# **绿云项目实施**

**流程规范**

## 一、项目开始

### 1. 项目接单

* 接收邮件

### 项目目标

* 仔细阅读《项目基本情况表》，明确本次项目需实施的具体模块、功能及特殊说明；
* 根据《项目基本情况表》信息结合公司实施工期要求，预估本次项目的具体实施工期；
* 根据《项目基本情况表》信息，拟定项目实施计划初稿，待项目进场后完成调研、需要分析后，形成最终的项目实施计划。

### 项目进场

* 项目经理在接到邮件通知后，方可进场；
* 杭州（分公司办公所在地）市区项目，参照公司作息时间抵达客户现场；
* 火车票、汽车票请自行购买，原则上，需9:00 AM前上车出发；
* 飞机票，需事先发邮件给葛总（葛丽华）审批，由行政办统一购买；
* 行程确定后，根据《项目基本情况表》信息，告知酒店负责人其预计抵达的日期、时间；
* 进场后，若现场不具备上线条件（设施设备未到位、装修未完成、消防验收未通过等），需及时将此信息反馈至杨瑛。

## 二、项目准备

### 1. 项目调研

* **项目启动会**是项目实施中非常重要的一环，提供甲乙双方进行认识和会面的机会，是客户方领导表达项目推动的决心，向项目经理和项目小组成员进行授权，调动员工的积极性，让客户方从上到下达成一种共识，为我们日后开展相关的工作扫除障碍。同时乙方项目经理向客户方全体项目组成员宣布项目相关实施任务、计划及要求，让大家明确未来要做的工作，作好心理准备；
* 通过项目启动会，明确本次项目的整体目标、项目预期、项目计划；
* 启动会结束后，进行各部门走访沟通，了解现状、收集需求、期望值；
* 收集基础代码，对于代码不清楚之处，进行引导讲解；
* 收集接口资料：接口种类、实现功能、接口协议、demo、参数等；
* 收集单据格式，主要单据：登记单（RC单）、账单、押金单，若酒店未确定格式，可以引导系统中现有格式或者推荐以往实施中积累的优秀格式模板；
* 在调研过程中，对于个性化、定制化、特殊需求要有意引导、挖掘、发现，有时这些需求会影响着系统上线、签字验收。

### 2. 需求分析

### 3. 制定计划

* 综合考虑项目情况、项目性质、功能模块、客户需求、定制功能等情况，制定合理的《项目实施计划表》，表样可参考《绿云项目实施计划表》修改；



* 标准工期：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目类型 | 项目说明 | 标准工期 |
| 快捷版 | 前台模块 | 2 |
| 商务版 | 新店开业 | 5 |
| 老店切换 | 7 |
| 标准版 | 新店开业 | 15 |
| 老店切换 | 20 |
| 餐饮 | 综合收银 | 2 |
| 点菜系统、厨房打印 | 3 |
| 集团端 | 中央预订、会员、经营分析 | 3 |

### 4. 环境搭建

* 系统环境
* 根据《项目基本情况表》确认本次项目的服务器部署方式；

方式一：公司云服务器，可在进场前申请发布；

方式二：自购云服务器，将云服务器信息（IP地址、密码）通过邮件发送至陈锋[chenfeng@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn)，翟旭 [zhaixu@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) ，刘洪涛[lht8@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn)

方式三：本地物理服务器，参照文档完全服务器安装，保证服务器内外网互通，在能够提供固定IP地址的情况下，做好**端口映射**。参照文档



* 系统发布

在**OA系统**中找到本次需实施的项目，填写相应资料后，点击 【**申请发布**】。

注：发布模块由系统自动生成，无需手动修改；常规情况下，发布组工作日受理发布申请，紧急发布，需走**特殊通道**；发布是否完成，项目经理可在OA中查看结果。

* 培训环境

条件允许情况下，搭建专门的培训会议室开展培训工作；

培训会议室需保证网络通畅，按照两人共用一台电脑原则准备培训电脑；

## 三、项目实施

### 1. 系统培训

培训效果影响项目质量，良好的培训是系统顺利上线的保障，系统数据的准备性、客户的接受度、跟班的工作量等都与此密切相关，此项工作务必给予足够的重视。

* 根据《项目实施计划表》中列表的培训计划开展培训工作；
* 请参与培训人员在《培训签到表》进行签字确定，此表在项目完工时需上交，以便公司存档；



* 培训结束后，需对参与培训的人员进行考核测评；
* 在完成培训后，可将培训视频、系统说明书移交至客户，以便客户进行自行加强学习和后期入职新人的培训。

### 代码参数

* PMS代码按照如下表样进行代码收集整理



* POS代码按照如下表样进行代码收集整理



### 单据报表

* 完成主要单据：登记单、账单、押金单的调试、测试及客户签字确认；
* 完成关键报表（稽核底表、营业日报）的配置、测试及客户签字确认；
* 完成影响系统上线的关键报表的制作。

### 接口调试

现场实施人员负责接口配置、调试工作，针对全新接口的负责接口协议、demo、参数等收集，由绿云运维中心技术部接口组完成接口的开发工作。

* 根据《项目基本情况表》确定本次项目需实现的接口种类；
* 确定各类接口的基本信息（品牌、型号、参数、功能等），咨询接口组各类接口是否都已经完全开发，已完成开发的，进行接口配置、调试工作；未完成开发的，提交接口的协议、demo等资料，由接口组进行开发。填写《接口调试申请表》发送至接口组负责人宁汉龙 [nhl@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn)

