoft Exchange Server	1. Все пользователи прошли обучение по работе с Системой. Заказчик принял результаты обучения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Тренеры компании прошли обучение по работе с Системой с дд.мм по дд.мм.</li> <li>Проведено обучение топ-менеджеров дд.мм по дд.мм.</li> <li>Проведено обучение руководителей среднего звена с дд.мм по дд.мм.</li> <li>ИТ-специалисты прошли обучение на сертифицированных курсах с дд.мм по дд.мм.</li> <li>Обучение членов Совета Директоров было отменено, т.к. выбранный подрядчик не смог предоставить запрошенный тренинг</li> </ul>
		2. Система настроена в соответствии с требованиями Заказчика. Заказчик подписал Акт сдачи-приемки системы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Настроены модули «Почта», «Календарь», «Задачи», «Контакты»</li> <li>Созданы списки рассылок</li> <li>В Глобальной адресной книге отражены все пользователи, входящие в домен abc.xx</li> <li>Глобальная адресная книга содержит корректные имена, должности, телефоны, название организация и др.</li> </ul>
		3. Порядок работы и поддержки Системы описан в документации. Заказчик принял документацию к Системе.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Написана и утверждена «Инструкция по работе с MS Outlook».</li> <li>Согласованы документы по администрированию и поддержке Системы: документ по поддержке сервера; конфигурация серверов Mailbox и Transport; инструкция удаленного подключения почтового клиента Microsoft Outlook.</li> </ul>
		4. Все пользователи мигрировали на новую Систему	<ul style="list-style-type: none"> <li>Использование старого домена abc.com прекращено</li> <li>Использование клиента TheBat прекращено</li> <li>Рабочие места пользователей настроены в соответствии с требованиями Заказчика</li> </ul>

Цель проекта – плановая цель проекта согласно Уставу

Критерий достижения – условие или фактор, подтверждающий достижение цели согласно Уставу

Информация о выполнении критерия – вещественные или документальные подтверждения выполнения фактора и достижения цели проекта

Причины отклонений – описание факторов, послуживших причиной отклонения от утвержденной цели

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

№	Результат проекта	Дата план	Дата факт	Причины отклонений
1	Обученные пользователи	дд.мм	дд.мм	Отклонений нет
2	Настроенная Система	дд.мм	дд.мм	Отклонение возникло по причине несвоевременной работы отдела технической поддержки
3	Документация к Системе	дд.мм	дд.мм	Отклонений нет
4	Миграция пользователей на новую Систему	дд.мм	дд.мм	Отклонение возникло по причине несвоевременной работы отдела технической поддержки
5	Установленное оборудование	дд.мм	дд.мм	Оборудование прибыло раньше срока.

Результаты проекта – плановый результат проекта согласно Уставу

Дата план – дата получения результата согласно Уставу

Дата факт – фактическая дата получения результата согласно подписанному акту

Причины отклонений – описание факторов, послуживших причиной отклонения от утвержденной даты

## 3. БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

Название статьи	План	Факт	Откл.	Причины
Статья 1	\$XX	\$XX	-\$XX	Разработка документации осуществлялась собственными силами. Средства не затрачивались
Статья 2	\$XX	\$XX	-\$XX	
Статья 3	\$XX	\$XX	-\$XX	Изменилась стоимость оборудования
Статья 4	\$XX	\$XX	+\$XX	В связи со сменой подрядчика стоимость обучения увеличилась
<b>Общий итог</b>	<b>-\$XX</b>	<b>-\$XX</b>	<b>-\$XX</b>	

Статья бюджета – статья бюджета, под которую утверждались или фактически выделялись денежные средства

План – утвержденная сумма денежных средств по статье согласно Уставу

Факт – фактическая сумма денежных средств, затраченная по статье

Причины отклонений – описание факторов, послуживших причиной отклонения от утвержденной суммы

## 4. УСВОЕННЫЕ УРОКИ И НОВЫЙ ОПЫТ

Вопрос	Ответ
Какой положительный опыт вы хотели бы передать другим руководителям проектов?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Подготовка тренеров из состава сотрудников компании. Это позволило составлять расписание внутреннего обучения в компаниях без зависимости от стороннего подрядчика или привлеченного тренера. Также в будущем наличие своего тренерского состава позволит проводить периодическое обучение для поступивших на работу новичков.</li> <li>Проведение миграции пользователей началось с миграции тестовой группы пользователей. Состав тестовой группы в 5 человек позволил выявить неточности в чек-листах по настройке Системы, подготовиться к вопросам пользователей,</li> </ol>

