

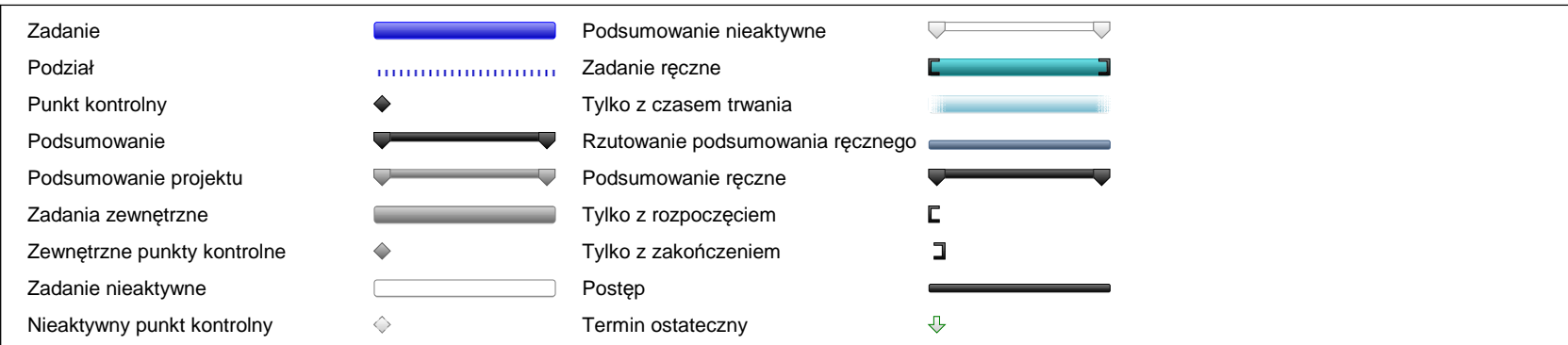
Id.	Nazwa zadania	Czas trwania	06-gru-31							07-sty-07							07-sty-14							07-sty-21							07-sty-28							07-lut-04		
			s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w						
0	Monitorowanie opinii klientów	19 dn?																																						
1	Przeczytanie uwagi z wyjaśnieniem przeznaczenia tego szablonu	1 dzień?																																						
2	Opracowanie procesów zbierania opinii klientów	5 dn?																																						
3	Zdefiniowanie źródeł opinii klientów	1 dzień?																																						
4	Zidentyfikowanie źródeł dobrowolnych opinii klientów	1 dzień?																																						
5	Zidentyfikowanie źródeł opinii klientów udzielanych na życzenie	1 dzień?																																						
6	Określenie wewnętrznych i konkurencyjnych źródeł opinii klientów	1 dzień?																																						
7	Określenie metod zbierania danych	1 dzień?																																						
8	Określenie metod analizowania danych	3 dn?																																						
9	Określenie odpowiedniej metody analizowania danych	1 dzień?																																						
10	Opracowanie planu i harmonogramu prowadzenia analiz	1 dzień?																																						
11	Włączenie opracowanego harmonogramu analiz do tego harmonogramu	1 dzień?																																						
12	UKOŃCZENIE projektu zbierania opinii i procesu analizowania	0 dn																																						
13	Opracowanie procesu reakcji na problemy klientów	5 dn?																																						
14	Opracowanie metody postępowania z problemami klientów	1 dzień?																																						
15	Zidentyfikowanie zasobów odpowiedzialnych za współpracę z niezadowolonymi klientami	1 dzień?																																						
16	Zdefiniowanie procesu rozwiązywania problemów	1 dzień?																																						
17	Wyznaczenie zasobu, który będzie rozliczany z rozwiązywania problemów klientów	1 dzień?																																						