 注：接口调试尤其新接口的开发，需要时间，建议进场时提前安排此项工作。

### 5. 上线检查

### 6. 系统上线

### 7. 上线跟班

## 四、项目验收

### 1. 项目质量

* 项目总结会议，

### 2. 项目完工

* 阶段性离场项目，填写《XXX酒店阶段性总结报告》，酒店签字盖章；



* 完工项目，填写《iHotel系统完工报告》，酒店签字盖章；



* 《iHotel系统完工报告》扫描或拍照后通过邮件发至[ys@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) 、公司销售或区域技术负责人邮箱；
* 纸质文档（iHotel系统完工报告、培训签到表）提交给陈方晴，接口、单据备份文件提交至高绘[gaohui@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn)

### 3. 项目离场

* 离场前需事先与公司沟通项目状况、离场原因、时间；
* 按照《项目离场资料备份规范》文档进行资料整理备份及移交；



## 五、项目规范

### 1. 项目要求

* 每周项目实施状况表

### 2. 项目风险

## 六、项目支持

### 1. 支持方式

* 绿云公司提供多途径、多通道给予支持，比如：云学堂（ [http://wiki.ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) ）、QQ群（技术交流群：212370200、餐饮交流群：46764223）、400客服等等；
* 代理商、区域工程师优先联系本区域技术团队支持，区域负责人联系绿云运维中心技术部支持；
* 需绿云运维中心技术部协助处理的需求、BUG等，请填写《项目协助申请报告》；标准版主发张晓斌 [zxb@ipms.cn](mailto:zxb@ipms.cn) 、商务版主发王明春 [wmc@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn)、云POS主发张惠 [zhanghui@ipms.cn](mailto:zhanghui@ipms.cn)



### 服务器迁移、拆库、系统升级、本地服务器酒店注册

* 服务器迁移、拆库，填写《绿云iHotel数据迁移工作单》主发陈锋 [chenfeng@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) ，抄送 运维管理 [ocm@ipms.cn](mailto:ocm@ipms.cn) 。



* 升级升级，填写《升级发布申请表--XXXX集团-XXXX年XX月XX日》主发陈锋 [chenfeng@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) ，抄送[ocm@ipms.cn](mailto:ocm@ipms.cn)、[zhaixu@ipms.cn](mailto:ocm@ipms.cn) 。



* 本地服务器酒店注册，填写《酒店注册申请表》主发陈锋 [chenfeng@ipms.cn](mailto:chenfeng@ipms.cn) ，抄送 [zhaixu@ipms.cn](mailto:ocm@ipms.cn)、[lht8@ihotel.cn](mailto:ocm@ipms.cn)

1. **营改增**

营改增在iHotel中包含两部分内容：价税分离和一键开票，价税分离主要在实现底表、营业日报表、账单的分离，可由绿云方独立完成；一键开票需第三方公司配合，比如当前绿云方合作的大贲和航信

* 价税分离实施可参考营改增实施文档，实施过程中运维中心技术部提供技术支持，主负责人：张晓斌 [zxb@ipms.cn](mailto:zxb@ipms.cn)



* 一键开票，请项目经理填写《客户注册信息采集表》，提交葛丽华 [glh@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn)，由其审核下单后方可实施；

1. **渠道直连**

* 指导客户通过【服务互联】在线提交开通资料；
* 实施负责人：陈禄冰 [clb@ipms.cn](mailto:hyf@ipms.cn) ，项目经理作好配合、协调、跟进工作。

1. **扫码支付**

* 指导客户通过【服务互联】在线提交开通资料；
* 实施负责人：方春燚[gfcy@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn) ，项目经理作好配合、协调、跟进工作。

1. **短信平台**

* 项目经理仔细阅读《短信平台技术配合需填写文档》，并填写好相应文档，提交葛丽华 [glh@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn)，由其审核下单后方可实施；



* 实施负责人：陈禄冰 [clb@ipms.cn](mailto:hyf@ipms.cn)

1. **酒店网站**

* 项目经理收集并填写相关文档，提交葛丽华 [glh@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn)，由其审核下单后方可实施；



* 实施负责人：胡一帆 [hyf@ipms.cn](mailto:hyf@ipms.cn)，实施部门：客服部电商组，项目经理作好配合、协调、跟进工作

1. **酒店微信**

* 项目经理收集并填写相关文档，提交葛丽华 [glh@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn)，由其审核下单后方可实施；



* 实施负责人：孙君君 [sjj1@ipms.cn](mailto:hyf@ipms.cn)，实施部门：电商事业部 ，项目经理作好配合、协调、跟进工作

1. **电子房价屏**

* 项目经理填写《房价屏项目实施资料收集表》提交葛丽华 [glh@ipms.cn](mailto:glh@ipms.cn) ，由其审核下单后方可实施；



* 实施负责人：胡一帆 [hyf@ipms.cn](mailto:hyf@ipms.cn)，实施部门：客服部电商组 ，项目经理作好配合、协调、跟进工作

1. **酒店更名**

* 项目经理填写《酒店更名申请表》，注明原酒店代码、酒店名称，新酒店代码、新酒店名称及服务器IP地址，邮件主发阳义锋[yyf@ipms.cn](mailto:yyf@ipms.cn)，抄送杨瑛 [yingyang@ipms.cn](mailto:yyf@ipms.cn) ，阳义锋审核后会下单给高绘 [gaohui@ipms.cn](mailto:gaohui@ipms.cn) 修改。高绘修改后将回复所有相关人员；



1. **现场回访**

* 由工程管理安排工程师进行现场回访，处理客户系统使用过程中出现的问题；
* 工程师在离场前需填写《绿云现场服务工作单》，并需客户签字确认；
* 工程师离场当日对《绿云现场服务工作单》进行拍照，通过邮件主发工程管理 [ocm@ipms.cn](mailto:ocm@ipms.cn) 抄送公司销售。

