



计费产品问题收集、需求受理流程规范 V1.0

(内部资料 请勿外传)

商密AAAAA

修订记录

序号	版本	修订内容	修订时间	修订人
1	V1.0	初版编写	2017.04.26	李昌兵
2				
3				

目录

一 目的.....	3
二 适用范围.....	3
三 涉及人员.....	3
3.1 计费产品负责人.....	3
3.2 计费产品研发负责人.....	3
3.3 计费产品测试负责人.....	4
3.4 计费产品市场负责人.....	4
3.5 计费产品技术负责人.....	4
四 计费产品问题收集和需求受理流程.....	4
4.1 计费产品问题收集和需求受理流程图.....	4
4.2 计费产品问题收集描述.....	6
4.3 计费产品需求受理描述.....	8

一 目的

针对龙管家计费系统的问题及需求反馈，总结过去的工作经验，吸取历次重大产品事故的经验教训，特制订计费产品收集和需要受理流程**管理规范**。达到**明确岗位职责、规范沟通流程、提高工作效率**的目的。

二 适用范围

适用于公司计费产品-----**普通版本龙管家和云计费龙管家。**

三 涉及人员

3.1 计费产品负责人

负责计费产品问题收集/需求受理。

3.2 计费产品研发负责人

负责安排处理计费产品 BUG 修复和需求开发。

3.3 计费产品测试负责人

负责计费产品的质量管理和缺陷管理。

3.4 计费产品市场负责人

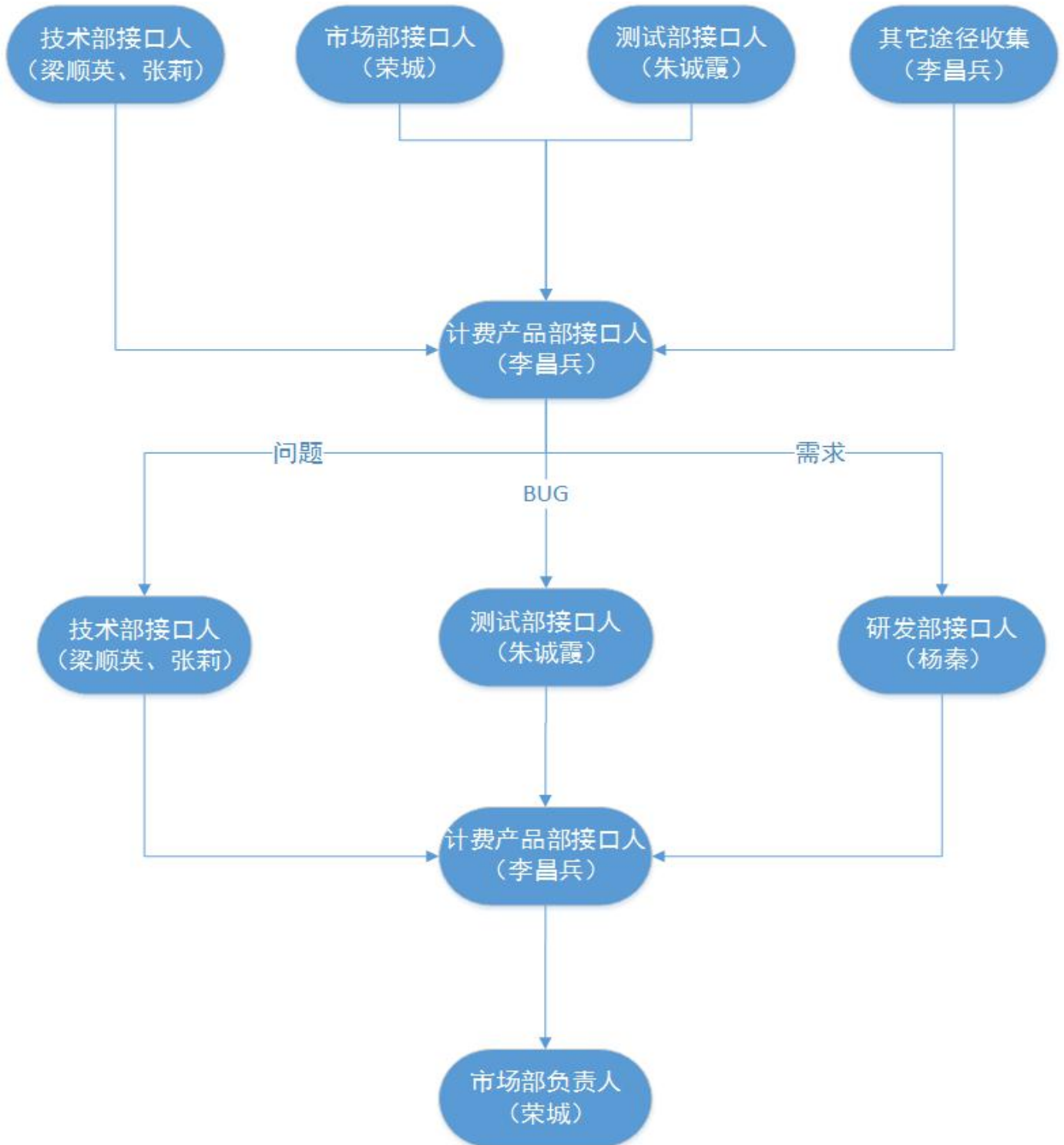
负责市场部其它同事和代理问题、需求汇总。

3.5 计费产品技术负责人

负责计费产品日常问题处理和前端问题收集。

四 计费产品问题收集和需求受理流程

4.1 计费产品问题收集和需求受理流程图



4.2 计费产品问题收集描述

问题收集相关部门：技术部、市场部、测试部以及其它途径。

技术部接口人通过处理前端网吧问题或网吧用户反馈问题来进行问题收集汇总；

市场部接口人通过市场其它人员或代理商、维护反馈问题进行收集汇总；

测试部接口人通过测试部相关人员在质量测试和缺陷测试中发现的问题进行收集汇总；

其它途径收集主要是指产品部负责人通过地方代理人、网吧老板等渠道进行的问题收集。

问题&需求反馈表：见附件

说明：

- 1.反馈人：流程图各部门接口人。
- 2.反馈时间：每周一上班前将上一周问题按照附件表格的格式填写。
- 3.以部门为单位每周定期反馈一次。
- 4.形式：邮件反馈。

计费产品负责人

制定计划