Projekt: Monitorowanie opinii klientów
Data: pon, 17-10-23

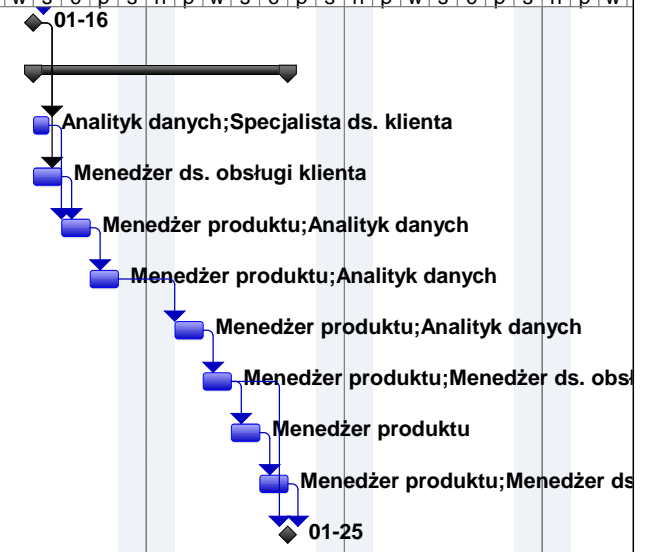
Zadanie		Podsumowanie nieaktywne	
Podział		Zadanie ręczne	
Punkt kontrolny		Tylko z czasem trwania	
Podsumowanie		Rzutowanie podsumowania ręcznego	
Podsumowanie projektu		Podsumowanie ręczne	
Zadania zewnętrzne		Tylko z rozpoczęciem	
Zewnętrzne punkty kontrolne		Tylko z zakończeniem	
Zadanie nieaktywne		Postęp	
Nieaktywny punkt kontrolny		Termin ostateczny	

Id.	Nazwa zadania	Czas trwania	06-gru-31			07-sty-07			07-sty-14			07-sty-21			07-sty-28			07-lut-04											
			s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c
18	Zdefiniowanie procesu postępowania z klientem	1 dzień?																											
19	UKOŃCZENIE opracowywania procesu reakcji na problemy klientów	0 dn																											
20	Opracowanie procesu monitorowania opinii klientów	8 dn?																											
21	Osiągnięcie celów związanych z zadowoleniem klientów	1 dzień?																											
22	Osiągnięcie celów związanych ze sprzedażą produktów	1 dzień?																											
23	Badania alternatywnych rozwiązań pomiaru zadowolenia klientów i stopnia realizacji celów sprzedaży	1 dzień?																											
24	Wykonanie analizy finansowej dla każdego alternatywnego rozwiązania	1 dzień?																											
25	Przygotowanie wersji roboczej całego budżetu	1 dzień?																											
26	Prezentacja zaleceń kierownictwu	1 dzień?																											
27	Opracowanie programów i narzędzi do zbierania opinii	1 dzień?																											
28	Utworzenie planów komunikacji wewnętrznej w celu przekazywania wyników badania opinii	1 dzień?																											
29	Uzyskanie podpisów kierownictwa pod planem i budżetem	1 dzień?																											
30	UKOŃCZENIE opracowywania programu zbierania opinii klientów	0 dn																											
31	Wdrożenie programu zbierania opinii	3 dn?																											
32	Wdrożenie metod zbierania danych dla wszystkich źródeł opinii	1 dzień?																											
33	Wdrożenie procesu obsługi reakcji klientów	1 dzień?																											
34	Wdrożenie procesów monitorowania	1 dzień?																											

Projekt: Monitorowanie opinii klientów
Data: pon, 17-10-23



Id.	Nazwa zadania	Czas trwania	06-gru-31					07-sty-07					07-sty-14					07-sty-21					07-sty-28					07-lut-04							
			s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	ś	c	p	s	n	p	w	
35	UKOŃCZENIE wdrażania	0 dn																																	
36	Monitorowanie opinii klientów	7 dn?																																	
37	Zbieranie danych ze wszystkich źródeł	0,5 dn?																																	
38	Monitorowanie dyspozycyjności obsługi	1 dzień?																																	
39	Analizowanie opinii klientów: wyszukiwanie wzorców i obszarów problemów	1 dzień?																																	
40	Pomiar poziomów zadowolenia klientów w trakcie trwania programu	1 dzień?																																	
41	Przegląd wyników kolejnych badań klientów: pomiar sukcesów i reakcji klientów	1 dzień?																																	
42	Przegląd rozkładów problemów klientów	1 dzień?																																	
43	Dostarczenie opinii zespołowi produktu	1 dzień?																																	
44	Ustanowienie cyklu ciągłego doskonalenia programu	1 dzień?																																	
45	UKOŃCZENIE programu monitorowania opinii klientów	0 dn																																	



Projekt: Monitorowanie opinii klientów Data: pon, 17-10-23	Zadanie		Podsumowanie nieaktywne	
	Podział		Zadanie ręczne	
	Punkt kontrolny		Tylko z czasem trwania	
	Podsumowanie		Rzutowanie podsumowania ręcznego	
	Podsumowanie projektu		Podsumowanie ręczne	
	Zadania zewnętrzne		Tylko z rozpoczęciem	
	Zewnętrzne punkty kontrolne		Tylko z zakończeniem	
	Zadanie nieaktywne		Postęp	
	Nieaktywny punkt kontrolny		Termin ostateczny	