

“产品发布必备报告”流程指引

作者	黄森连	编制日期	2015-1-20
审核	付艳华、邢国杰	审核日期	2015-1-28
批准	陈工孟	批准日期	2015-1-29



国泰安教育技术股份有限公司

版权所有 侵权必究

文档修改记录

版本号	修改日期	修改内容	修改人
V1.0	2015-1-20	根据公司对产品发布质量要求创建本流程指引	黄森连
V1.1	2015-2-12	根据产品经理的反馈修订“适用范围”，具体明确了各阶段流程的适用范围	黄森连
V 1.2	2015-03-24	1. 明确外部用户体验环境为生产环境 2. 说明体验失败和体验过程发现问题的处理措施 3. 明确外部体验通过前，不允许对外全面推广和销售。	刘梦碟

目 录

第 1 章 概 要	3
背景 3	
适用范围.....	3
术语和定义.....	3
主体流程框架.....	4
第 2 章 流程描述	5
产品测试流程.....	5
内部用户体验流程.....	6
产品验收流程.....	9
外部用户体验流程.....	12
客户验收流程.....	15

第 1 章 概要

背景

为了更好地提升产品质量以及产品服务质量，公司严令要求产品发布前必须通过内部产品验收、内外部用户体验以及客户验收。

本流程指引旨在规范内部产品验收活动、内外部用户的产品体验活动以及客户验收活动，指引内容主要包括产品测试流程、内部用户体验流程、产品验收流程、外部用户体验流程、客户验收流程。

适用范围

本文主要描述传统软件标准产品（不含移动终端产品、硬件产品等）发布前必须出具报告的活动流程，具体适用范围如下：

- 1. “产品测试流程”和“产品验收流程”适用于公司所有类型的产品。
- 2. “内部用户体验流程”、“外部用户体验流程”和“客户验收流程”适用于以下类型的产品，其他类型产品可选择性开展。
 - 新产品 and 大型项目
 - 新产品 and 普通项目
 - 产品第一位版本号升级 and 大型项目
 - 产品第一位版本号升级 and 普通项目
 - 产品第二位版本号升级 and 大型项目
- 3. 内部运营支撑类产品，可裁剪掉“外部用户体验”；“客户验收”由内部直接用户验收。
- 4. 定制项目的产品，可裁剪掉“外部用户体验”；但通过“客户验收”后才能项目结项。

附注：项目规模定义

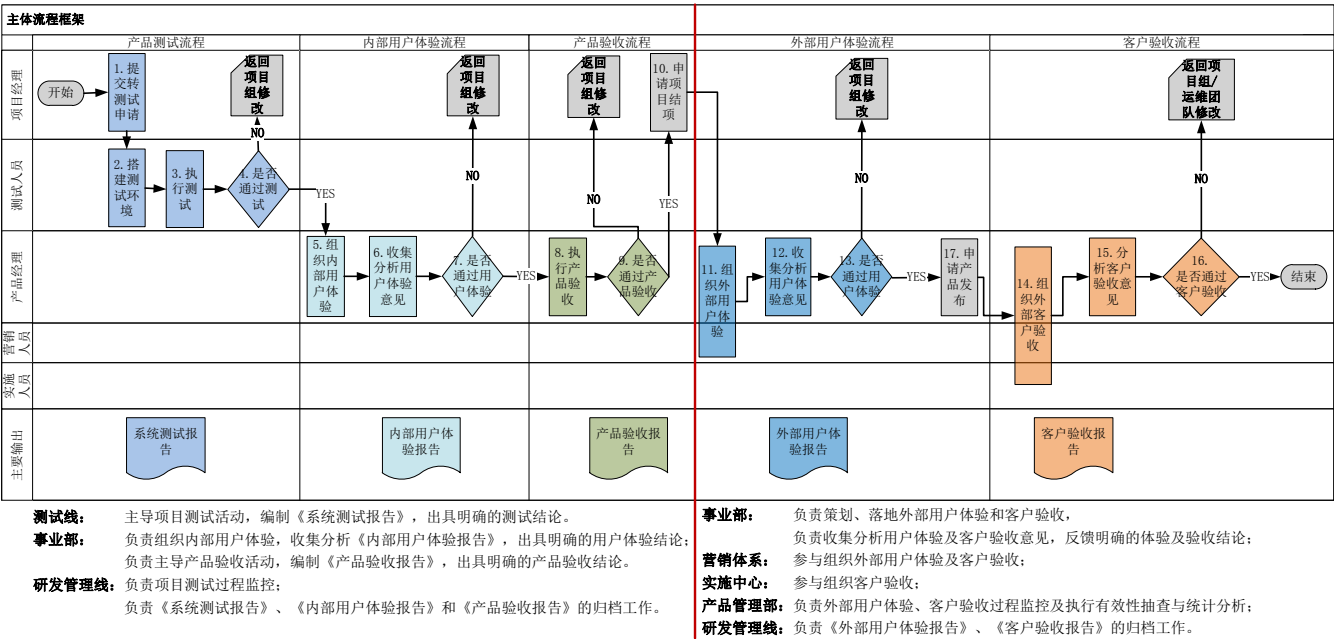
项目类型（规模维度）	定义
大型项目	项目从立项到产品发布的估算/计划工作量大于 40 人月
普通项目	项目从立项到产品发布的估算/计划工作量在 10-40 人月之间（含 40 人月）

