|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态：  [ ] 草稿  [√] 正式发布  []正在修改 | 文件标识： | SYZH1104-TYPT-13 |
| 当前版本： | V1.0 |
| 作者： | 梁志敏 |
| 完成日期： | 2018/04/5 |

北京慧博科技有限公司

集客CRM项目

验收报告

**北京慧博科技有限公司**

**2018年4月**

修订历史版本

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **修订内容** | **修订人** |
| 2018-4-5 | 创建文档 | 梁志敏 |
| 2018-4-6 | 审核文档 | 张亚情 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

目录

第一章 概述 1

1.1 工作依据 1

1.2 验收测试工作组 1

第二章 验收工作范围 2

第三章 验收工作流程 3

3.1 制定测试方案 3

3.2 评审测试大纲 3

3.3 集中封闭测试 3

3.4 编制验收测试报告 3

第四章 系统验收 4

4.1 系统总体架构 4

4.2 测试内容 4

4.3 测试记录表格 4

4.3.1 订单关怀 4

4.3.2 客户管理 5

4.3.3 精准营销 5

4.3.4 数据洞察 6

4.3.5 积分系统 8

4.3.6 百宝箱 8

4.3.7 客服中心 9

4.3.8 后台管理 10

4.4 对应用软件开发的评价 10

第五章 文档验收 11

5.1 系统技术文档提供情况 11

5.2 对系统技术文档的评价 11

第六章 实际效果评价 13

6.1 客户关系管理服务平台 13

6.2 维客引流利器 13

6.3 综合评价 14

第七章 验收结论 15

1. 概述

集客CRM是北京慧博科技有限公司重要的产品之一，在公司各部门的努力及配合下，北京慧博科技有限公司内部专门成立了集客CRM验收测试工作组，对集客CRM项目进行验收。

* 1. 工作依据

(1)《集客CRM需求汇总表》、《集客CRM需求说明文档》、《集客CRM原型》、《集客CRM设计开发文档》、《集客CRM技术文档》

本项目是北京慧博科技有限公司的重点产品，产品相关的各类文档是产品执行的基本依据，也是验收工作的重要依据文件。

(2)其它规范化并可作为验收依据的文档

包括项目执行期间甲乙双方签署的备忘、变更、会议纪要等。

* 1. 验收测试工作组

为使测试工作更加高效和具有针对性，北京慧博科技有限公司组成了由研发部、运营部、客服部、产品部、测试及系统维护人员共同组成的验收测试工作组，其中包括：

* 公司研发部技术人员
* 公司产品部各功能负责人
* 公司运营代表
* 客服部个成员
* 测试组全部成员

1. 验收工作范围

（1）系统总体技术架构的评估

包括：系统总体技术构架的合理性、软件开发技术的实用性、系统的可扩展和可维护性等。

（2）系统支撑环境建设及运行情况检测

包括：系统运行环境整体设计的合理性、系统平台的稳定性和安全性能评价等。

（3）应用系统功能实现及应用情况检测

参照《集客CRM总体方案》核查功能实现情况及系统各模块实际应用效果。

（4）系统技术文档审查

包括：需求类文档、设计开发类文档、产品类文档、技术类文档的完整性、适用性及文挡的质量审查。

1. 验收工作流程

根据项目验收工作安排，系统测试与文档审查工作的执行过程包括：

* 1. 制定测试方案

系统测试与文档审查工作自2018年1月启动后，验收测试工作组首先制订了详尽的工作方案，确定了工作方针、方法与计划，并就此在公司内部各部门达成一致。在此基础上，编写完成了相关的验收测试工作文档。

* 1. 评审测试大纲

为保证测试工作的顺利进行， 2018年4月15日至16日，北京慧博科技份有限公司主持召开了集客CRM技术开发项目验收工作会议，审议并原则通过了应用系统的验收测试计划。

* 1. 集中封闭测试

系统测试和文档审查于2018年5月17日－5月18日在北京集中进行，验收测试工作组分3个专门小组对系统总体技术架构、系统运行环境、应用系统的建设状况进行了评估，并根据各系统技术文档，对各系统的主要功能点进行了严格测试。北京慧博科技有限公司提交的项目技术文档进行了整理、分类和详细审查。

* 1. 编制验收测试报告

为保证测试结果的客观、公正、详实、准确，系统测试完成后，验收测试工作组对测试结果进行了整理和归纳，并在公司内部进行了比较充分的沟通，公司组织技术人员对部分系统存在的问题做了修正工作，最终形成本验收及文档审查报告。验收报告客观地反映了目前集客CRM的建设和客户使用的实际状态。

