**宁波沙塔信息技术有限公司**

**项目实施规范-V1.0**

****

宁波沙塔信息技术有限公司

2020年03月06日

知识产权归沙塔信息所有，禁止复制传播

目录

**[一、 项目计划 4](#_Toc31512)**

[1计划发布 4](#_Toc5650)

[2项目会议 4](#_Toc18577)

[3专题会议 4](#_Toc18879)

[4 工人培训 5](#_Toc21344)

**[二、 客户反馈 6](#_Toc18794)**

[1系统bug反馈 6](#_Toc16185)

[2客户需求变更 6](#_Toc25595)

[3客户需求汇总 7](#_Toc31062)

[4 客户需求关闭 7](#_Toc11219)

**[三、 客户走访 8](#_Toc1122)**

[1走访准备 8](#_Toc5013)

[2会议录音 8](#_Toc8332)

**[四、文档规范 9](#_Toc31330)**

[1文档沟通 9](#_Toc6492)

[2文件命名 9](#_Toc27370)

[3文件归档 9](#_Toc3839)

[4资料保密 9](#_Toc11252)

**[五、 项目验收 10](#_Toc32549)**

**[附件 11](#_Toc30294)**

文档操作

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 操作人 | 属性 | 修改流水 | 日期 | 版本 |
| 周利强 | 新建 | 创建文档 | 2020-03-03 | V1.0 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

文档审批

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 审批人 | 职务 | 审批时间 | 审批意见 | 版本 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

信息化、数字化项目实施过程中，实施人员与客户会进行密切的沟通，包括：方案演示与确认、客户需求反馈、项目验收。为了保证实施内容的高效性，需要建立项目实施的生命周期管理。一方面，这可以将实施经验进行有效地沉淀。另外一方面，也可以对项目实施的进度进行有效的追踪，实现客户需求的完整记录与有效管控，保证验收阶段有理有据，让客户和公司都达到满意结果。

基于此，为了更好地服务客户，提升客户满意度以及团队协作效率，特制定沙塔信息项目实施规范，其整体的实施流程如下图：

# 项目计划

## 1计划发布

项目计划包括年度实施计划、月度实施甚至是周计划，对项目组而言，制定年度实施计划可以让客户看到实施目的与预期实施成果，让客户具备有获得感，吃下定心丸。

月度计划不仅可以告知客户本月实施安排，让客户能够有所准备，加强与客户之间的合作，增强与客户之间的粘性。与此同时，让实施人员及时调整内部开发资源，保证项目进度有序推进。

对于周计划而言，建议**每周五17:00**前项目负责人需要将下周的项目计划发布，并将信息同步给团队。

附件 ：1、项目月计划模板

2、项目周计划模板

## 2项目会议

实施人员发布项目计划后，项目组应进行每周一次的会议，对制定项目周计划进行评审与确认，及时分配实施任务，确保项目达到预期目的。

## 3专题会议

为了进一步完善公司产品，建议实施团队不定期的举行：系统bug解决、产品设计讨论会议、实施经验分享会议、行业调研分享会议。

建议团队每月举行一次个人**Seminar**，将个人学习成果与经验总结进行汇报，让团队共同聆听他人的**经验与总结**，营造良好的团队氛围。

## 4 工人培训

客户对系统初次上线都有一定的抵触心理，因此有必要组织并参与工厂的管理培训会议，给工人普及基本的信息化常识。尽量让工人配合系统的使用，消除工人的抵触心理。让客户能够统一认知：“**先覆盖，后优化**”，即先进行系统试用，然后再对系统进行优化。

# 客户反馈

## 1系统bug反馈

客户在使用系统时，往往会遇到各类系统问题，尽管这些问题暴露了代码开发的漏洞，但是这类系统BUG时也是开发人员成长的阶梯。系统BUG是宝贵的开发经验，项目组应该将这类经验进行有效的归类总结，形成系统问题的知识库。这类经验的沉淀将潜移默化地提升系统问题的排查准确性以及开发人员的水平。

当客户使用系统时，出现功能bug或者系统bug，导致用户无法使用，首先判断系统是单用户还是多用户问题。

* **单用户问题**

立即与用户进行电话沟通，详细询问系统问题，避免问题的发酵升级，及时组织开发人员进行系统排查与问题修复。

* **多用户问题**

如果系统问题是全厂性（如服务器崩溃），应立即询问客户现状，并及时赶往客户处，同时组织开发人员进行排查修复，将事件处理优先级调整为最高。

## 2客户需求变更

客户需求变更往往会带来项目组人员的设计返工、开发变更、测试等大量工作，然而客户需求变更确实经常发生，往往会对项目进度造成较大的影响。因此，客户需求变更是非常谨慎的内容，需让客户对变更内容进行确认签字，告知客户需求变更对项目的影响。

## 3客户需求汇总

对客户提出的需求进行如实记录，并及时更新需求解决状态。并对需求进行分类：功能性问题、便捷性问题、bug问题、系统资源问题。具体记录形式见附件4.