术语和定义

术语	定义
----	----

产品测试	项目编码工作已完成且通过预测试，进入系统测试阶段。与《研发主流程》的“测试阶段流程”定义一致。
内部用户体验	由产品经理组织公司内部的产品人员、商务人员、营销人员、领导代表等不同角色的人员在测试阶段后期开始体验产品，并将产品体验意见形成报告反馈给产品经理以做产品质量提升的参考意见。
产品验收	项目测试工作及内部用户体验活动完成后，产品经理根据需求文档进行产品验收，出具明确的验收结论及验收报告。
外部用户体验	产品验收工作完成后，由产品经理、商务人员、销售人员组织意向客户、潜在客户、合作客户等外部用户进行产品体验，获取产品体验报告并进行意见分析。
客户验收	产品落地到客户现场后，实施人员引导客户进行产品验收并出具产品验收报告。

主体流程框架



“主体流程框架”只体现各环节的关键活动及主要角色职责，详细流程及描述请见第二章。

第 2 章 流程描述

产品测试流程

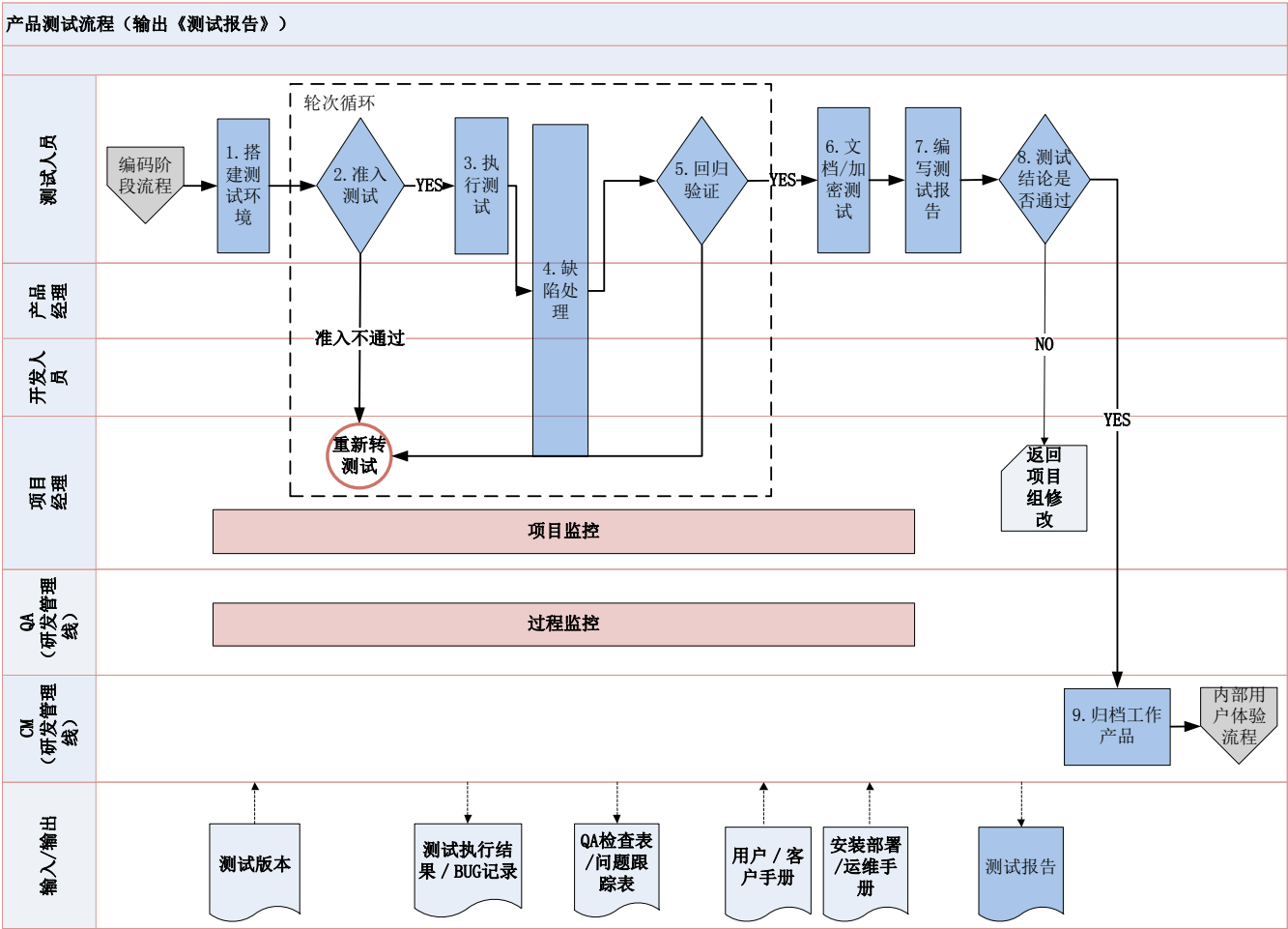
准入条件

- 满足以下条件可进入本过程：
- 编码阶段工作完成且通过预测试

主要输入

- 《项目计划书》、《测试计划说明书》
- 《测试用例》
- 通过预测试并基线化的软件版本

过程流程图



关键过程描述

本流程与《研发主流程_测试阶段流程》要求一致，具体要求请参见《研发主流程》。

1. 编码工作完成后，测试人员根据《安装部署手册》搭建测试环境。如有必要，开发人员须协助完成。
2. 接到项目经理发出的“转测试申请”后，测试人员根据《预测试用例》开展准入测试，若准入测试通过则正式进入测试阶段，执行测试活动；若准入测试不通过则返回研发团队重新准出，直到准出准入测试都通过为止。
3. 在测试阶段测试人员依次执行集成测试、系统测试、加密测试、文档测试等活动，研发人员负责修复缺陷并提交已修复的缺陷给测试人员回归验证。经过三到四个轮次的软件测试之后，测试人员判断软件测试是否通过，测试工作是否可以结束。
4. 测试工作结束后，测试人员编写《测试报告》并组织测试部门负责人、产品经理、项目经理等关键干系人对《测试报告》进行评审、发布。
5. QA 负责监控整个测试过程的规范性，CM 负责归档测试报告及创建基线。

