



中国移动  
China Mobile

# 全省需求管理平台培训

---

业务支撑中心 业务管理室  
2015 年 6月

[www.10086.cn](http://www.10086.cn)



# 目 录

## 一

### 需求管理前端平台：审批流程

#### 1

省公司业务需求提交流程

#### 2

分公司业务需求提交流程

#### 3

紧急需求提交流程

#### 4

省公司业支内部需求流程

#### 5

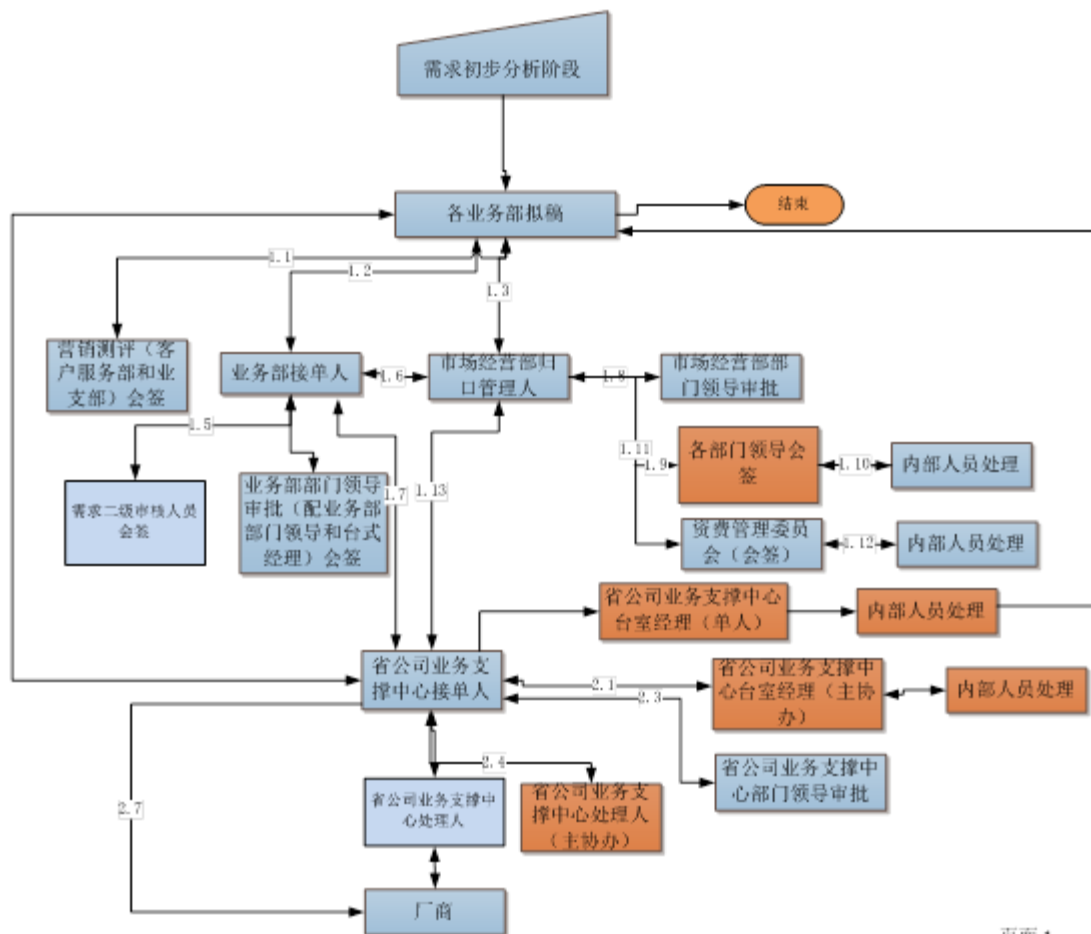
客服中心业务需求流程

- 省公司8个业务部门用户登陆后，选择“需求管理”—》“新建工单”，可以新建业务需求提交流程。
- 注：客服中心和客服部用户业务需求提交流程不需要经过需求分析初步流程。

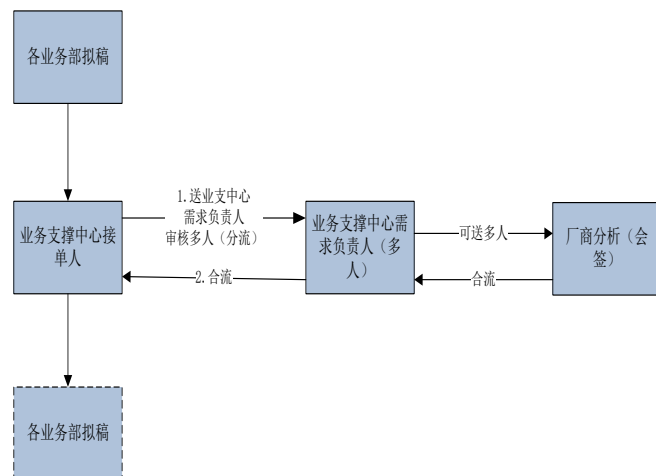


# 1 省公司业务需求提交流程

省公司业务需求提交流程



## 需求初步分析流程



# 1 省公司业务需求提交流程

角色:

| 角色名称               | 对应人员  | 操作说明             |
|--------------------|---|------------------|
| 各业务部拟稿人            | 市场经营部、客户服务部、数据部、集团客户部、网管中心、业务支撑中心、客户服务中心、中移电子商务有限公司 | 做营销测评，资费管理认证     |
| 业支中心接单人            | 程启伟   | 接单,送审            |
| 业务支撑中心需求负责人(多人会签)  | 业务支撑中心人员  | 需求分析,审核          |
| 营销测评（会签）           | 配客户服务部、客服中心和业支中心的所有成员                               | 做营销测评，审核，填写审批意见。 |
| 业务部接单人             | 省公司各业务部部门接单人  | 接单，派单            |
| 业务部部门领导（会签）        | 省公司各业务部部门所有人员                                       | 审核，填写审批意见        |
| 市场经营部归口管理人         | 见上次发的excel  | 接单，派单            |
| 各部门领导审批（会签）无内部人员   | 所有部门领导  | 审核，填写审批意见        |
| 需求二级审核人员会签         | 各业务部所有成员  | 审核，填写审批意见        |
| 各部门领导含内部人员处理       | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 市场经营部部门领导          | 市场经营部部门领导   | 审核，填写审批意见        |
| 资费管理委员会（会签）        | 见excel  | 审核，填写审批意见        |
| 内部人员处理             | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 省公司业务支撑中心接单人       | 程启伟   | 派单送审核            |
| 省公司业务支撑中心台室经理会签    | 省公司业务支撑系统部台室经理（王滔、李俊、蔡俊、李莉、陈碧、张博）                   | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心部门领导审批    | 业务支撑部部门领导   | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人（主办阅示） | 业务支撑部除部门领导外的所有员工                                    | 审核填写意见           |
| 业支内部所有员工会签         | 业务支撑中心所有员工  | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人会签     | 业务支撑部除部门领导外的所有员工                                    | 审核填写意见           |
| 派发厂商               | 分单派发厂商  |                  |