Вопрос	Ответ
	<p>разработать более удобное расписание посещений пользователей для системных администраторов.</p> <p>3. Начало обучения по работе с MS Outlook с топ-менеджеров компании. Начав обучение с топ-менеджмента, позволило повысить уровень мотивации и заинтересованности во внедрении Системы и переходе на работу с MS Outlook сотрудников других уровней. Обученный топ-менеджмент стал использовать в своей работе с подчиненными приобретенные знания, что в свою очередь мотивировало подчиненных к обучению.</p> <p>4. Обмен тренерским опытом. После первых проведенных тренингов стало очень полезным обменяться опытом: была введена обязательная работа одновременно двух тренеров, что позволило улучшить индивидуальную работу с обучаемыми; выявить инструменты MS Outlook, которые были хорошо или плохо знакомы для обучаемых, уделять этим инструментам меньше или больше внимания соответственно; предусмотреть технические неполадки.</p> <p>5. Запланированный временной резерв для обучения. Для сотрудников, которые по различным причинам не смогли присутствовать на плановом обучении, было предусмотрено резервное обучение.</p> <p>6. Расписание было составлено качественно и оптимистично. Были предусмотрены все возможные риски, которые могли бы повлечь увеличение сроков проекта. Подобное расписание позволило завершить проект в согласованные сроки.</p> <p>7. Заказчиком проекта являлся Руководитель Проектного офиса, он был активен и доступен, что позволяло быстро решать текущие вопросы.</p>
Какие ошибки были допущены в проекте (фазе проекта)?	<p>1. Привлечённый на тендерной основе подрядчик по обучению – Мягкая Линия – не смог сформировать группу по обучению ИТ-специалистов. Это заставило в короткие сроки искать другого подрядчика и увеличило бюджет.</p> <p>2. При выборе компании-подрядчика предоставляющей услуги по обучению, не была организована личная встреча с тренером. Личность тренера, его работа с аудиторией сильно влияет на качество обучения, а также на восприятие учебного материала участниками тренинга.</p> <p>3. Часть функций MS Outlook были настроены позже, чем проведено обучение. Таким образом, не все функции были наглядно продемонстрированы для обучаемых.</p> <p>4. Проведённое анкетирование топ-менеджмента по вопросам настройки функций MS Outlook не дало ожидаемых результатов.</p> <p>5. В период подготовки Глобальной адресной книги длительное время ожидалось утверждение унифицированных названий отделов и должностей.</p> <p>6. В период подготовки Глобальной адресной книги данные по названиям отделов и должностей от компании XXX в сроки предоставлены не были в связи с отсутствием HR-директора.</p>

Вопрос	Ответ
Привлекались ли для работы в проекте внешние исполнители (outsourcing)? Опишите, насколько эффективна была ваша работа с ними?	<p>1. Работа с подрядчиком по услугам обучения Мягкая Линия не была эффективна. Тренер, проводивший обучение, плохо справился со своей задачей: тренинг проходил скучно, не интересно, много материала было посвящено техническим деталям, что не было целью тренинга.</p> <p>2. Подрядчик Мягкая Линия отказался проводить обучения по интеграционным возможностям Системы для членов Совета Директоров. Пришлось отказаться от этого полезного результата.</p>
Ваше предложение по улучшению системы управления проектами	<p>1. Руководителем проектов назначать сотрудника не из состава топ-менеджмента. Руководитель проектов из состава руководителей среднего звена более мотивирован, доступен и управляем.</p> <p>2. Ввести систему информирования о состоянии проектов компаний не только активных участников проекта, но и других желающих. Это позволит повысить знания о реализуемых проектах в компаниях, повысить общую заинтересованность сотрудников, решать конфликты интересов на ранней стадии.</p>

## 5. ЧЕК-ЛИСТ ЗАКРЫТИЯ ПРОЕКТА

№	Параметр проверки	Отметка	Примечание
1	Документация по проекту передана в архив Проектного офиса	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Результаты проекта приняты Заказчиком, акты подписаны	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Работа с расписанием проекта завершена	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Обязательства по бюджету исполнены	<input checked="" type="checkbox"/>	