1. 系统验收

验收测试工作组对集客CRM的测试、调研，具体情况如下。

* 1. 系统总体架构

系统总体技术构架合理，软件开发技术实用，系统具备可扩展和可维护性。

操作系统：Windows XP、Windows7

浏览器：Internet Explorer 8.0

开发工具：Visual Studio 2008

开发语言：C#

开发数据库：Oracle10g+Spatial

采用架构： B/S架构

设计框架：三层体系架构进行框架搭建

相关技术：JS脚本语言、Web Service服务、AJAX技术、第三方控件

* 1. 测试内容

对于应用系统任务完成情况的测试，是从主要功能开发完成的情况进行，完成标准从是否满足用户需求和系统功能是否存在缺陷（bug）两个方面进行。

* 1. 测试记录表格
     1. 订单关怀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能点 | 验收结果（通过请画√） |
| 下单关怀 | 下单关怀 | [ √ ] |
| 下单关怀（货到付款） | [ √ ] |
| 催付提醒 | 常规催付 | [ √ ] |
| 二次催付 | [ √ ] |
| 聚划算催付 | [ √ ] |
| 预售催付 | [ √ ] |
| 物流提醒 | 发货提醒 | [ √ ] |
| 到达同城提醒 | [ √ ] |
| 派件提醒 | [ √ ] |
| 签收提醒 | [ √ ] |
| 疑难件提醒 | [ √ ] |
| 延时发货提醒 | [ √ ] |
| 物流广告 | [ √ ] |
| 宝贝关怀 | 宝贝关怀及效果统计 | [ √ ] |
| 付款关怀 | 付款关怀及效果统计 | [ √ ] |
| 回款提醒 | 回款提醒 | [ √ ] |
| 退款关怀 | 退款关怀及效果统计 | [ √ ] |
| 评价关怀 | 评价提醒 | [ √ ] |
| 未评价提醒 | [ √ ] |
| 手动订单提醒 | 订单营销 | [ √ ] |

* + 1. 客户管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 高级分组 | 高级分组 | [ √ ] |
| 会员列表 | 会员列表 | [ √ ] |
| 会员互动 | 记录详情 | [ √ ] |
| 黑名单管理 | 手机/旺旺黑名单 | [ √ ] |
| 商品标签 | 新建标签 | [ √ ] |
| 标签管理 | 标签分类管理 | [ √ ] |
| 自动打标签 | 添加规则打标签 | [ √ ] |

* + 1. 精准营销

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 短信营销 | 会员营销 | [ √ ] |
| 高级营销 | [ √ ] |
| 指定号码发送 | [ √ ] |
| 在线营销 | [ √ ] |
| 视频短信 | [ √ ] |
| 营销效果汇总 | [ √ ] |
| 邮件营销 | 会员邮件营销 | [ √ ] |
|  | 导入邮箱发送 | [ √ ] |
|  | 邮件模板管理 | [ √ ] |
| 优惠券发送 | 优惠券发送 | [ √ ] |
|  | 优惠券管理 | [ √ ] |
|  | 导入旺旺发送优惠券 | [ √ ] |
|  | 导入打标签 | [ √ ] |
| 支付宝红包发送 | 手机/旺旺黑名单 | [ √ ] |
| 个性化包裹 | 新建标签 | [ √ ] |
| 流量营销 | 标签分类管理 | [ √ ] |
| 指定号码发流量 | [ √ ] |
| 微信互动活动 | [ √ ] |
| 商家公众号绑定 | [ √ ] |
| 商家广告设置 | [ √ ] |
| 促销活动 | 添加规则打标签 | [ √ ] |
| 自动化营销 | 会员升级关怀 | [ √ ] |
| 生日关怀 | [ √ ] |
| 满月礼/周年礼 | [ √ ] |

* + 1. 数据洞察

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 会员分析 | 新老客分析 | [ √ ] |
| 复购率分析 | [ √ ] |
| 回购周期分析 | [ √ ] |
| 会员推荐分析 | [ √ ] |
| TOP客户分析 | [ √ ] |
| RFM模型分析 | [ √ ] |
| 订单分析 | 订单成交分析 | [ √ ] |
|  | 订单成交地域分析 | [ √ ] |
|  | 订单状态分析 | [ √ ] |
|  | 订单来源分析 | [ √ ] |
|  | 客单价分析 | [ √ ] |
|  | 付款时间分析 | [ √ ] |
|  | 发货能力分析 | [ √ ] |
| 商品分析 | 销量分析 | [ √ ] |
|  | 回购分析 | [ √ ] |
|  | 口碑分析 | [ √ ] |
|  | 连带分析 | [ √ ] |
|  | 退货分析 | [ √ ] |
|  | 对比分析 | [ √ ] |
|  | 商品价格区间分析 | [ √ ] |
| 物流分析 | 物流概况分析 | [ √ ] |
|  | 物流公司效率分析 | [ √ ] |
|  | 物流公司指标分析 | [ √ ] |
|  | 异常快件分析 | [ √ ] |
|  | 对比分析 | [ √ ] |
|  | 物流设置 | [ √ ] |
| DSR评分分析 | DSR评分分析 | [ √ ] |
| 购物车数据分析 | 购物车数据分析 | [ √ ] |