界面及操作：

保存打印关闭

省公司业务需求提交流程

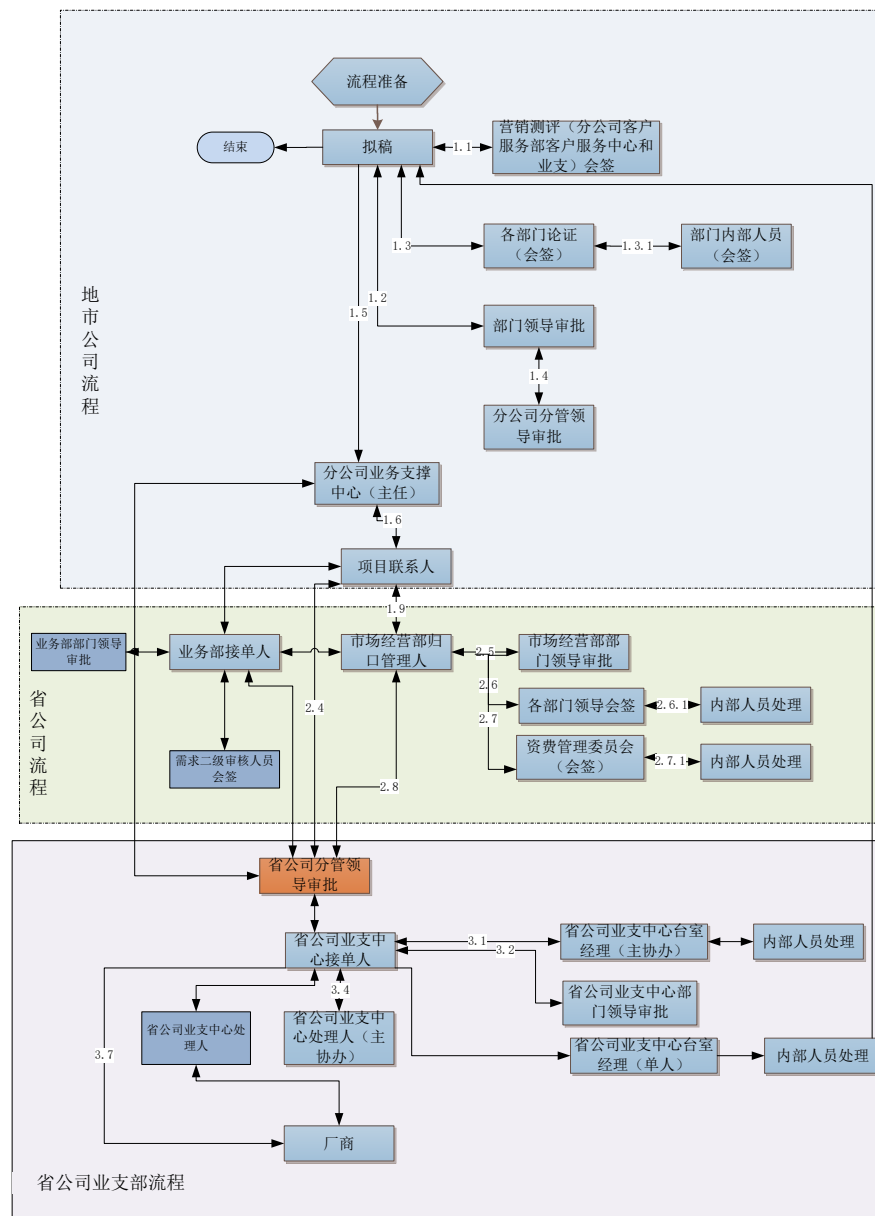
当前状态：拟稿人填写

|  |   |          |                             |
|--|---|----------|-----------------------------|
| 需求名称*  |   |          |                             |
| 需求编号*  |   | 获取编号     |                             |
| 业务支撑系统*  | <input type="checkbox"/> BOSS <input type="checkbox"/> 电子渠道 <input type="checkbox"/> 经分系统 <input type="checkbox"/> VGOP |          |                             |
| 需求类型*  | 请选择   |          |                             |
| 业务模板   |   |          |                             |
| 优先级*   | 一般  | 要求实现时间*  |                             |
| 业务特点*  | 新增业务  | 业务性质*    | 基础套餐类                       |
| 版本特点类型*  | 常规需求  | 需求复杂类型*  | 简单需求                        |
| 使用范围类型*  | 一类业务  |          |                             |
| 提出部门   | 业务支撑中心  | 提出公司     | 中国移动通信集团湖南有限公司              |
| 需求提出人  | 程启伟   | 联系电话     | 13487584575                 |
| 需求提出日期   | 2014-06-18  | E-mail   | chengqiwei@hn.chinamobile.c |
| 营销测评   | 测评  | 资费统一编码管理 | 资费营销案统一编码管理                 |
| 评测结果   |   | 评测时间     | 查看                          |
| 起草：  |   |          | 查看                          |
| 客服：  |   |          | 查看                          |
| 业务：  |   |          | 查看                          |
| 正文   | 编辑正文  |          |                             |
| 附件   |   |          |                             |
| 需求描述*  |   |          |                             |
| 审批意见   |   |          |                             |
| <div><div><div>同意</div><div>不同意</div></div><div>同意</div></div> |   |          |                             |

