**东软客户关系管理系统**

**项目计划**

**（版本v1.0.1）**

东软教育科技有限公司

2018年7月02日

**版本历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **版本** | **说明** | **作者** |
| 2018-07-02 | v1.0.0 | 初始化 | 陈家满 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目 录

[1. 引言 3](#_Toc2140)

[1.1. 编制目的 3](#_Toc27011)

[1.2. 适用范围 3](#_Toc14250)

[1.3. 术语定义 3](#_Toc11988)

[1.4. 参考资料 4](#_Toc16680)

[2. 项目概况 4](#_Toc3239)

[2.1. 项目背景 4](#_Toc9449)

[2.2. 项目范围 5](#_Toc9555)

[3. 项目目标 5](#_Toc23602)

[3.1. 业务目标 5](#_Toc5169)

[3.2. 管理目标 6](#_Toc1939)

[3.3. 技术目标 6](#_Toc1979)

[4. 组织结构 7](#_Toc13064)

[4.1. 组织结构图 7](#_Toc15814)

[4.2. 联系方式 8](#_Toc1994)

[4.2.1. 外部干系人 8](#_Toc31351)

[4.2.2. 项目组成员 9](#_Toc16884)

[5. 任务安排 9](#_Toc6108)

[5.1. 项目进度计划 9](#_Toc12345)

[6. 从属计划 10](#_Toc31570)

[6.1. 沟通计划 10](#_Toc30252)

[6.2. 风险管理计划 12](#_Toc26400)

[6.3. 基础架构和支撑平台 12](#_Toc19951)

[6.4. 资料管理计划 13](#_Toc4594)

[6.5. 评审计划 13](#_Toc11337)

[6.6. 项目辅助管理工具 14](#_Toc31508)

[6.7. 项目开发环境 14](#_Toc621)

[6.8. 产品发布计划 15](#_Toc27041)

# 引言

## 编制目的

为了保证项目团队按时保质地完成项目目标，便于项目团队成员更好地了解项目情况，使项目工作开展的各个过程合理有序，有必要以文件化的形式，把对于在项目生命周期内的工作任务范围、各项工作的任务分解、项目团队组织结构、各团队成员的工作责任、团队内外沟通协作方式、开发进度、经费预算、项目内外环境条件、风险对策等内容以书面的方式描述出来，作为项目团队成员以及项目干系人之间的共识与约定，项目生命周期内的所有项目活动的行动基础，项目团队开展和检查项目工作的依据。

本项目开发计划用于从总体上指导东软客户关系管理项目顺利进行并最终得到通过评审的项目产品。针对固东软客户关系管理项目，简述了软件功能，说明了项目约束和限制，概述了软件开发过程，明确安排了项目进度计划，预估了项目风险。本项目开发计划面向的读者如下：

1、专家组评估验收人员。

2、项目经理及项目开发人员

3、项目的风险评估人员。

## 适用范围

本文档适用于东软开发实施东软客户关系管理项目的全过程。

## 术语定义

MySQL:系统服务器所使用的数据库关系系统（DBMS）。

SQL：一种用于访问查询数据库的语言。

事务流：数据进入模块后可能有多种路径进行处理。

主键：数据库表中的关键域。值互不相同。

外键：数据库表中与其他表主键关联的域。

ROLLBACK:数据库的错误恢复机制。

系统：若未特别指出，统指固管家危废管理系统。

UML：统一建模语言、是一套用来设计软件蓝图的标准建模语言，是一种从软件分析、设计到编写程序规范的标准化建模语言。

# 项目概况

## 项目背景

东软客户关系管理系统是东软对目前国内典型针对客户关系管理的一套软件产品，主要功能是实现客户管理和服务客户创造销售机会等的功能，还能查询报表将数据可视化不会太过单一，进行用户权限的控制，实用功能让处置流程更便捷；