主要输出

- 测试执行结果/缺陷
- 《测试报告》

准出条件

满足以下条件可退出本过程：

- 测试工作结束，出具明确的测试结论且《测试报告》评审通过

内部用户体验流程

准入条件

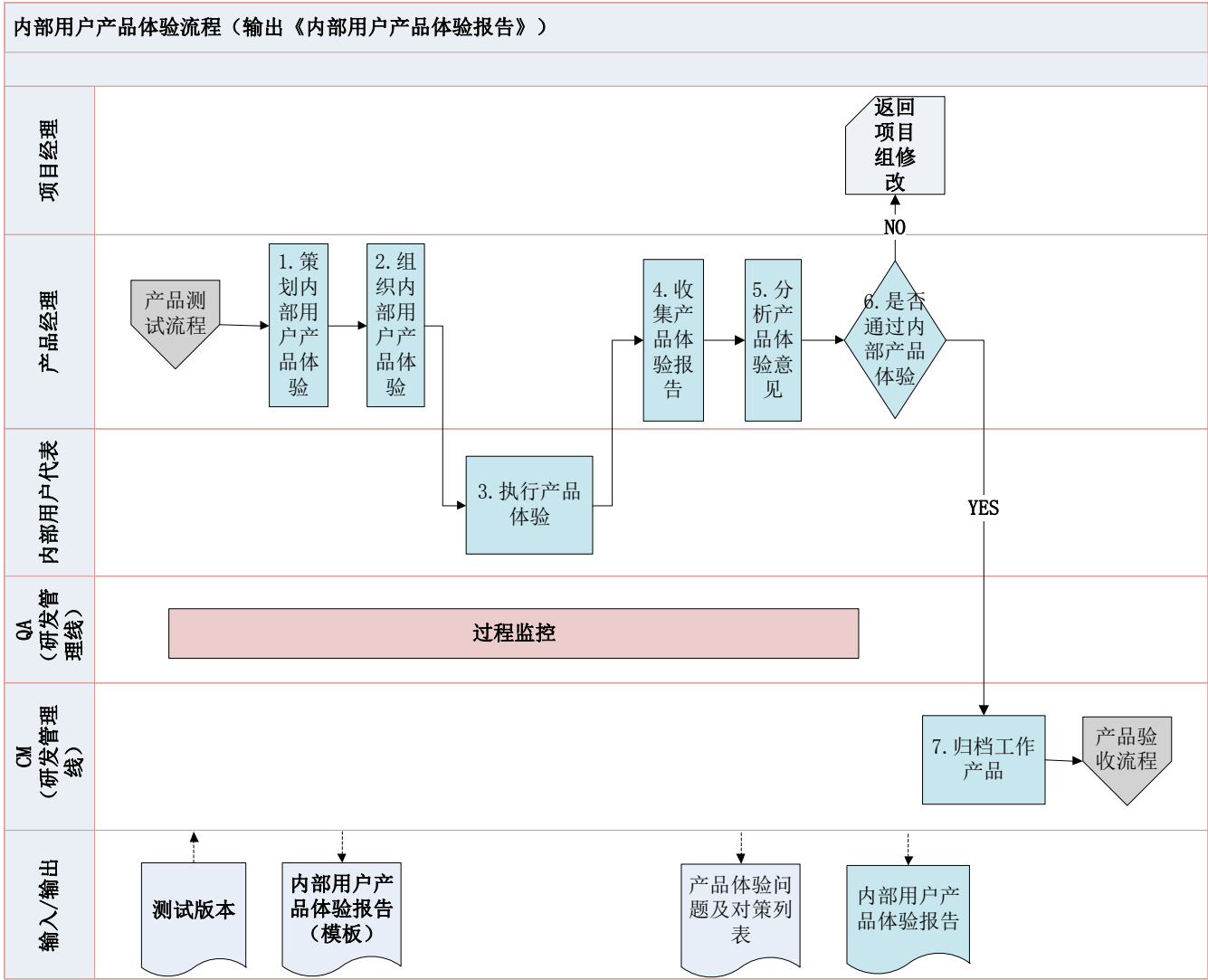
满足下列条件可进入本过程：

- 软件版本已经过两轮或两轮以上的系统测试

主要输入

- 软件测试版本

过程流程图



关键过程描述

1. 策划内部用户产品体验

进入系统测试阶段后，产品经理即可开始策划内部用户产品体验活动：

- 在《内部用户产品体验报告（模板）》的基础上，根据产品特点设计产品体验内容
- 沟通确定 3 个以上来自项目团队和产品团队以外的不同角色的内部用户代表
- 内部用户代表中必须包含有商务 BD 人员，如果产品有配套的课程体系，必须包含课程策划人员
- 整个内部用户产品体验的周期至少安排 3 个工作日
- 制定产品体验计划，明确体验人、体验时间、体验方式、问题反馈形式等

2. 组织内部用户产品体验

软件版本至少经过两轮系统测试后方可发起内部用户产品体验活动。如果项目中设有“产品试运行阶段”，则内部用户产品体验可在试运行阶段基于试运行版本进行：

- 将附有产品体验内容的《内部用户产品体验报告（模板）》、产品体验计划提供给既定的用户代表
- 协助用户代表准备产品体验环境
- 向用户代表明确产品体验要求。如有必要，可提前为用户代表提供产品相关培训

3. 执行产品体验

用户代表根据产品体验要求执行产品体验活动，产品经理提供相应支持：

- 用户代表记录产品体验的相关问题与建议，输出《内部用户代表产品体验报告》并反馈给产品经理
- 执行产品体验期间，产品经理随时为用户代表提供相关咨询与支持

4. 收集产品体验报告

产品经理负责收集内部用户的产品体验报告。