- 分公司用户登陆后，选择“需求管理”—》“新建工单”，可以新建业务需求提交流程

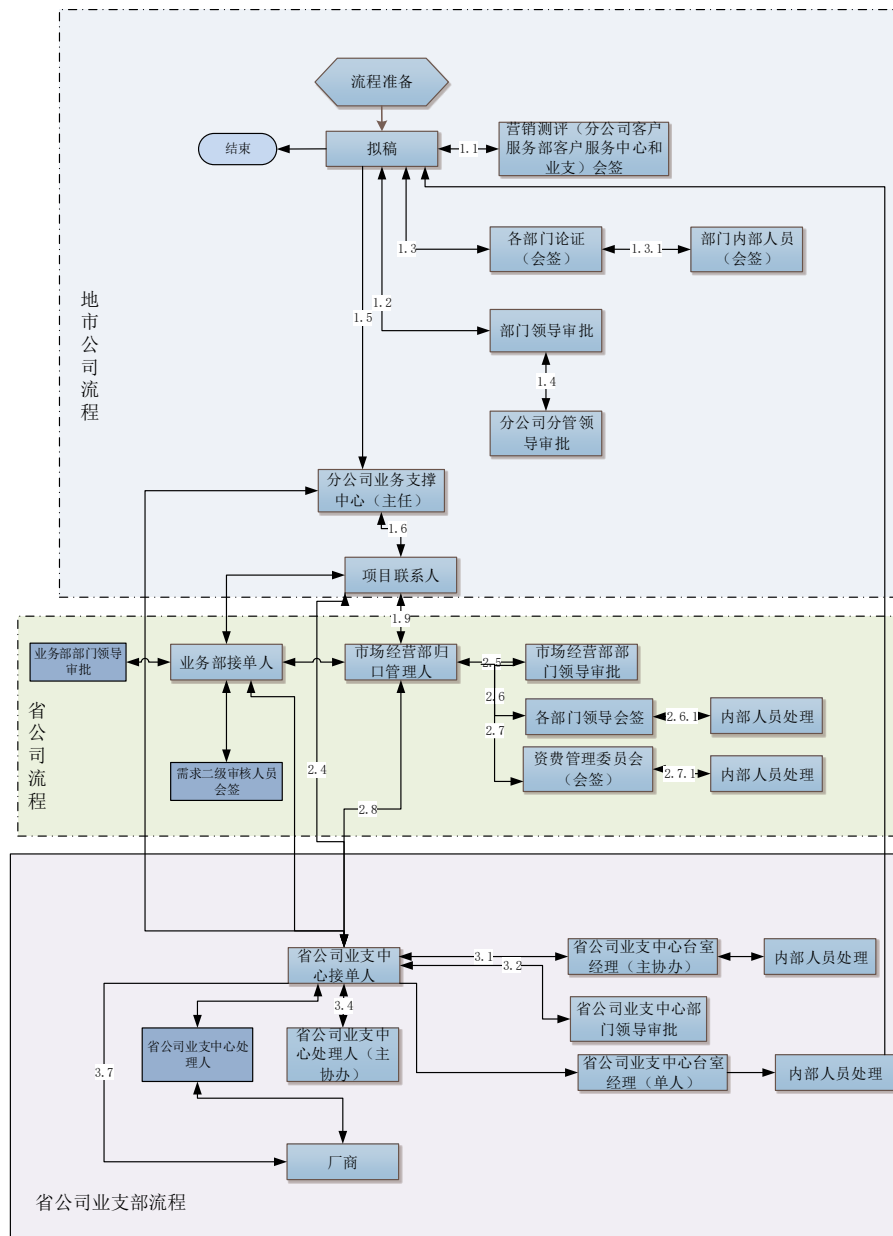


紧急类流程图：





一般类流程图:



地市公司流程部分:

| 角色名称        | 对应人员                          | 操作说明             |
|-------------|-------------------------------|------------------|
| 拟稿          | 分公司各业务部所有人员                   | 拟稿，做营销测评、资费管理认证  |
| 营销测评        | 分公司客户服务、客户服务中心和业支部所有人员(市场部)   | 做营销测评，审核，填写审批意见。 |
| 各部门论证       | 所有部门领导                        | 进行论证审核，填写审批意见。   |
| 部门内部人员      | 当前部门下所有人员                     | 进行论证审核，填写审批意见。   |
| 分公司部门领导     | 分公司各业务部部门领导                   | 审核，填写审批意见。       |
| 分管领导        | 分公司分管领导                       | 审核，填写审批意见。       |
| 分公司业务支撑中心主任 | 分公司业务支撑中心主任                   | 审核，填写审批意见。       |
| 项目联系人       | <u>分公司业务支撑部的项目联系人</u> 、帐务中心的人 | 发省公司             |

省公司流程部分：

| 角色名称        | 对应人员                                    | 操作说明      |
|-------------|---|-----------|
| 市场营销部归口管理人  | 市场营销部的李晓辉、 <a href="#">蒲贞丹</a> 、刘闽芳、吴雅见 | 接单，派单     |
| 各部门领导审批（会签） | 各业务部部门所有人员                              | 审核，填写审批意见 |
| 内部人员处理      | 各部门的所有成员                                | 进行相应的处理   |
| 市场营销部部门领导   | 市场营销部部门领导                               | 审核，填写审批意见 |
| 资费管理委员会（会签） | 姜静、杨晋、李俊、李俊_男、吴雅见                       | 审核，填写审批意见 |
| 内部人员处理      | 各部门的所有成员                                | 进行相应的处理   |

## 省公司业支中心流程部分

| 角色名称               | 对应人员                              | 操作说明   |
|--------------------|-----------------------------------|--------|
| 省公司业务支撑中心接单人       | 程启伟                               | 派单送审核  |
| 省公司业务支撑中心台室经理会签    | 省公司业务支撑系统部台室经理（王滔、李俊、蔡俊、李莉、陈碧、张博） | 审核填写意见 |
| 省公司业务支撑中心部门领导审批    | 业务支撑部部门领导                         | 审核填写意见 |
| 省公司业务支撑中心处理人（主办阅示） | 业务支撑部除部门领导外的所有员工                  |        |
| 派发厂商               | 分单派发厂商                            |        |

界面及操作：

保存打印关闭

分公司业务需求提交流程

当前状态：拟稿人填写

|         |   |          |                            |
|---------|---|----------|----------------------------|
| 需求名称*   |   |          |                            |
| 需求编号*   |   | 获取编号     |                            |
| 业务支撑系统* | <input type="checkbox"/> BOSS <input type="checkbox"/> 电子渠道 <input type="checkbox"/> 经分系统 <input type="checkbox"/> VGOP |          |                            |
| 需求类型*   | 请选择   |          |                            |
| 业务模板    |   |          |                            |
| 优先级*    | 一般  | 要求实现时间*  |                            |
| 业务特点*   | 新增业务  | 业务性质*    | 基础套餐类                      |
| 版本特点类型* | 常规需求  | 需求复杂类型*  | 简单需求                       |
| 使用范围类型* | 一类业务  |          |                            |
| 提出部门    | 综合部   | 提出公司     | 长沙移动通信分公司                  |
| 需求提出人   | 吴美玉   | 联系电话     | 15073188989                |
| 需求提出日期  | 2014-06-18  | E-mail   | wumeiyu@un.chinamobile.com |
| 营销测评    | 测评  | 资费统一编码管理 | 资费营销案统一编码管理                |
| 评测结果    |   | 评测时间     | 查看                         |
| 起草：     |   |          | 查看                         |
| 客服：     |   |          | 查看                         |
| 业支：     |   |          | 查看                         |
| 正文      | 编辑正文  |          |                            |
| 附件      |   |          |                            |
| 需求描述*   |   |          |                            |

