

## 实施项目试运行指引

### 1. 简介

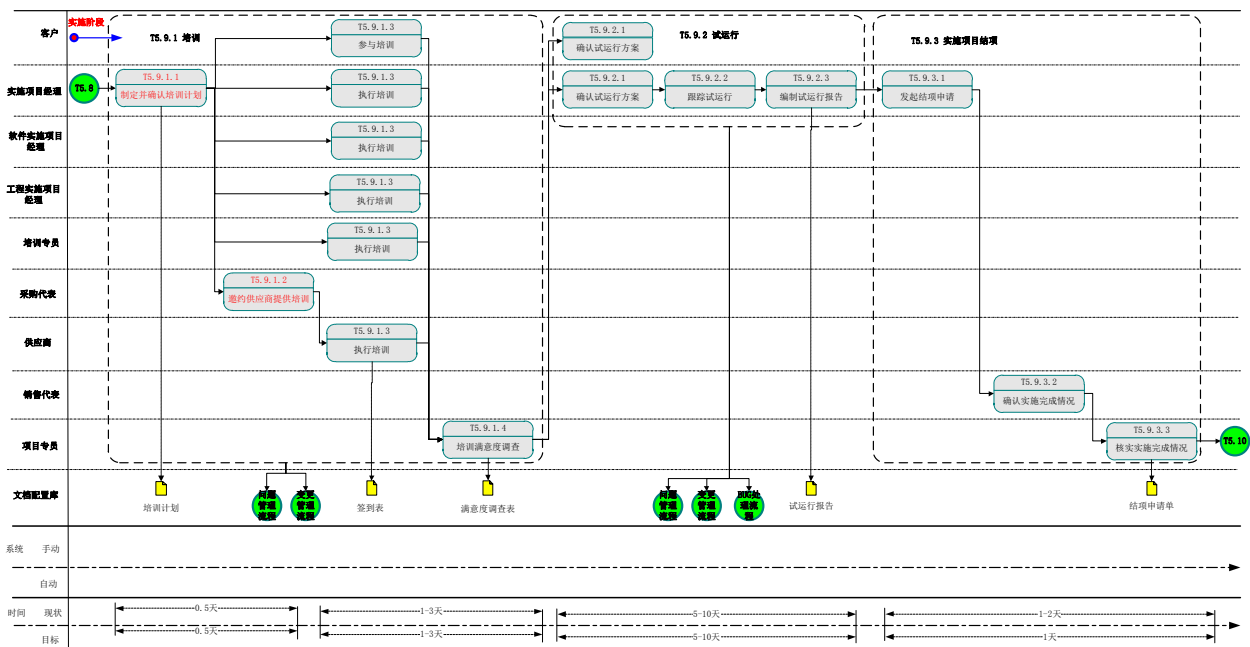
#### 1.1. 概述

项目实施试运行是指项目正式交付前，由客户根据自己的工作流程、工作内容等，对整个交付系统进行业务试点运行。项目实施经理须密切监视系统的试运行状况，对于系统试运行出现的异常情况须及时作出响应和处理。

#### 1.2. 范围

本指引适用于指导信息化实施项目的试运行工作，可根据项目实际和裁剪准则对该工作活动进行选取。

### 2. 流程图



### 3. 任务描述

主要工作任务包括：

- 给客户进行产品培训：实施项目经理需制定和确认培训计划，随后给客户进行培训；若涉及外购产品，需由采购代表邀约供应商提供培训；培训结束后，均需由项目专员进行培训满意度调查。
  - 制定最终用户的培训计划（课程内容、时间安排、授课老师）；
  - 确定培训教师（内部和第三方）；

- c) 落实岗位操作手册和练习题;
  - d) 培训设施的准备;
  - e) 进行培训;
  - f) 培训考核并提交总结报告。
- 2、产品试运行：由实施项目经理与客户共同确认试运行方案，随后实施项目经理跟踪产品试运行情况，最后输出试运行报告。
- 3、实施项目结项：试运行结束后，由实施项目经理发起结项申请，此时销售代表需与客户确认项目实施完成情况，项目专员需通过确认结项项目过程文档是否已上传来核实实施完成情况。

## 4. 工作策略

### 1、培训

培训前准备好培训签到表，体现我们的专业性，也向客户传达培训的重要性，同时也是做为项目交付验收的材料；

培训结束后，项目专员必须执行培训满意度调查并输出分析结果和改进措施。

### 2、试运行

产品试运行阶段，必须实时跟踪客户的使用情况，及时处理试运行当中的问题，并如实输出试运行报告。

### 3、实施项目结项

项目专员必须认真检查项目过程的文档是否齐全及项目符合度。

## 5. 角色与责任

### 客户职责：

参与培训；

确认试运行方案。

### 实施项目经理职责：

确认并制定培训计划；

确认试运行方案，跟踪试运行并编制试运行报告；

发起结项申请。

### 工程\软件实施项目经理职责：

编制培训课件并执行或参与培训。

#### 采购代表职责：

邀约供应商提供培训。

#### 供应商职责：

执行培训。

#### 培训专员职责：

编制培训课件并执行或参与培训。

#### 销售代表职责：

确认实施完成情况。

#### 项目专员职责：

负责培训满意度调查；

核实实施完成情况。

### 6. 交付成果

交付成果	文档名称	文档编号	文档性 (内/外)	审批	模板工具
培训计划	《培训计划》		内		
培训签到表	培训签到表		内，外		
满意度调查表	《满意度调查表》		内，外		
试运行报告	《试运行报告》		内，外		
结项申请单	《结项申请单》		内		

### 7. 风险提示

- 1) 培训效果校方是否满意。
  - a) 培训准备不充分：比如缺乏演示环境、课程安排不合理等；
  - b) 培训授课方式不当：比如讲课声音太小，讲课时只顾自己讲，不考虑大家的学习效果等；
  - c) 培训学员没有压力：因为没有相应的压力所以学员的积极性和认真程度都不够；
- 2) 试运行，主要看客户方是否实际去试用。
- 3) 在结项过程，客户会提出合同外的需求，可能会减慢结项进度。