5. 分析产品体验意见

产品经理负责对问题与建议进行分类汇总并给出相应对策及规划意见：

- 分析体验报告中的问题建议，判断为“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”并分类汇总
- 为产品体验中提到的所有“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”给出具体的处理对策及版本规划，如本版本修复、XX 版本修复等
- 产品经理将“缺陷”提交测试验证，再由测试人员提交到项目缺陷库（Devsuite）
- 产品经理将“新需求”、“需求改进”统一提交到 Devsuite 进行管理
- 对于确定本次版本修复的缺陷需返回给项目组修改、验证
- 将进行分类及规划后的问题与建议通知用户代表

6. 判断是否通过内部用户产品体验

产品经理判断内部用户产品体验工作是否完成且通过了内部用户体验，如果通过则可正常开展产品验收活动；如不通过，则将“缺陷”反馈给项目组修改、验证，项目经理组织开发人员、测试人员、QA 根据 bug 影响分析确定测试方案/测试范围及版本管理要求。内部用户产品体验通过标准如下：

- 体验报告中的问题建议已按“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”等类型分类汇总并给出具体的处理对策及版本规划，输出《产品体验问题及对策列表》

- 内部用户产品体验发现的“缺陷”都已得到有效解决
- 如果允许有遗留缺陷，已对遗留缺陷给出明确的影响分析及规避措施，且遗留缺陷不影响产品发布（不超过产品发布时缺陷加权分的规定）
- 产品经理将《产品体验问题及对策列表》、总体体验意见发给事业部群总审批，抄送参与体验的用户代表、产品管理部及研发管理线。