办理步骤

待选用户

已选用户

各部门会签

长沙移动通信分公司

综合部

彭富祥

王佳

发展战略部

财务部

市场营销部

全业务运营中心

人力资源部

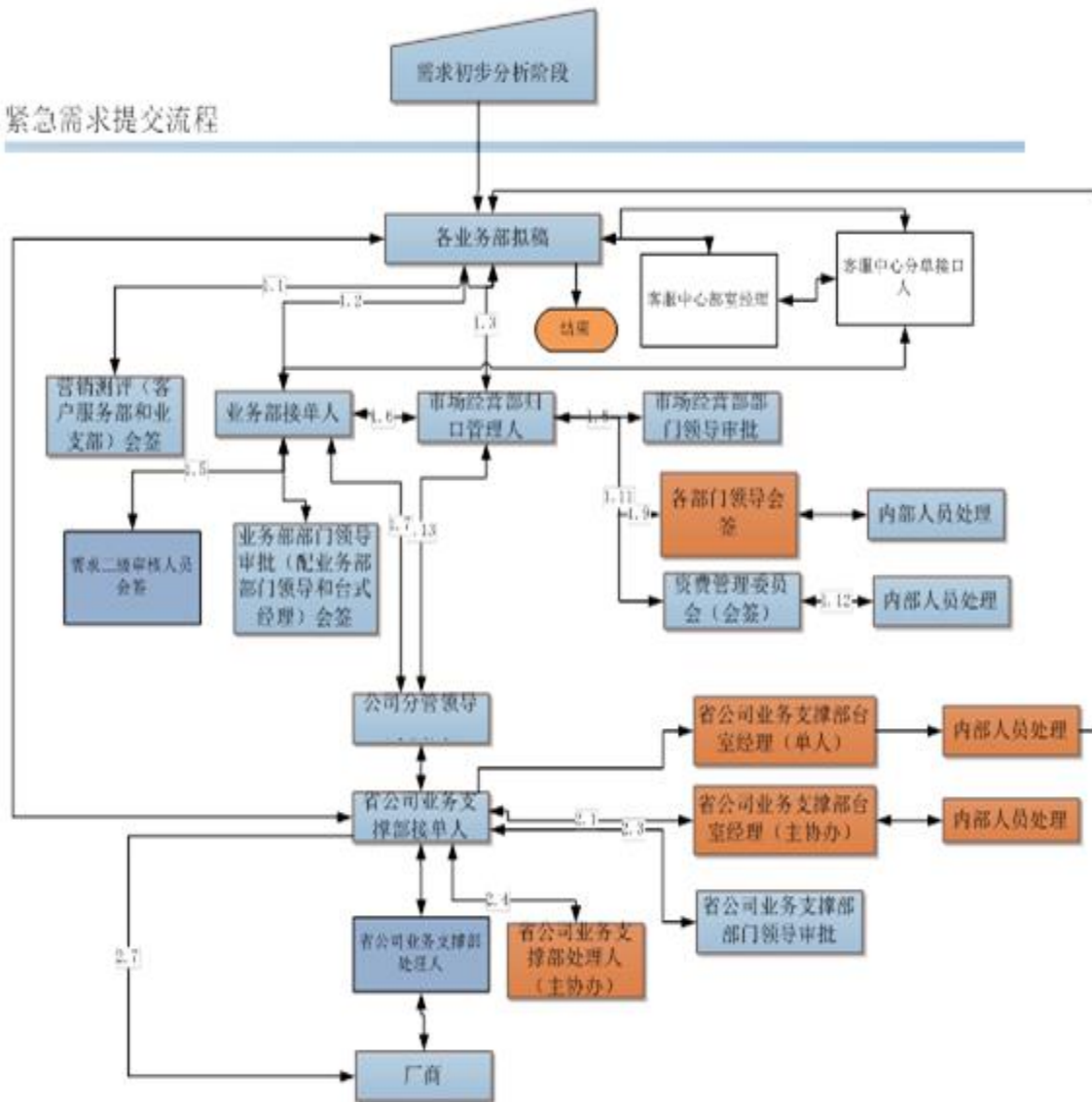
><^v

流程处理

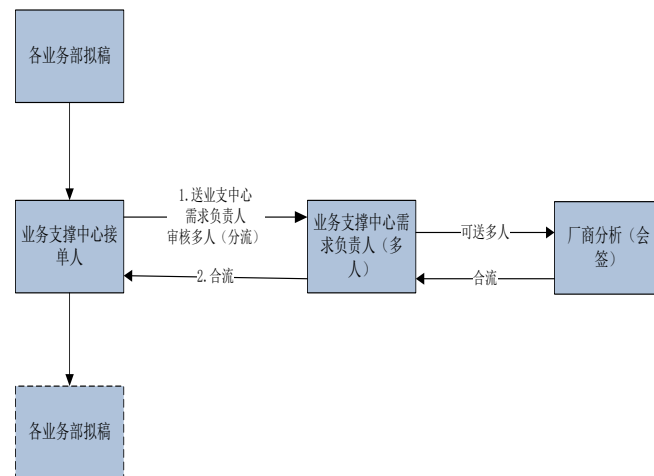
- 省公司各业务部门用户登陆后，选择“需求管理”—》“新建工单”，可以新建紧急需求提交流程。
- 注：客服中心和客服部用户业务需求提交流程不需要经过需求分析初步流程。