1、专注客户关系一连串处理平台。

2、数据可视化，数据分析，客户追踪，企业管理尽在掌握；

3、打通客户，工作人员，数据统计员三方的沟通障碍，显现出系统的一体流程；

本产品项目周期为一个月，项目背景规划如表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目发起单位 | 任务提出者 | 项目实施部门 |
| 东软客户关系管理系统 | 东软 | 东软ETC | 东软ETC |

|  |  |
| --- | --- |
| **项目基本信息** | |
| **项目编号** | ETC-GGJ0001 |
| **项目名称** | 东软客户关系管理系统项目（简称CRM） |
| **建设系统名称** | 东软客户关系管理系统 |
| **甲方名称** |  |
| **甲方负责人** |  |
| **甲方联系人** |  |
| **项目类型** | ☑ CRM系统  □其他，请具体填写\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **业务关键字** | O2O、危险废物、产废、运输、处置、消息推送、HTTP、B/S |

## 项目范围

本项目涵盖的组织范围：部署运行本系统的统一服务平台

业务范围：

B/S：客户信息的查看与管理，客户服务的管理，销售机会的管理，日志的查看，报表统计与查看，客户购买记录追踪。

其他系统：本系统只有管理方面，产品系统方面借鉴其他系统。

。

# 项目目标

## 业务目标

全方位解决方案：

利用综合解决方案组合来提高效率，降低成本，同时实现用户的可持续发展目标。让用户了解全面信息，放大价值。

及时高效的过程控制：

通过电子化、信息化的消息传递，使得客户购买与分析更加方便，流程化控制，解决服务过程中的各类效率问题，以服务过程中的效率控制为重点，借助信息化手段对服务过程进行在途监控。

问题的事后分析：

通过系统记录的各种原始信息，帮助更好的分析客户的流失和应对的策略，有针对性的客户进行管理。

## 管理目标

进度控制目标：严格按照计划中规定的时间安排与里程碑控制系统整体进度。

成本控制目标：产品研发成本不得超过计划预算

产品质量目标：发布产品BUG率低于5%

## 技术目标

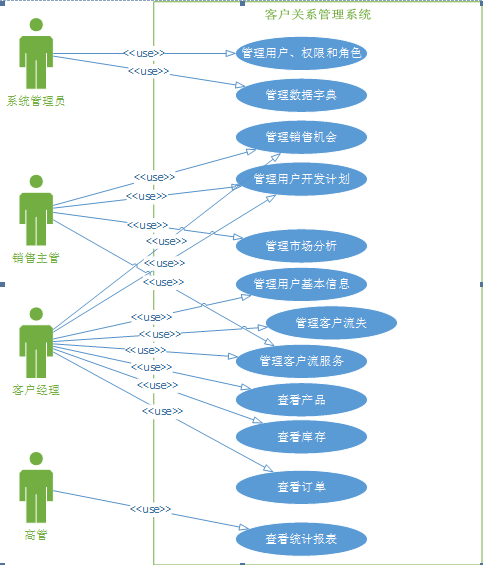
可复用的业务构建和技术组件期望：

构建高兼容性的HTTP环境消息推送组件

构建易用的JDBC持久层访问组件

# 组织结构

## 组织结构图



组织结构图示例

内部角色职责说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角色** | **职责** | **技能要求** |
| 系统管理员 | 对用户和权限与角色进行管理 | 熟悉项目管理过程，并具备相当的管理能力和沟通能力 |
| 责任设计师 | 负责需求、设计、编码、测试和实施阶段的主要工作和安排 | 对于软件工程理解和技术架构设计有相当的能力，有丰富的设计经验 |
| 需求调研人员 | 负责需求调研 | 对业务相对了解，有丰富的需求调研经验 |
| 设计师 | 负责子系统的概要设计和详细设计 | 具备UML、OO等设计能力和开发能力 |
| 开发工程师 | 负责系统的详细设计和开发 | 具备UML、OO等设计能力和开发能力 |
| 测试负责人 | 负责测试计划的制定和测试工作的监督 | 熟悉测试工作，并了解测试人员技能 |
| 测试人员 | 负责系统的测试 | 熟悉测试工具和测试技巧 |
| 实施工程师 | 负责系统的实施 | 有相当的部署能力和实施能力 |
| 评审组 | 负责管理类和工程类的评审 |  |