* + 1. 积分系统

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 首页 | 新老客分析 | [ √ ] |
| 会员等级积分设置 | 订单成交分析 | [ √ ] |
| 赚积分 | 订单赚积分 | [ √ ] |
| 评价赚积分 | [ √ ] |
| 生日下单赚积分 | [ √ ] |
| 互动赚积分 | [ √ ] |
| 花积分 | 游戏管理 | [ √ ] |
| 积分兑换管理 | [ √ ] |
| 商品管理 | [ √ ] |
| 订单管理 | [ √ ] |
| 积分兑换记录 | [ √ ] |
| 会员积分管理 | 会员积分列表 | [ √ ] |
| 手动修改积分 | [ √ ] |
| 积分变动记录 | [ √ ] |
| 积分分析 | 积分趋势分析 | [ √ ] |
| 积分来源分析 | [ √ ] |
| 积分获取分析 | [ √ ] |
| 积分消费分析 | [ √ ] |
| 后台管理 | 装修 | [ √ ] |
| 历史数据导入 | [ √ ] |
| 黑名单 | [ √ ] |
| 导出管理 | [ √ ] |
| 短信功能 | [ √ ] |
| 授权管理 | [ √ ] |

* + 1. 百宝箱

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 无线互动 | 生日登记 | [ √ ] |
| 问卷调查 | [ √ ] |
| 新品互动 | [ √ ] |
| 活动素材 | 活动素材 | [ √ ] |
| 活动海报 | [ √ ] |
| 主图图标 | [ √ ] |
| 积分分析 | 积分趋势分析 | [ √ ] |
| 积分来源分析 | [ √ ] |
| 积分获取分析 | [ √ ] |
| 积分消费分析 | [ √ ] |
| 宝贝管理 | 宝贝列表 | [ √ ] |
| 自动橱窗 | [ √ ] |
| 自动上下架 | [ √ ] |
| 宝贝修改 | [ √ ] |

* + 1. 客服中心

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 事务跟进 | 未付款跟进 | [ √ ] |
| 发货跟进 | [ √ ] |
| 物流跟进 | [ √ ] |
| 退款跟进 | [ √ ] |
| 我的事务 | 事务列表 | [ √ ] |
| 事务设置 | [ √ ] |
| 评价管理 | 评价概况 | [ √ ] |
| 评价列表 | [ √ ] |
| 中差评概况 | [ √ ] |
| 中差评分析 | [ √ ] |
| 中差评原因设置 | [ √ ] |
| 中差评类别管理 | [ √ ] |

* + 1. 后台管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块名称 | 功能模块 | 验收结果（通过请画√） |
| 订单查询 | 订单查询 | [ √ ] |
| 短信发送记录 | 短信发送记录 | [ √ ] |
| 短信账单 | 短信账单 | [ √ ] |
| 历史订单导入 | 历史订单导入 | [ √ ] |
| 会员资料补充 | 会员资料补充 | [ √ ] |
| 导出管理 | 导出管理 | [ √ ] |
| 多店铺绑定 | 多店铺绑定 | [ √ ] |
| 多店铺转短信 | 多店铺转短信 | [ √ ] |
| 掌柜预警 | 掌柜预警 | [ √ ] |
| 推荐有礼 | 推荐有礼 | [ √ ] |
| 发票申请 | 发票申请 | [ √ ] |
| 商家合作联盟 | 商家合作联盟 | [ √ ] |
| 权限管理 | 用户管理 | [ √ ] |
| 角色管理 | [ √ ] |
| 登录日志 | [ √ ] |

* 1. 对应用软件开发的评价

通过对应用系统的系统测试、文档审查和用户调研，验收测试工作组对应用系统开发工作评价如下：

应用软件系统完成了预定的功能开发，随着用户需求的不断变化，系统也在逐步的优化之中，目前运营部、信息中心的相关用户已对系统较为熟悉，系统运用熟练。

1. 文档验收
   1. 系统技术文档提供情况

测试工作开始后，北京慧博科技有限公司项目组集中提交了系统各类技术文档,验收测试工作组对其进行了分类整理，并依据项目合同约定，对应该提交的18份主要文档进行了认真核查，审查结果如下：