紧急需求提交流程



## 需求初步分析阶段



### 3 紧急需求提交流程

角色:

| 角色名称               | 对应人员  | 操作说明             |
|--------------------|---|------------------|
| 各业务部拟稿人            | 市场经营部、客户服务部、数据部、集团客户部、网管中心、业务支撑中心、客户服务中心、中移电子商务有限公司 | 做营销测评，资费管理认证     |
| 业支中心接单人            | 程启伟   | 接单,送审            |
| 业务支撑中心需求负责人(多人会签)  | 业务支撑中心人员  | 需求分析,审核          |
| 营销测评（会签）           | 配客户服务部、客服中心和业支中心的所有成员                               | 做营销测评，审核，填写审批意见。 |
| 业务部接单人             | 省公司各业务部部门接单人  | 接单，派单            |
| 业务部部门领导（会签）        | 省公司各业务部部门所有人员                                       | 审核，填写审批意见        |
| 市场经营部归口管理人         | 见上次发的excel  | 接单，派单            |
| 各部门领导审批（会签）无内部人员   | 所有部门领导  | 审核，填写审批意见        |
| 需求二级审核人员会签         | 各业务部所有成员  | 审核，填写审批意见        |
| 各部门领导含内部人员处理       | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 市场经营部部门领导          | 市场经营部部门领导   | 审核，填写审批意见        |
| 资费管理委员会（会签）        | 见excel  | 审核，填写审批意见        |
| 内部人员处理             | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 分管领导               | 公司副总  | 审批填写意见           |
| 省公司业务支撑中心接单人       | 程启伟   | 派单送审核            |
| 省公司业务支撑中心台室经理会签    | 省公司业务支撑系统部台室经理（王滔、李俊、蔡俊、李莉、陈碧、张博）                   | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心部门领导审批    | 业务支撑部部门领导   | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人（主办阅示） | 业务支撑部除部门领导外的所有员工                                    | 审核填写意见           |
| 业支内部所有员工会签         | 业务支撑中心所有员工  | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人会签     | 业务支撑部除部门领导外的所有员工                                    | 审核填写意见           |
| 派发厂商               | 分单派发厂商  |                  |



## 界面及操作:

[保存](#) [打印](#) [关闭](#) [帮助](#)

### 紧急需求提交流程

当前状态: 拟稿人

|         |  |                      |                             |
|---------|--|----------------------|-----------------------------|
| 需求名称*   | <input type="text"/>   |                      |                             |
| 需求编号*   | <input type="text"/>   | <a href="#">获取编号</a> |                             |
| 业务支撑系统* | <input type="checkbox"/> BOSS <input type="checkbox"/> 电子渠道 <input type="checkbox"/> 经分系统 <input type="checkbox"/> WGP |                      |                             |
| 需求类型*   | 请选择  | <input type="text"/> | <input type="text"/>        |
| 业务模板    |  |                      |                             |
| 优先级*    | 紧急 <input type="text"/>  | 要求实现时间*              | <input type="text"/>        |
| 业务特点*   | 新增业务 <input type="text"/>  | 业务性质*                | 基础套餐类 <input type="text"/>  |
| 版本特点类型* | 常规需求 <input type="text"/>  | 需求复杂类型*              | 简单需求 <input type="text"/>   |
| 使用范围类型* | 一类业务 <input type="text"/>  |                      |                             |
| 提出部门    | 业务支撑中心   | 提出公司                 | 中国移动通信集团湖南有限公司              |
| 需求提出人   | 蒋萍   | 联系电话                 | 13807489912                 |
| 需求提出日期  | 2014-08-07   | E-mail               | jiangping@hn.chinamobile.cn |
| 营销测评    | <a href="#">测评</a>   | 资源统一编码管理             | <a href="#">资源营销系统—编码管理</a> |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 识别结果<br>起草:<br>审核:<br>会签: | 识别时间<br><div style="text-align: right;"> <a href="#">查看</a><br/> <a href="#">查看</a><br/> <a href="#">查看</a><br/> <a href="#">查看</a> </div> |
|---------------------------|--|

正文 [编辑正文](#)