外部干系人利益分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **主要利害关系** | **姓名** | **在项目中的角色** | **需求和期望** | **利益程度** | **对项目的影响程度** |
| 客户 |  | 监理 | 运营信息化 | 高 | 高 |
| 其他开发商 |  | 集成商 | 产品集成 | 中 | 低 |

## 联系方式

### 外部干系人

外部干系人联系方式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **主要利害关系** | **姓名** | **职位** | **手机或座机** | **电子邮件** |
| 甲方 |  |  |  |  |
| 其他开发商 |  |  |  |  |
| 销售人员 |  |  |  |  |
| PD |  |  |  |  |
| TD |  |  |  |  |

### 项目组成员

项目组成员联系方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓名** | **手机** | **电子邮件** |
| 陈家满 | 13265114255 | chenjiaman000@qq.com |
| 董龙钦 | 15916643433 | donglongqing000@qq.com |
| 杨庆亮 | 13546210257 | yangqingliang000@qq.com |
| 巫于颖 | 13608235868 | wuyuying000@qq.com |

# 任务安排

## 项目进度计划

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **任务名称** | | **任务描述** | **开始时间** | **结束时间** | **负责人** |
| 项目计划 | | 制定项目计划书 | 2018-06-29 | 2018-06-30 | 陈家满 |
| 需求分析 | | 分析需求并制定需求规格说明书 | 2018-07-01 | 2018-07-04 | 杨庆亮 |
| 原型设计 | | 设计系统原型 | 2018-07-05 | 2018-07-07 | 巫于颖 |
| 数据库设计 | | 设计系统数据库 | 2018-07-08 | 2018-07-10 | 董龙钦 |
| 概要设计 | | 制定系统概要设计说明书 | 2018-07-11 | 2018-07-14 | 陈家满 |
| 详细设计 | | 制定系统详细设计说明书 | 2018-07-14 | 2018-07-15 | 董龙钦 |
| 平台管理 | 个人中心 | 我的资料、登录、注销，修改密码，验证码 | 2018-07-16 | 2018-07-20 | 杨庆亮 |
| 销售机会管理 | 销售机会创建，分配，删除，查询，指派，制定开发计划，处理开发计划 | 2018-07-18 | 2018-07-23 | 董龙钦 |
| 客户管理 | 客户流失：确认客户流失，暂缓流失，流失预警  客户信息：增删改查，客户历史订单，客户联系人管理，客户交往记录 | 2018-07-16 | 2018-07-25 | 巫于颖 |
| 服务管理 | 服务创建，服务分配，服务处理，服务反馈，服务归档，满意度评选 | 2018-07-16 | 2018-07-22 | 陈家满 |
| 图表管理 | 对客户交往记录，客户订单记录，客户分类，服务分类，销售机会来源分类，产品销售分类统计 | 2018-07-22 | 2018-07-25 | 陈家满 |
| 日志管理 | 对特殊字段操作进行日志追踪，查看 | 2018-07-20 | 2018-07-22 | 杨庆亮 |
| 数据字典管理 | 对数据字典进行增删改查 | 2018-07-23 | 2018-07-24 | 陈家满 |
| 角色管理 | 对用户角色进行修改，删除和查看，分配角色 | 2018-07-24 | 2018-07-25 | 陈家满 |
| 导入excel | 使用excel对数据的批量插入 | 2018-07-24 | 2018-07-25 | 巫于颖 |
| 登陆分功能 | 验证码使用文字选择，用户密码进行盐值加密 | 2018-07-22 | 2018-07-23 | 董龙钦 |
| 全局功能服务 | shiro权限控制，短信验证码发送，全局异常处理 | 2018-07-23 | 2018-07-26 | 陈家满 |
| 功能测试 | | 完成功能测试并制定功能测试报告 | 2018-07-26 | 2018-07-27 | 杨庆亮 |
| 性能测试 | | 完成性能测试并制定性能测试报告 | 2018-07-28 | 2018-07-29 | 董龙钦 |
| 操作手册 | | 编写系统操作手册 | 2018-07-28 | 2018-07-29 | 巫于颖 |
| 验收 | | 搭建发布项目版本，负责项目验收 | 2018-07-30 | 2018-07-31 | 陈家满 |