## 4 客户需求关闭

值得注意的是，及时关闭客户提出的问题有助于提升客户的满意度，以下是客户问题解决流程。

客户提出问题

客户签字确认问题关闭

答复客户计划完成时间，并追踪问题解决进度

通过

记录与评估

不通过

需求不合理，

进行引导，寻找替代方案

# 客户走访

## 1走访准备

凡事预则立，不预则废。因此，走访客户前，实施人员需要做好充足的准备（着装也很重要），考虑各种潜在的问题点，不仅可以有效地提升走访的效率，更加容易获得客户的认可，潜移默化的影响项目的进度。基于此，建议实施人员在走访前，列出本次走访**预期解决的问题**，**预期达成的目标**，让走访目的具体针对性、实效性。

走访准备

|  |  |
| --- | --- |
| 准备内容 | 你个的味道 宁波昌扬项目 |
| 预期解决问题 | 1. 演示原型，听取反馈需求 2. 了解客户返工情况，和客户沟通信息化实施准备工作 |
| 预期达成目标 | 1. 与客户达成一致，确定交付内容，明确报价内容 |
| 实施细节 | 1. 个人形象、着装 2. 会议记录本、设备、文件打印准备 |

## 2会议录音

作为一个实施人员，保持良好的记录习惯非常重要，尤其对于与客户进行的重要会议的时，依靠会议上记忆很容易遗漏重要的信息，为了保证准确掌握客户需求，建议对会议进行全程的录音。

# 四、文档规范

## 1文档沟通

为了有效推进项目的实施进度，与客户进行交流时，采用文档沟通往往是一个高效率的手段。因此，在实施过程中，沙塔信息应及时更新**客户接触登记**、**项目会议纪要**、**项目需求汇总**、**项目月度实施报告总结**，其具体格式详见附件4、5、6。

## 2文件命名

文件命名规范有助于文档归类、文档查找。因此，文档命名规则建议统一为：姓名首字母\_日期\_项目内容。例如zlq\_20200303\_宁波昌扬项目周计划

## 3文件归档

建立项目全生命周期的资料汇总，不仅是工作量的重要体现，更是重要的经验库。为了方便查阅（仅限公司内部查阅）对实施文档资料进行**逐一打印存档**（按照项目类别进行归类）

## 4资料保密

在项目实施过程中，实施人员会获取大量来自客户的表单资料，电子资料，甚至包括重要的图纸信息，合作伙伴信息，人员组织架构，这些重要的信息包含客户的商业机密。因此，这类文件**严禁以电子版传播**，必要的时候方可进行打印，并由项目负责人进行保存管理。

# 项目验收

在规定时间内利用有限资源保质保量完成项目，让客户和公司都满意是项目的最终目标。因此，在项目执行过中，要十分注重项目进度的把控与客户需求的管控，在保证客户满意度的情况下，以系统输入输出为导向，在实施过程中就定期地核验系统输出是否达到项目要求（更重要的是达到客户需求）。项目验收应主要围绕系统输入输出（预期目标）、实施效果（已上线功能）两个方面来撰写。

* 系统输入输出

系统输入输出是针对客户需求而提出的，也是经过项目双方审核与确认的核心需求。其中**系统输入**是要求用户输入的数据，**系统输出**则是是客户期望得到的功能与数据。

* 项目实施成果

项目验收应对系统的输出进行验收，评估实施效果是否达到预期的实施目标，以项目合同要求准，对项目验收需要制定功能验收标准：**完整性**（是否具备相应功能）、**稳定性**（功能是否稳定）。同时也需要对系统输出数据制定验收标准：**准确性**（数据是否准确）、**联动性**（各模块各系统之间的数据是否联动）。具体验收清单见附件3.

# 附件

附件 1、月计划

附件 2、项目周计划

附件 3、验收清单模板

附件4、功能需求汇总表



附件5、项目会议纪要（由陈旭波提供）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 记录时间： | 记录地点： | |
| 记 录 人： | 客户名称： | |
| 主 题： | | |
| 参与人员： | | |
| 会议内容 | | |
| 会议决议： | | |
| 客户签字： | | 领导签字： |

附件 6、客户接触登记(以3.04走访为例)

