|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态：  [ ] 草稿  [√] 正式发布  []正在修改 | 文件标识： | SYZH1104-TYPT-12 |
| 当前版本： | V1.0 |
| 作者： | 张威 |
| 完成日期： | 2018/03/10 |

北京慧博科技有限公司

集客CRM项目

试运行计划

**北京慧博科技有限公司**

**2018年3月**

修订历史版本

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **修订内容** | **修订人** |
| 2018-03-10 | 创建文档 | 张威 |
| 2018-03-11 | 审核文档 | 周莹 |
| 2018-03-12 | 修改运行时间、目的等相关章节 | 张亚情 |
| 2018-03-13 | 审核文档 | 张亚情 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

目录

第一章引言 1

1.1目的 1

1.2试运行时间 1

1.3参与试运行部门 1

1.4系统管理及技术支持 1

第二章实施步骤 2

第三章问题跟踪 3

1. 引言
   1. 目的

集客CRM是北京慧博科技有限公司重要的产品之一，其部署在阿里的聚石塔云服务平台，与淘宝开放平台深度对接。 是一款针对B2C零售企业基于RFM模型的CRM软件，采用B/S架构无需独立部署，操作简便。可以实现多维度打标客户，幵借助现代通信手段为客户提供准确服务，为企业精准营销方案提供强大数据支持的产品。鉴于此系统的重要地位，通过试运行将对系统功能、系统稳定性、系统可靠性、系统安全性等指标进行验证。

* 1. 试运行时间

2018年4月—2018年7月。

* 1. 参与试运行部门
* 公司：客服部、运营部、产品部、研发部
  1. 系统管理及技术支持
* 公司：客服部、运营部、产品部、研发部

1. 实施步骤

1. 系统已经布置在淘宝服务市场，登陆地址为：

<http://crm1.jkcrm.cn/crm/home.do>

2. 系统测试账号由项目组技术人员设置后发放，并开始计算试运行时间，制定试运行日程表并记录。

3. 本系统开始试运行后，测试运营部负责监控系统运行与维护，并将系统运行情况及时汇总给公司产品研发部门。

4. 试运行工程中出现的任何技术问题由产品研发部负责技术支持，使用过程中的问题与意见由项目组及时汇总；

5. 试运行时间结束后，测试、运营及客服部将收集到的反馈意见交给公司产品部,由产品部写一份“系统试运行报告”及“需求汇总表”，并根据反馈意见开展下一步系统优化调整与完善工作。

6. 试运行全过程，由北京慧博科技有限公司负责协调。

1. 问题跟踪

在试运行过程中，客服部门、运营部门反馈的问题及新的需求, 利用表格，全部如实按照要求分别记录，并分类并形成统一的文档，提交到产品部，经会议讨论可行性、优先级后，提交相关的责任人进行后续处理。