# 从属计划

## 沟通计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **沟通类型** | **沟通内容** | **方式** | **频次** | **沟通对象** |
| （内部）  个人工作汇报 | 汇报任务完成情况和存在的问题 | 座谈 | 每周六 | 项目组成员 |
| （内部）  项目周报 | 汇报项目进展情况和存在的问题和识别的说风险 | 座谈 | 每周一 | 项目组成员 |
| （内部）  通知 | 任命通知、会议通知、基线的建立通知、产品发布通知等 | 座谈 | 按进度计划 | 通知接收人 |
| （内部）  电子文档传递 | SVN服务器提交 | 服务器 | 按进度计划 | 项目组成员 |
| （内部）  评审会 | 各类技术评审和管理评审 | 根据评审计划安排 | 根据评审计划安排 | 项目经理 |
| （内外部）  会议纪要/备忘录 | 例会、沟通会、阶段汇报会的纪要和结果 | 座谈 | 会议结束当天 | 会议参与人 |

## 风险管理计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本分类** | **详细分类** | **具体分类** | **识别时机** | **基本处理策略** |
| 管理风险 | 范围或需求风险 | 项目需求控制不严格，导致项目范围无限膨胀或者超出预定义范围的30%以上，影响项目进度； | 项目生命周期 | 风险规避 |
| 人力风险 | 项目成员人手不足，休息时间不确定，有很大的随机性 | 重点发生在各个里程碑点 | 风险规避 |
| 技术风险 | 开发工具 | 开发工具不如人意，例如项目刚开始，经常会遇到缓存没更新问题 | 项目开发初期 | 风险规避 |
| 实施风险 | 设计，接口，回掉的参数格式，传入的参数类型与名字。 | 项目开发周期 | 风险规避 |

## 基础架构和支撑平台

东软客户管理系统计划采用的基础机构和支撑平台如下：

操作系统：Windows

数据库管理系统：MySQL

开发语言与运行平台：Java/SSH

应用服务器：Tomcat7

## 评审计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审对象** | **评审方式** | **评审组成员** |
| 项目计划书 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 需求规格说明书 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| UI原型 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 数据库设计说明书 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 概要设计说明书 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 详细设计说明书 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 系统代码 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |
| 测试报告 | 审查 | 组长：陈家满  组员：全体成员 |

## 项目开发环境



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备用途** | **配置** | **IP** | **安装软件** | **部署应用** |
| 开发应用服务器 | CPU：双核  内存：4G  硬盘：500G | 192.168.0.1 | Windows  Tomcat | 项目部署包 |
| 开发数据库服务器 | CPU：双核  内存：4G  硬盘：500G | 192.168.0.2 | Windows  MySQL | 数据库 |
| 测试应用服务器 | CPU：双核  内存：4G  硬盘：500G | 192.168.0.3 | Windows  Tomcat | 项目部署包 |
| 测试数据库服务器 | CPU：双核  内存：4G  硬盘：500G | 192.168.0.4 | Windows  MySQL | 数据库 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **资源类型** | **软件名称** | **版本** | **用途** |
| 编程开发工具 | Eclipse | 4.7.2 | 负责开发代码 |
| 文档编写工具 | Office | 2013 | 负责编制文档 |
| 即时通讯工具 | QQ | ...... | 负责通信交流 |
| 应用服务器 | Tomcat | 7.0 | 用户搭建部署环境 |
| 数据库 | MySQL | 5.7 | 用于构建系统的数据库 |

## 产品发布计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **版本名称** | **发布时间** | **版本内容** |
| CRM-V1.0.0 | 2018-07-31 | 包含Web所有功能 |