如遇特殊情况，即使达不到产品体验通过标准也要如期进入下一环节的活动，则需要向事业部群总或事业部群总以上的领导申请特批。

7. 工作产品归档

研发管理线负责过程监控及工作产品归档：

- QA 负责监控过程规范性
- CM 负责归档《内部用户产品体验报告》等工作产品

主要输出

- 《内部用户产品体验报告》
- 《产品体验问题及对策列表》

准出条件

同时满足下列条件可退出本过程：

- 收到三份以上不同角色的《内部用户产品体验报告》
- 内部用户产品体验工作已完成且达到通过标准

产品验收流程

准入条件

同时满足下列条件可进入本过程：

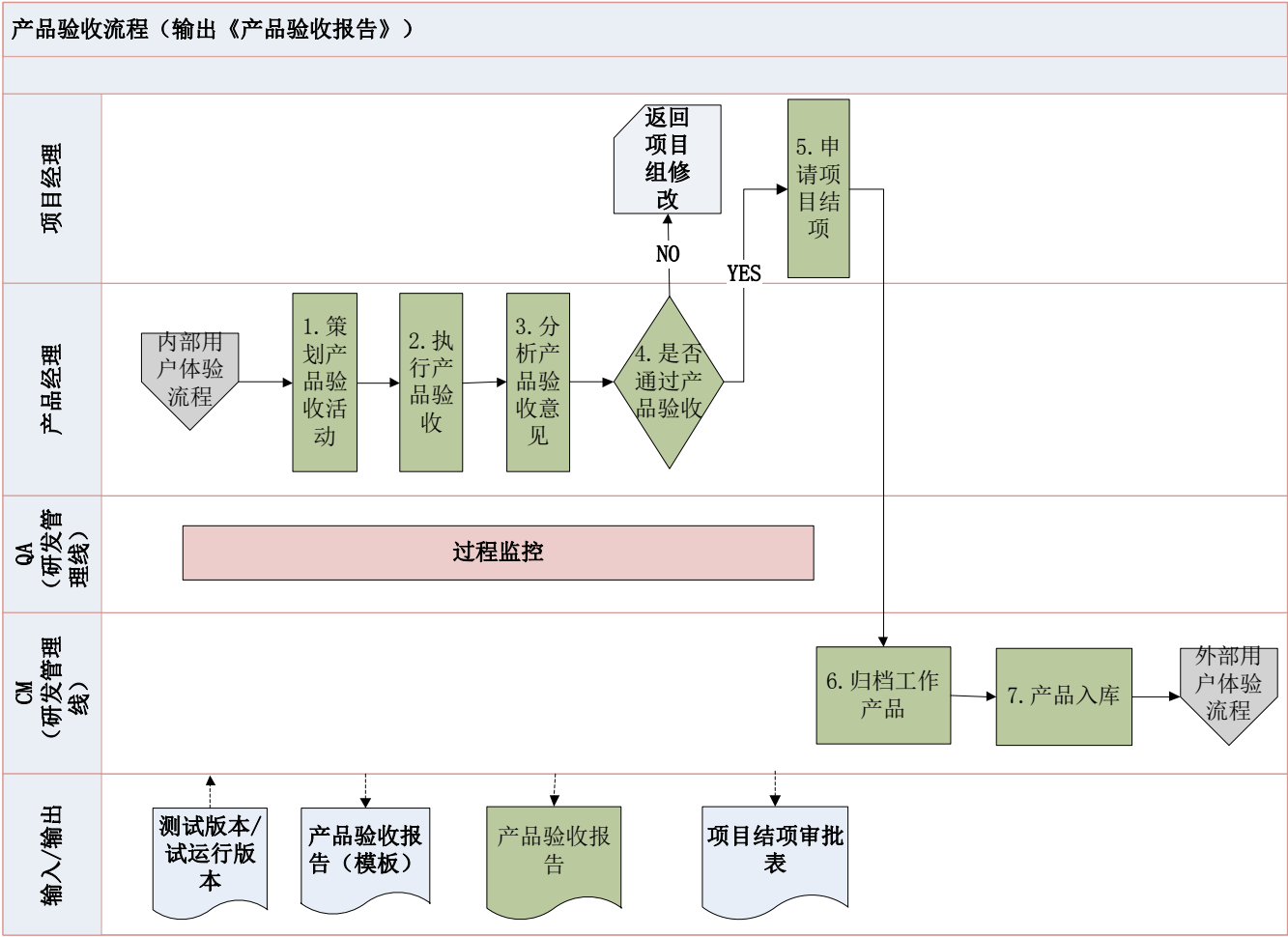
- 系统测试工作已完成且出具明确的测试通过结论
- 《测试报告》已评审通过并发布
- 内部用户产品体验工作已完成且达到通过标准

主要输入

- 《客户需求说明书》等需求文档
- 《产品体验问题及对策列表》

■ 通过测试的软件版本

过程流程图



关键过程描述

1. 策划产品验收活动

进入系统测试阶段后，产品经理即可开始策划产品验收：

- 在《产品验收报告（模板）》的基础上，根据《客户需求说明书》等需求文档设计产品验收内容
- 准备产品验收环境

2. 执行产品验收

产品验收可以与内部用户体验活动并行，但最终产品验收的版本必须基于“通过内部用户体验”的版本执行；如果项目中设有“产品试运行阶段”，则产品验收可在试运行阶段基于已通过内部用户体验的试运行版本进行：

- 产品经理根据《客户需求说明书》等需求文档执行产品验收，记录相关问题与建议并输出《产品验收报告》

3. 分析产品验收意见

- 产品经理负责对产品验收的问题及建议给出影响评估及决策意见，如“此问题不涉及常用场景，本次暂不修复，规划到 XX 版本修复”
- 产品经理负责将产品验收的问题及建议统一提交到 Devsuite 进行管理