计费产品负责人针对问题进行分析，把问题定性为问题、BUG、需求。问题交由技术支持负责人处理；BUG 交由测试负责人确认定性再转交相关部门处理；需求交由研发负责人受理。

节点跟踪

问题方面每周一技术负责人对上一周问题处理结果给予回复，并要求对未处理问题说明缘由；BUG 方面由测试负责人定性为：问题、BUG、需求，在按照流程由产品部负责人跟进；需求方面由研发负责人给出开发计划、测试日期、功能完成上线日期。

最终确定

针对技术、测试、研发，确定问题、BUG、需求是否得到处理，如未处理继续发起问题处理流程并要求相关部门给出合理解释。

研发部

- 1 产品开发及提交测试(BUG)
- 2 缺陷修复（下一版本提交之前完成修复）；

测试部

- 1 产品测试（遍历测试、完整测试）
- 2 产品测试问题收集（BUG）
- 3 报告提交（缺陷报告、完整测试报告）
- 4 最终版本提交

各业务部门

各部门接口人从产品接口人获取问题处理情况；部门内部从该部门接口人获取问题处理情况。

4.3 计费产品需求受理描述

问题收集相关部门：技术部、市场部、测试部以及其它途径。

技术部接口人通过处理前端网吧问题或网吧用户反馈问题来进行问题收集汇总。

市场部接口人通过市场其它人员或代理商、维护反馈问题进行收集汇总。

测试部接口人通过测试部相关人员在质量测试和缺陷测试中发现的问题进行收集汇总。

其它途径收集主要是指产品部负责人通过地方代理人、网吧老板等渠道进行的问题收集。

问题&需求反馈表：见附件

说明：

5.反馈人：流程图各部门接口人。

6.反馈时间：每周一上班前将上一周问题按照附件表格的格式填写。

7.以部门为单位每周定期反馈一次。

8.形式：邮件反馈。

计费产品负责人

制定计划

计费产品负责人针对需求进行分析，认为该需求是否合理需要开发。如不需要，给提出需求解释达成一致；如需要开发，整理成需求文档提交给研发接口人。

节点跟踪

需求方面由研发负责人给出开发计划、测试日期、功能完成上线日期。

最终确定

针对需求是否按时完成开发上线，完成开发上线让相关部门给前端网吧用户使用，实测是否和用户提出的需求一致。如不一致，继续发起需求受理流程并要求研发接口人给出合理解释。

研发部

- 1 产品开发及提交测试(需求)
- 2 缺陷修复（下一版本提交之前完成修复）；

测试部

- 5 产品测试（遍历测试、完整测试）
- 6 产品测试问题收集（需求）
- 7 报告提交（缺陷报告、完整测试报告）
- 8 最终版本提交

各业务部门

各部门接口人从产品接口人获取需求处理详情；部门内部从该部门接口人获取需求处理详情。