附件

申请紧急流程的原因\*

需求描述\*

办理步骤

业务中心接单人

待选用户

中国移动通信集团湖南有限公司  
 业务支撑中心  
 程启伟

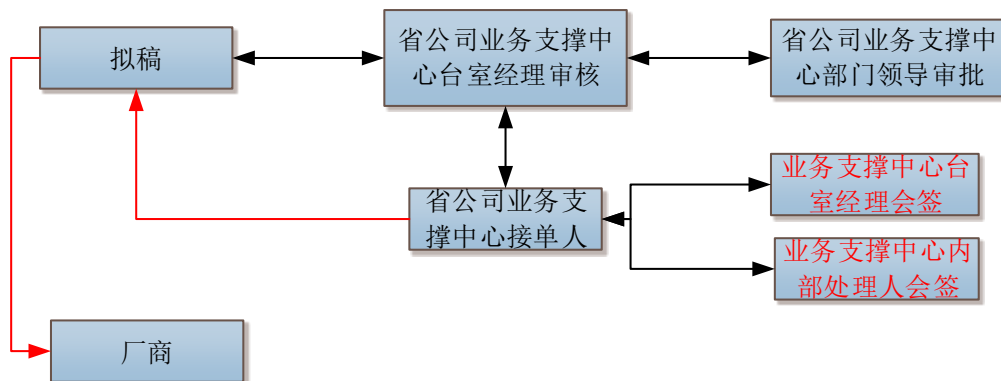
已选用户

[>](#)  
[<](#)  
[^](#)  
[v](#)

[流程处理](#)

- 省公司业务支撑中心用户登陆后，选择“需求管理”—》“新建工单”，可以新建业支内部需求提交流程。

### 业支内部需求提交流程



角色:

| 角色名称            | 对应人员                              | 操作说明       |
|-----------------|-----------------------------------|------------|
| 拟稿              | 省公司业务支撑中心员工                       | 拟稿         |
| 业务支撑 中心 台室经理 审核 | 省公司业务支撑系统部台室经理（王滔、李俊、蔡俊、李莉、陈碧、张博） | 审核，填写审批意见。 |
| 部门领导审核          | 省公司业务支撑中心部门领导审核                   | 审核，填写审批意见。 |
| 省公司业务支撑中心处理人    | 程启伟                               | 派发厂商       |
| 派发厂商            |                                   |            |

界面及操作:

保存打印关闭

业支内部需求提交流程

当前状态：拟稿

|         |   |         |                             |
|---------|---|---------|-----------------------------|
| 需求名称*   |   |         |                             |
| 需求编号*   |   | 获取编号    |                             |
| 业务支撑系统* | <input type="checkbox"/> BOSS <input type="checkbox"/> 电子渠道 <input type="checkbox"/> 经分系统 <input type="checkbox"/> VGOP |         |                             |
| 需求类型*   | 请选择   |         |                             |
| 业务模板    |   |         |                             |
| 优先级*    | 一般  | 要求实现时间* |                             |
| 业务特点*   | 新增业务  | 版本特点类型* | 常规需求                        |
| 需求复杂类型* | 简单需求  | 使用范围类型* | 一类业务                        |
| 提出部门    | 业务支撑中心  | 提出公司    | 中国移动通信集团湖南有限公司              |
| 需求提出人   | 程启伟   | 联系电话    | 13487584575                 |
| 需求提出日期  | 2014-06-18  | E-mail  | chengqiwei@hn.chinamobile.c |
| 正文      | 编辑正文  |         |                             |
| 附件      |   |         |                             |
| 需求描述*   |   |         |                             |