4. 判断是否通过产品验收

产品经理根据《客户需求说明书》等需求文档判断是否通过产品验收，并在《产品验收报告》中给出明确的验收结论。如果通过则可正常开展外部用户体验活动；如不通过，则分析产品验收发现的主要问题并反馈给项目组修改、验证。

如遇特殊情况，即便不通过产品验收也要如期进入下一环节的活动，则需要向事业部群总或事业部群总以上的领导申请特批。

5. 申请项目结项

- 产品验收通过后，项目经理只能释放部分人力资源，至少需要为每个角色保留一位人员跟进处理后续产品体验及验收反馈的问题直至产品发布
- 开发环境、测试环境、试运行环境等设备资源需保留至产品发布
- 项目经理组织项目总结，输出《项目总结报告》
- 项目收尾工作完成后，项目经理发起项目结项申请，跟进项目结项申请的审批状态；
- CM 收到审批通过的《项目结项审批表》后关闭部分资源的项目配置库权限

6. 归档工作产品及产品入库

研发管理线负责过程监控及工作产品归档：

- QA 负责监控过程规范性
- CM 负责归档《内部用户产品体验报告》等工作产品以及产品入库

主要输出

- 《产品验收报告》
- 《项目结项审批表》

准出条件

同时满足下列条件可退出本过程：

- 产品验收反馈的问题或建议已得到有效决策

- 输出《产品验收报告》且出具明确的产品验收通过结论

外部用户体验流程

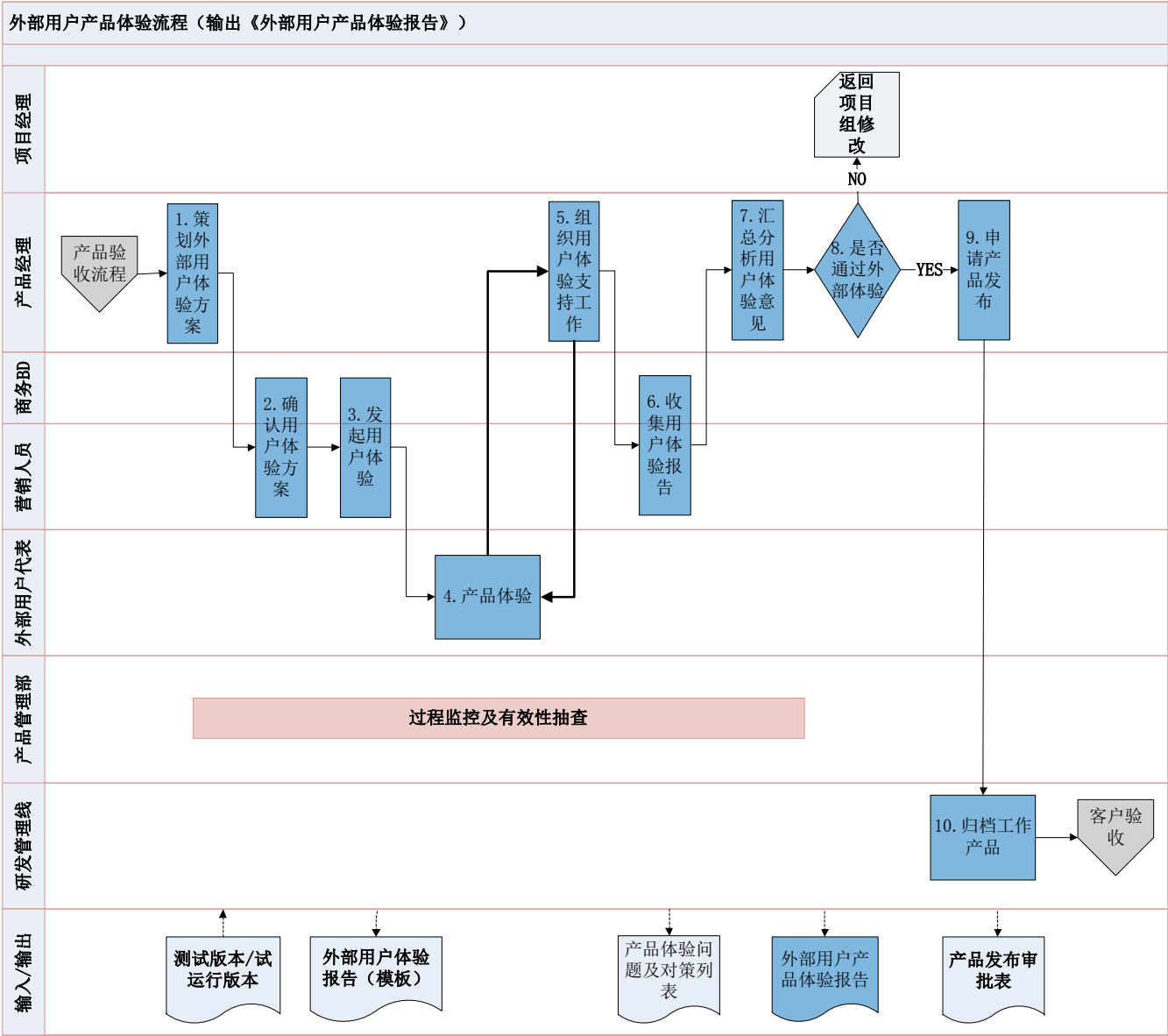
准入条件

- 满足下列条件可进入本过程：
- 产品验收工作已完成且出具明确的产品验收通过结论

主要输入

- 通过产品验收的软件版本

过程流程图



关键过程描述

1. 策划外部用户产品体验方案

进入产品验收阶段后，产品经理即可开始策划外部用户产品体验活动：

- 在《外部用户产品体验报告（模板）》的基础上，根据产品特点设计产品体验内容
- 除新产品外，其他类型项目统一在生产环境上进行外部体验。新产品需外部体验通过后才能上生产环境。
- 与营销、商务等人员沟通确定参与产品体验的外部用户，必须 3 家以上
- 整个外部用户产品体验的周期至少安排 3 个工作日
- 制定产品体验计划，明确参与体验的用户、体验时间、体验方式、问题反馈形式等

2. 确认外部用户产品体验方案