| **文档分类** | **总份数** | 验收结果（通过请画√） |
| --- | --- | --- |
| 工作说明书 | 1 | [√ ] |
| 需求分析说明书 | 1 | [√ ] |
| 总体设计说明书 | 1 | [√ ] |
| 概要设计说明书 | 1 | [√ ] |
| 详细设计说明书 | 1 | [√ ] |
| 系统测试计划 | 1 | [√ ] |
| 测试报告 | 1 | [√ ] |
| 集客CRM使用手册 | 1 | [√ ] |
| 积分系统使用手册 | 1 | [√ ] |
| 培训计划 | 1 | [√ ] |
| 部署计划 | 1 | [√ ] |
| 集客CRM部署手册 | 1 | [√ ] |
| 积分系统部署手册 | 1 | [√ ] |
| 试运行计划 | 1 | [√ ] |
| 网站建设总体方案 | 1 | [√ ] |
| 网站建设需求分析说明书 | 1 | [√ ] |
| 网站建设总体设计（接口）说明书 | 1 | [√ ] |
| 网站建设测试报告 | 1 | [√ ] |
| 合计 | 18 |  |

* 1. 对系统技术文档的评价

项目的文档质量直接关系到系统的应用推进效果和系统的可持续发展，在项目实施过程中，北京慧博科技有限公司项目组在文档方面做了大量的工作，保证了系统顺利推广和应用。依据项目合同的相关约定和国家软件工程文档管理的有关标准，并从系统应用、维护的需要考虑，测试工作组认为系统技术文档能够满足需求，基本体现了系统开发过程,并能够满足后续维护需求。

1. 实际效果评价
   1. 客户关系管理服务平台

集客CRM自2018年1月启动以来，得到了各级领导的高度重视，经公司产品部、研发部、运营部、客服部的努力和积极配合下，使得该系统得以顺利进入试运行阶段。目前系统运行稳定，各项功能指标、性能指标满足要求。

1. 系统设计合理，运行稳定。
2. 功能强大而且实用

提供的功能众多，集客CRM作为一款基于SaaS模式的会员关系管理服务平台，是集催付/发货/评价管理/短信群发/老客户精准营销/全平台积分等多功能的会员营销软件。通过集客 CRM 能帮助店铺最大限度的提升店铺流量，付款率，回购率，提高运营效率;当前功能已超出本期集客CRM设定的需求。

1. 性能卓越

目前主要分订单中心、营销中心、数据分析、积分系统的模块，各个功能模块紧密配合、逻辑合理，店铺可通过平台进行智能化、精准化的营销。

1. 简单易用

规划合理、规范，用户体验良好。该系统实用性强，满足用户实际业务需要；系统界面友好、清晰，使用人员可以很容易快速掌握慧客宝的使用方法。

1. 系统安全可靠

该系统设计时，非常注重整个系统的安全性和可靠性，具备完善的用户权限控制体系。

1. 提高了淘宝卖家运营维护客户的工作效率及成果，提升了运营管理工作的信息化水平。
   1. 维客引流利器

集客CRM自2018年1月运行以来，得到了各部门的高度重视，经项目组、公司运营部、研发部门的积极配合，及淘宝开放平台接口得完善、客户的沟通反馈下，使得该系统得以顺利进入正式运行阶段。目前系统运行稳定，各项功能指标、性能指标满足要求。

1. 系统设计合理，运行稳定。性能卓越。
2. 用户体验良好。提供的功能实用、准确、可靠。
3. 功能强大。

* 提供的功能完全满足淘宝卖家维护客户、精准营销的需求。而且具有业界超前的待发布功能设计与规划；
* 集客CRM中智能营销、会员忠诚度管理、精准获客功能独树一帜。店铺通过智能营销，可根据会员不同生命周期特征，完成智能营销推送，刺激不同阶段客户回购；打通线上线下会员数据，统一权益，利用互动积分活跃用户，实现全渠道会员管理；通过精准获客，分析用户感兴趣的内容和浏览痕迹，进行精准投放并持续跟踪，达成二次购买；通过会员忠诚度管理，打通线上线下会员数据，统一权益，利用互动积分活跃用户，实现全渠道会员管理。
* 数据分析中心，对会员、订单、商品、物流、DSR评分、购物车数据等进行全面分析，用数据、效果图为店铺提供制定营销方案的依据。

1. 完善的积分系统，以互动形式维护老客户，增强店铺用户忠诚度、提高店铺流量及客户变现率。
2. 卖家通过使用该平台，大大提高了维护客户及营销的效率。
   1. 综合评价

验收测试工作组认为：按照集客CRM设计制作标准，北京慧博科技有限公司很好地完成了集客技术开发的相关任务及及时优化了完善客户提出的功能模块，系统软件开发、技术文档编写、设备到货等都达到了预定要求。

1. 验收结论

北京慧博科技有限公司依据指标，经评定集客CRM系统验收通过。