Project Charter

**Project Title**: 外卖管理系统

**Project Start Date:**2024.11.7 **Projected Finish Date:**2024.12.9

**Budget Information:** ¥60,500.00

**Project Manager:**陈鸿羽

**Project Objectives:**

1. 提高订单处理效率：实现从用户下单到订单配送的全流程自动化管理，减少人工干预，提升订单处理速度，确保高峰期也能快速响应。
2. 优化配送路径与时间：通过智能调度和路径规划算法，优化配送员的路线，缩短配送时间，提升用户对准时送达的满意度。
3. 提升用户体验：提供流畅的用户界面，便捷的支付方式和个性化推荐，提升用户在点餐、支付、订单跟踪等各环节的体验。
4. 加强库存与供应链管理：帮助餐厅实时管理库存，优化食材采购和消耗，减少浪费，提升资源利用率。
5. 数据分析和决策支持：通过对订单数据、用户行为和市场趋势的分析，为商家和平台提供数据支持，以便于做出运营决策和优化服务。
6. 确保数据安全与隐私保护：符合各项数据保护法规，确保用户数据和交易数据的安全，防止数据泄露。
7. 支持多端访问：开发支持移动端和网页端的应用，便于用户在不同场景下使用，提高平台的适用性和用户粘性。
8. 提升客户留存率和忠诚度：通过会员制度、积分系统、优惠券等营销手段，吸引和留住用户，提升用户忠诚度。

**Main Project Success Criteria:**

1. 订单处理效率提升：系统上线后，订单处理时间减少50%以上，特别是在高峰时段，系统能够稳定、高效地处理订单。
2. 配送路径优化：通过智能调度算法，平均配送时间缩短20%以上，提高准时送达率。
3. 用户满意度：用户在平台上的操作体验评分达到4.5分（满分5分）以上，用户留存率提升30%。
4. 库存管理精确度：库存误差率降低到5%以内，食材采购和消耗得到优化，减少浪费。
5. 数据分析应用：商家和平台根据系统提供的数据分析报告，能够做出优化决策，销售额提升10%以上。
6. 数据安全和隐私保护：系统符合数据保护法规，用户和交易数据无泄露事件，定期进行安全审计。
7. 多端访问支持：移动端和网页端应用用户反馈良好，无重大功能缺失或体验问题。
8. 客户忠诚度：会员制度、积分系统和优惠券使用率达到预期目标，客户回购率提升20%。

**Approach:**

1. 需求分析与定义：需求人员吴子鸣负责与各利益相关者沟通，收集并整理系统需求，编写详细的需求文档，并进行需求评审。
2. 系统设计与架构：

总体设计：设计人员吴莹负责制定系统的总体架构和模块划分，编写总体设计文档，组织总体设计评审。

概要设计与详细设计：根据总体设计，编写各模块的概要设计和详细设计文档，并进行评审。

1. 开发阶段：开发人员柴佳旭负责系统的编码实现，包括用户端开发（UI设计、点单功能、用户交流投诉模块）和配送员端开发（UI设计、接单功能）。
2. 测试阶段：测试人员朱钊毅负责制定测试计划，编写测试用例，进行单元测试、集成测试、系统测试和验收测试，确保系统功能和性能满足需求。
3. 质量保障：质保人员李志阳负责制定质量保证计划，进行项目评审和审核，确保系统符合质量标准。
4. 试点活动与反馈：在一个班级中进行系统试点运行，收集用户反馈，进行系统优化调整。
5. 风险管理：项目经理陈鸿羽负责识别和评估项目风险，制定应对策略，确保项目按计划推进。
6. 发布和部署：最终确认系统功能和稳定性后，编写发布文档和操作指南，进行系统部署和上线。
7. 数据分析与优化：上线后，持续收集用户和订单数据，进行数据分析，提供运营决策支持，并持续优化系统功能和性能。

**Roles and Responsibilities**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Name** | **Organization/**  **Position** | **Contact Information** |
| 需求人员 | 吴子鸣 |  |  |
| 设计人员 | 吴莹 |  |  |
| 开发人员 | 柴佳旭 |  |  |
| 测试人员 | 朱钊毅 |  |  |
| 质保人员 | 李志阳 |  |  |

**Sign-off:** (Signatures of all above stakeholders. Can sign by their names in table above.)

**Comments:** (Handwritten or typed comments from above stakeholders, if applicable)