产品经理组织营销、商务等人员沟通确认外部用户产品体验方案。

3. 发起外部用户产品体验

商务人员或营销人员（可二选一也可一起）将附有产品体验内容的《外部用户产品体验报告（模板）》、产品体验计划提供给既定的用户代表，组织外部用户进行产品体验。

4. 执行产品体验

用户代表根据产品体验要求执行产品体验活动，产品经理提供相应支持：

- 用户代表记录产品体验的相关问题与建议，输出《外部用户代表产品体验报告》
- 执行产品体验期间，产品经理随时为用户代表提供相关咨询与支持

5. 组织外部用户产品体验支持工作

产品体验期间，产品经理负责组织协调产品设计人员、实施人员、研发人员等技术代表为用户提供产品及技术相关的咨询与支持。如有必要，可提前为用户代表提供产品相关培训。

6. 收集用户体验报告

营销人员或商务人员负责收集外部用户的产品体验报告。

7. 汇总分析用户体验意见

产品经理负责对问题与建议进行分类汇总并给出相应决策意见：

- 分析体验报告中的问题建议，判断为“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”并分类汇总
- 为产品体验中提到的所有“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”给出具体的处理对策及版本规划，如本版本修复、XX 版本修复等
- 产品经理将“缺陷”提交测试验证，再由测试人员提交到项目缺陷库（Devsuite）

- 产品经理将“新需求”、“需求改进”统一提交到 Devsuite 进行管理
- 对于确定本次版本修复的缺陷需返回给项目组修改、验证
- 将进行分类及规划后的问题与建议通知用户代表

8. 是否通过外部用户产品体验

产品经理判断外部用户产品体验工作是否完成且通过了内部用户体验，如果通过则可正常开展客户验收活动；如不通过，则将“缺陷”反馈给项目组修改、验证。通过标准如下：

- 体验报告中的问题建议已按“缺陷”、“新需求”、“需求改进”、“疑问”等类型分类汇总并给出具体的处理对策及版本规划，输出《产品体验问题及对策列表》
- 外部用户产品体验发现的“缺陷”都已得到有效解决
- 如果允许有遗留缺陷，已对遗留缺陷给出明确的影响分析及规避措施，且遗留缺陷不影响产品发布（不超过产品发布时缺陷加权分的规定）