办理步骤

业务支撑部台室经理审核

待选用户

中国移动通信集团湖南有限公司

业务支撑中心

李莉

王滔

李俊

蔡俊

陈碧

张博

>

<

^

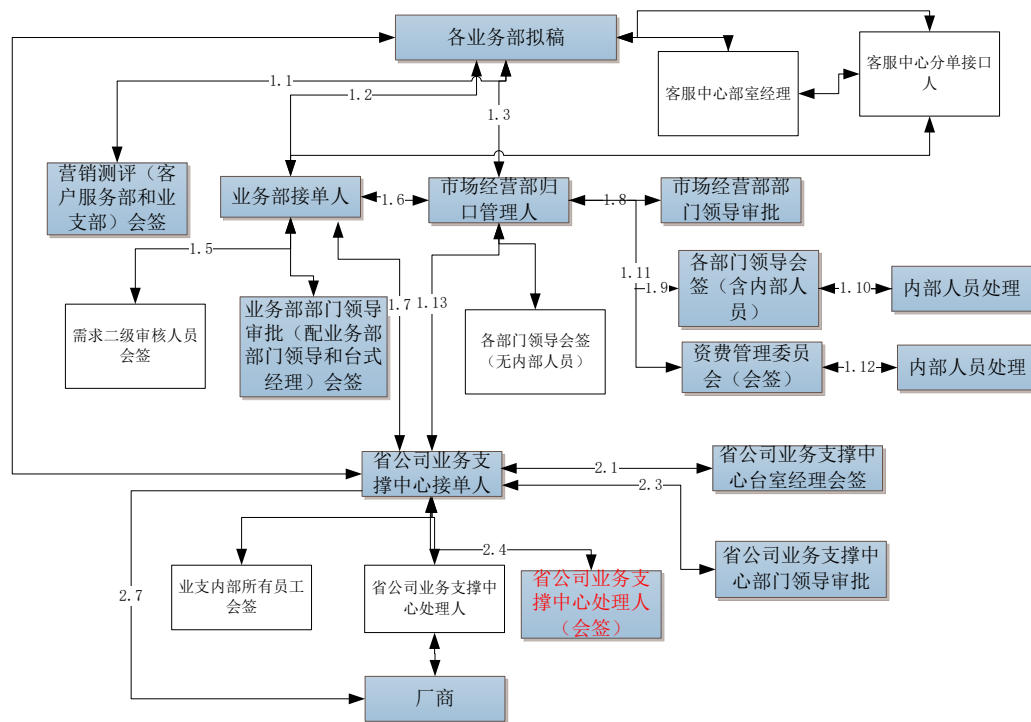
v

已选用户

流程处理

- 省公司客服中心用户登陆后，选择“需求管理”—》“新建工单”，可以新建业务需求提交流程。

省公司客服中心需求提交流程



角色:

| 角色名称                   | 对应人员  | 操作说明             |
|------------------------|---|------------------|
| 各业务部拟稿人                | 市场经营部、客户服务部、数据部、集团客户部、网管中心、业务支撑中心、客户服务中心、中移电子商务有限公司               | 做营销测评，资费管理认证     |
| 营销测评（会签）               | 配客户服务部、客服中心和业支中心的所有成员   | 做营销测评，审核，填写审批意见。 |
| 业务部接单人                 | 省公司各业务部部门接单人  | 接单，派单            |
| 业务部部门领导（会签）            | 省公司各业务部部门所有人员   | 审核，填写审批意见        |
| 市场经营部归口管理人             | 见上次发的excel  | 接单，派单            |
| 各部门领导审批（会签）无内部人员       | 所有部门领导  | 审核，填写审批意见        |
| 需求二级审核人员会签             | 雷敏 方喜中 黄小涛 姜赞峰 曹晓燕 孙红侠 王朝晖 胡莉莉 李好 龙敏 管玉梅 孙薇嘉 周燕 王清宇<br>杨文庆 朱亚利 许军 | 进行相应的处理          |
| 市场经营部部门领导              | 市场经营部部门领导   | 审核，填写审批意见        |
| 资费管理委员会（会签）            | 见excel  | 审核，填写审批意见        |
| 各部门领导含内部人员处理<br>内部人员处理 | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 内部人员处理                 | 各部门的所有成员  | 进行相应的处理          |
| 省公司业务支撑中心接单人           | 程启伟   | 派单送审核            |
| 省公司业务支撑中心台室经理会签        | 省公司业务支撑系统部台室经理（王滔、李俊、蔡俊、李莉、陈碧、张博）                                 | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心部门领导审批        | 业务支撑部部门领导   | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人（主办阅示）     | 业务支撑部除部门领导外的所有员工  |                  |
| 业支内部所有员工会签             | 业务支撑中心所有员工  | 审核填写意见           |
| 省公司业务支撑中心处理人会签         | 业务支撑部除部门领导外的所有员工  | 审核填写意见           |
| 派发厂商                   | 分单派发厂商  |                  |

界面及操作：

保存打印关闭

省公司业务需求提交流程

当前状态：拟稿人填写

|  |   |          |                               |
|--|---|----------|-------------------------------|
| 需求名称*  |   |          |                               |
| 需求编号*  |   | 获取编号     |                               |
| 业务支撑系统*  | <input type="checkbox"/> BOSS <input type="checkbox"/> 电子渠道 <input type="checkbox"/> 经分系统 <input type="checkbox"/> VGOP |          |                               |
| 需求类型*  | 请选择   |          |                               |
| 业务模板   |   |          |                               |
| 优先级*   | 一般  | 要求实现时间*  |                               |
| 业务特点*  | 新增业务  | 业务性质*    | 基础套餐类                         |
| 版本特点类型*  | 常规需求  | 需求复杂类型*  | 简单需求                          |
| 使用范围类型*  | 一类业务  |          |                               |
| 提出部门   | 业务支撑中心  | 提出公司     | 中国移动通信集团湖南有限公司                |
| 需求提出人  | 程启伟   | 联系电话     | 13487584575                   |
| 需求提出日期   | 2014-06-18  | E-mail   | chengqiwei@hn.chinamobile.com |
| 营销测评   | 测评  | 资费统一编码管理 | 资费营销案统一编码管理                   |
| 评测结果   |   | 评测时间     | 查看                            |
| 起草：  |   |          | 查看                            |
| 客服：  |   |          | 查看                            |
| 业支：  |   |          | 查看                            |
| 正文   | 编辑正文  |          |                               |
| 附件   |   |          |                               |
| 需求描述*  |   |          |                               |
| 审批意见   |   |          |                               |
| <div><div><div>同意</div><div>不同意</div></div><div>同意</div></div> |   |          |                               |



中国移动  
China Mobile

中国移动 **7** 亿人的选择  
我的选择

中国移动内部资料，  
未经允许不得复制、转发、传播。