**ESCOPO DO PROJETO DE CRM**

**MODELO**

NOME DO

PROJETOPROJECT

IDCOMPANY NAMEStreet

 AddressCity

, State e ZIP

webaddress.com

Version 0.0.000

/00/0000

| HISTÓRICO DE VERSÕES |
| --- |
| VERSÃO | APROVADO POR | DATA DA REVISÃO | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO | AUTOR |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREPARADO POR** |  | **TÍTULO** |  | **DATA** |  |
| **APROVADO POR** |  | **TÍTULO** |  | **DATA** |  |

Tabela de conteúdo

[1.RESUMO EXECUTIVO4](#_Toc10404797)

[2.AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA DE CRM5](#_Toc10404798)

[2.1MARKET DYNAMICS5](#_Toc10404799)

[2.2ORGANIZAÇÃO DYNAMICS5](#_Toc10404800)

[3.AVALIAÇÃO DE OPORTUNIDADE6](#_Toc10404801)

[4.MITIGAÇÃO DE RISCO6](#_Toc10404802)

[5.RECOMENDAÇÕES DO PROJETO6](#_Toc10404803)

[5.1BENEFITS AND RISCOS6](#_Toc10404804)

[5.2ESTIMOU CUSTOS DO PROJETO6](#_Toc10404805)

[5.3 PROCESSOS APROVADOS6](#_Toc10404806)

[5.4REVISORIZAÇÃO DO PROCESSO AND AGENDAMENTO6](#_Toc10404807)

[5.5RECOMODICAÇÕES6](#_Toc10404808)

[6.VISÃO GERAL FINANCEIRA6](#_Toc10404809)

[6.1CRM SUITES6](#_Toc10404810)

[6.1POINT SOLUTIONS6](#_Toc10404811)

[7.FUNÇÕES AND RESPONSABILIDADES6](#_Toc10404812)

 [8.ANEXOS6](#_Toc10404813)

 [9.APROVAÇÃO6](#_Toc10404814)

# RESUMO

Ao concluir as outras seções de Escopo de projeto, resuma cada seção com uma coleção sucinta de declarações e conclusões, incluindo uma chamada clara para a ação na forma de um Resumo Executivo.

|  |
| --- |
|  |

# AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA DE CRM

## DINÂMICA DE MERCADO

|  |
| --- |
|  |

## DINÂMICA ORGANIZACIONAL

|  |
| --- |
|  |

# AVALIAÇÃO DE OPORTUNIDADES

Detalhe as oportunidades disponíveis para concretizar um ROI. As categorias a serem discutidas podem incluir o seguinte: Complexidade de Interação do Cliente, Eficácia Organizacional, Ofertas Baseadas em Personagem, Diferenciação Competitiva, Mensagens e Posicionamento, Geração de Demanda, Processo de Vendas, Aquisição de Clientes e Geração de Liderança de Clientes, Retenção de Clientes e Gerenciamento de Banco de Dados de CRM.

|  |
| --- |
|  |

# MITIGAÇÃO DE RISCOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CATEGORIA DE RISCO | PROBABILIDADE | RISCO | ESTRATÉGIA DE MITIGAÇÃO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# RECOMENDAÇÕES DE PROJETO

##  5.1BENEFITS AND RISCOS

|  |
| --- |
|  |

## 5.2ESTIMOU OS CUSTOS DO PROJETO

|  |
| --- |
|  |

## 5.3 PROCESSOS APROVADOS

|  |
| --- |
|  |

## 5.4REVISORIZAÇÃO DO PROCESSO AND PROGRAMAÇÃO

|  |
| --- |
|  |

##  5.5RECOMENDAÇÕES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DOMÍNIO | OPORTUNIDADE | FERRAMENTAS | DESCRIÇÃO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# VISÃO GERAL FINANCEIRA

## 6.1CRM SUITES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SUÍTES CRM | TOTAL | YEAR 1 | YEAR 2 | YEAR 3 |
| HARDWARE |  |  |  |  |
| LICENCIAMENTO DE SOFTWARE |  |  |  |  |
| SOFTWARE DE TERCEIROS |  |  |  |  |
| LICENCIAMENTO DE APLICATIVOS |  |  |  |  |
| DOCUMENTAÇÃO E TREINAMENTO |  |  |  |  |
| MANUTENÇÃO |  |  |  |  |
| INSTALAÇÃO |  |  |  |  |
| INTEGRAÇÃO |  |  |  |  |
| CARREGAMENTO DE DADOS LEGADO |  |  |  |  |
| GERENCIAMENTO DE PROJETOS |  |  |  |  |
| PESSOAL DO APLICATIVO |  |  |  |  |
| DIVERSOS |  |  |  |  |
| OUTRO (especificar) |  |  |  |  |
| TOTAL |  |  |  |  |

## 6.1 SOLUÇÕESPOINT

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SOLUÇÕES POINT | TOTAL | YEAR 1 | YEAR 2 | YEAR 3 |
| HARDWARE |  |  |  |  |
| LICENCIAMENTO DE SOFTWARE |  |  |  |  |
| SOFTWARE DE TERCEIROS |  |  |  |  |
| LICENCIAMENTO DE APLICATIVOS |  |  |  |  |
| DOCUMENTAÇÃO E TREINAMENTO |  |  |  |  |
| MANUTENÇÃO |  |  |  |  |
| INSTALAÇÃO |  |  |  |  |
| INTEGRAÇÃO |  |  |  |  |
| CARREGAMENTO DE DADOS LEGADO |  |  |  |  |
| GERENCIAMENTO DE PROJETOS |  |  |  |  |
| PESSOAL DO APLICATIVO |  |  |  |  |
| DIVERSOS |  |  |  |  |
| OUTRO (especificar) |  |  |  |  |
| TOTAL |  |  |  |  |

# FUNÇÕES AND RESPONSABILIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PAPEL | PROPRIETÁRIO | CONTRIBUIDORES ADICIONAIS |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# ANEXOS

|  |  |
| --- | --- |
| NOME DO ANEXO | LOCALIZAÇÃO / LINK |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# APROVAÇÃO

|  |
| --- |
|  |
| *Nome e título do aprovador de projeto (impresso)* |
|  |  |
| *Assinatura do aprovador de projeto* | *Data* |

|  |
| --- |
|  |
| *Patrocinador /nome do líder e título do projeto (impresso)* |
|  |  |
| *Assinatura de patrocinador /líder do projeto* | *Data* |

|  |
| --- |
|  |
| *Nome do gerente de projeto (impresso)* |
|  |  |
| *Assinatura do gerente de projeto* | *Data* |

|  |
| --- |
| **DISCLAIMER**Todos os artigos, modelos ou informações fornecidos pelo Smartsheet no site são apenas para referência. Embora nos esforcemos para manter as informações atualizadas e corretas, não fazemos representações ou garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitos, sobre a completude, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade em relação ao site ou às informações, artigos, modelos ou gráficos relacionados contidos no site. Qualquer dependência que você deposita em tais informações está, portanto, estritamente em seu próprio risco. |