如遇特殊情况，即使达不到产品体验通过标准也要如期进入下一环节的活动，则需要向事业部群总或事业部群总以上的领导申请特批。

9. 申请产品发布

外部用户产品体验通过后，产品经理即可申请产品正式发布，全面推向市场，若外部体验未通过则不能够对外销售。

10. 归档工作产品

产品管理部负责进行外部用户产品体验的过程监控及执行有效性的抽查与统计分析。研发管理线负责归档《外部用户产品体验报告》等相关文档。

11. 体验问题处理措施

- 若体验失败，撤销发布，则进行版本回退
- 体验过程中发现问题，项目团队迅速处理，提供修复补丁

主要输出

- 《外部用户产品体验报告》
- 《产品体验问题及对策列表》
- 《产品发布审批表》

客户验收流程

准入条件

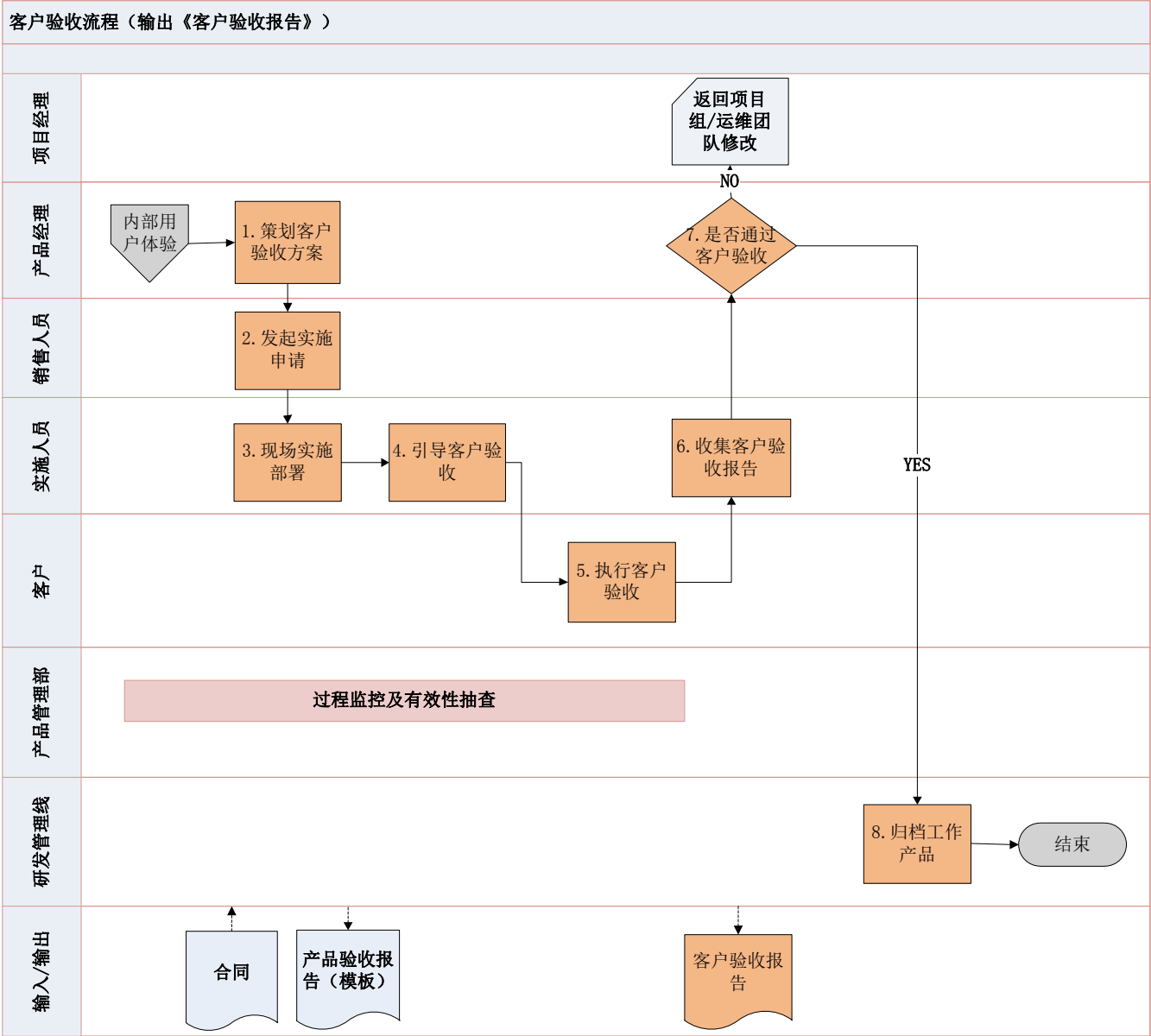
同时满足下列条件可进入本过程：

- 产品验收工作已完成且出具明确的产品验收通过结论
- 外部用户产品体验工作已完成且出具明确的产品体验通过结论
- 定制项目、落地项目需进行客户验收，终端类无需进行客户验收

主要输入

- 《客户需求说明书》等需求文档
- 合同
- 通过产品验收及外部用户体验的软件版本

过程流程图



关键过程描述

1. 策划客户验收方案

产品验收通过后，产品经理即可开始策划客户验收活动：

- 在《客户验收报告（模板）》的基础上，根据《客户需求说明书》、合同等需求文档设计产品验收内容

2. 发起实施申请

客户签单后或者接到正式合同后，即可按要求发起产品实施申请。具体产品实施申请流程请见 OA。

3. 现场实施部署

产品实施申请得到审批后，实施人员按要求到客户现场进行实施部署。

4. 引导客户验收

产品实施部署完成后，实施人员引导客户进行产品验收。

5. 执行客户验收

客户执行验收活动，输出《客户验收报告》。

6. 收集客户验收报告

实施人员负责在现场收集《客户验收报告》，并反馈给产品经理。

7. 判断是否通过客户验收

产品经理判断是否通过客户验收，如不通过，则分析客户验收反馈的主要问题。如果影响客户验收必须紧急修改则反馈给项目组修改、验证；不过不影响客户验收可以由产品经理判断转运维监控。

8. 归档工作产品

产品管理部负责进行客户验收的过程监控及执行有效性的抽查与统计分析。研发管理线负责归档《客户验收报告》等相关文档。

主要输出

- 《客户验收报告》

准出条件

同时满足下列条件可退出本过程：

- 客户验收反馈的问题或建议已得到有效决策
- 输出《客户验收报告》且出具明确的客户验收通过结论