## Acta de constitución del proyecto

**Título del proyecto:** Implementación de un nuevo sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

**Gerente de proyecto:**

**Financiador(es)**:

**Fecha de inicio del proyecto:**

**Fecha de finalización del proyecto:**

### **Metas y objetivos del proyecto**

La meta del proyecto es implementar un sistema CRM que mejorará la gestión de datos de los clientes, agilizará la comunicación y mejorará el servicio al cliente.

Los objetivos principales de este proyecto son:

* Lograr un aumento del 10% en la retención de clientes en el primer año de implementación del sistema CRM.
* Incrementar la satisfacción del cliente en un 15% dentro del primer año de implementación del sistema CRM.
* Reducir los errores de datos de los clientes en un 20% al final del proyecto.

### **Partes interesadas del proyecto y sus roles y responsabilidades**

* Director ejecutivo (CEO)
* Director de Información (CIO)
* Gerente de Ventas
* Gerente de Servicio al Cliente
* Gerente de TI
* Gerente de marketing

\*Roles y responsabilidades en Anexo 1.

### **Alcance del proyecto y principales entregables**

El alcance del proyecto incluye la implementación efectiva del sistema CRM, la formación de los empleados en su uso, la integración con sistemas existentes, la medición y seguimiento de los objetivos establecidos, y la entrega de informes regulares sobre el progreso.

Los principales entregables del proyecto:

1. Adquisición e implementación de CRM
2. Migración de datos desde sistemas existentes al nuevo CRM.
3. Configuración del CRM y ajuste a los procesos de la organización
4. Capacitación a los empleados sobre el uso del sistema CRM
5. Soporte técnico y mantenimiento continuo del CRM
6. Informes de satisfacción del cliente
7. Recopilación de datos de retención
8. Informe de dinámica en ventas

### **Hitos, cronograma y dependencias**

* Reunión de inicio del proyecto: 01/06 (predecesor)
* Adquisición de software CRM: 15/06 (predecesor)
* Migración de datos: 16/06 - 30/06 (predecesor)
* Configuración de CRM: 20/06 - 12/07
* Capacitación de empleados: 13/07 - 31/07
* Entrada en funcionamiento del sistema CRM: 01/08
* Soporte y mantenimiento continuos
* Informes de satisfacción del cliente: bimestral
* Recopilación de datos de retención: bimestral
* Informe de dinámica en ventas: bimestral

### **Presupuesto**

El presupuesto estimado para este proyecto es de [monto], distribuido de la siguiente manera:

* Adquisición de software CRM: [monto]
* Migración de datos: [monto]
* Personalización de CRM: [monto]
* Capacitación de empleados: [monto]
* Soporte y mantenimiento continuo: [monto]

Los recursos necesarios para el proyecto incluyen:

* Equipo del proyecto: lista en Anexo 2
* Software CRM
* Personal de soporte de TI: lista en Anexo 2

### **Riesgos**

* Posibles retrasos en la adquisición de software CRM.
* Problemas de migración de datos que conducen a la pérdida de datos.
* Resistencia al cambio entre los empleados durante la adopción de CRM.

Este acta de constitución del proyecto está aprobado por:

* Nombres y puestos
* Fecha

Anexo 1

Anexo 2