

# 项目计划书

编号：

## 一、项目概况

项目编号	项目名称	项目组长
	CRM 客户关系管理系统建设项目	
项目类型		项目计划完成时间
■平台建设□流程创新■能力提升□效益提升□成本降低 (非技术或技改类) ■效率提升□其他		启动时间：2026 年 1 月 完成时间：2026 年 3 月
项目背景		
<p>随着威胜集团业务的持续发展、客户数量的快速增长以及未来业务的多样化需求，现有的客户信息管理方式（如 OA 与 SAP、Excel 表格、分散的个人记录等）已无法满足高效、精细化管理的需求。主要面临以下挑战：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、信息孤岛：客户信息分散在不同部门，缺乏统一管理，无法形成统一的客户视图，导致沟通效率低下，客户体验不一致。</li><li>2、过程不透明：销售过程缺乏有效跟踪，管理层难以准确把握最新进展、预测销售业绩，也无法对销售人员进行精准指导和协助。</li><li>3、信息共享滞后：跨部门协作中，客户需求响应链条长、数据共享不及时，售前、售后信息收集、传递、总结依赖于 EXCEL 或者 WORD 传递，流程冗长，信息归纳不完全，难以满足市场快速变化与业务拓展需求。</li><li>4、使用工具较分散：现有情况为多套信息化系统、工具集成各项管理及数据。</li><li>5、打通从 CRM 到 SAP、MES、PLM 的流程，合并合同附件与合同技术附件，实现合同签订后自动生成编码的电子流、关联合同编号与生产内部订单号，使得业务员在签订合同时能够计算出毛利，并且能够实时掌控交付进度，在面对竞争对手时提高自身优势。</li></ol> <p>为解决上述问题，提升公司整体销售管理能力和客户服务水平，特提出建设一套集中、统一、高效的 CRM 客户关系管理系统。</p>		
项目目标		
<ol style="list-style-type: none"><li>1、统一客户信息库：建立全公司统一的客户信息中心，实现客户信息的集中管理、共享与维护，打破信息孤岛。</li><li>2、规范销售流程：固化“客户-&gt;合同-&gt;履约-&gt;开票、回款”的标准化销售流程，提升整体运营效率。</li><li>3、提升销售能力：通过过程管理和数据分析，帮助销售人员聚焦高价值商机，提升销售转化率和客单价。</li><li>4、规范合同转订单的流程：通过电子流实现合同附件及合同技术附件合并，通过 CRM 系统中的需求直接转换成编码，并且关联到生产订单。</li></ol>		
项目意义以及必要性		

- 1、打破信息孤岛：统一客户、合同管理，解决信息分散、查询困难、部门协作效率低下的问题。
- 2、规范核心流程：固化“客户至回款”标准流程，实现销售过程可视化与可控化，提升转化效率与业绩预测准确性。
- 3、防控业务风险：通过线上评审、履约跟踪与自动化预警，加强合同与应收账款管理，降低财务与合规风险。
- 4、驱动数据决策：自动生成多维度报表与分析，为市场策略、销售管理与资源调配提供实时、准确的数据支撑。

## 二、项目内容和计划安排

### 项目方案、内容简述

按照营销服务数字化建设的总体目标，建设威胜集团以客户为中心、数据为驱动的营销服务业务经营管理平台，实现以下内容：

- 1、客户信息管理：包括客户信息库（基本信息、联系人信息、交易记录等）、客户查重、客户分配、客户分级及公海池管理，以便于企业全面了解客户需求和行为，从而提供更加精准的服务。此外，需要对接企查查等信息查询实现客户信息的实时更新和同步。
- 2、合同履行管理：
  - 1) 需求支持手机或电脑端填报。
  - 2) 合同及附件填报：支持上传和管理标准合同模板，合同文本填报时对接合同附件产品进行自动勾选，按公司政策维护相关条件后系统自动进行合同评审及管控（包含且不限于价格、技术、信用账期、交付要求、质保期、商务条件等）。
  - 3) 档案文件归档：包含且不限于中标通知书、合同原件、技术协议等。
  - 4) 发货管理：根据合同约定的商务条件，系统自动辨别商务条件达成与否，点击触发发货申请，作为回款的重要依据。
  - 5) 开票管理：根据客户信息管理及发货情况，自动生成开票明细，对接财务数电发票系统，实现记录发票申请、开票、发票上传、统计功能。若属于预开票，则触发审批流程。
  - 6) 回款管理：根据签署的合同（付款账期、金额等），结合发货和开票情况，生成合同分期回款计划；自动触发到对应业务人员进行回款确认，实现回款记录、逾期预警、质保金预警及应收处置等。
  - 7) ~~配置特殊合同、特殊开票等审批流程。（删除）~~
  - 8) 实现合同执行及状态跟踪管理（合同、发货、开票、回款等一体化）。
  - 9) 销售管理：团队/个人核定目标，实时展示业绩完成情况，支持基于角色（销售、经理、总监）的数据权限控制，确保数据安全。
  - 10) **合同需求管理：在将客户需求录入到 CRM，CRM 通过电子流完成产品经理审核、合同评审、编码生成，计划下单等工作，打通 CRM、MES、SAP、PLM 之间的孤岛。**
  - 11) 报表统计：实现数据可视化。
  - 12) 保留 CRM 旗舰版功能且能正常使用。

**项目实施方式或方法简述**

- 外包
- 内部实施
- 项目组实施
- 部门或责任人实施

**CRM 客户关系管理系统建设项目内容和进度安排（必须填写）**

阶段划分		完成时间	主要工作内容	输出成果	责任人
项目立项	《项目计划书》 编制	2026-1-16	《项目计划书》编制	《项目计划书》	
	《项目计划书》 审批	2026-1-25	《项目计划书》审批	发布签字版	
项目实施	系统开发与配置	2026-3-1	1、 系统基础框架搭建、核心功能模块开发。 2、 根据确认的原型进行系统界面开发与用户交互实现。 3、 进行与 OA、SAP、企业微信、数电发票系统的接口开发与联调测试。 4、 完成系统基础数据的配置（如组织架构、审批流等）。 5、 开展历史数据清洗、转换与迁移程序的开发与验证。	完成系统内部集成测试，部署可供演示和测试的初版系统环境	
	测试、培训与上线准备	2026-3-12	1、 用户接受测试：组织关键用户对系统进行全面流程测试，并修复问题。 2、 制定《用户操作手册》及《系统运维手册》。 3、 分角色（销售、技支、售后）开展最终用户操作培训。 4、 执行正式的历史数据迁移，并进行数据校验。 5、 完成生产环境的最终部署与上线前检查。	测试通过、用户培训完成、数据迁移验证无误，系统具备正式上线条件。	
	上线切换与运维支持	2026-3-20	1、 系统正式上线，所有相关业务切换至新 CRM 系统运行。 2、 提供上线后的现场/远程高强度运维支持，快速响应和解决用户问题。 3、 收集初期用户反馈，优化系统体验，修复紧急缺陷。 4、 项目总结与成果验收。	系统稳定运行、项目验收报告。	
项目结项	组织项目验收评价以及形成《项目结项及验收报告》	2026-3-27	对项目实施情况进行总结、验收	《项目结项及验收报告》	

**项目组织与人员安排**

项目组角色	甲方/乙方	组内职责	承担主要任务	负责人
项目指导委员会	甲方/乙方分管领导	监督、决策、资源协调	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 审批项目关键里程碑与预算。</li> <li>2、 裁决项目重大事项与变更。</li> <li>3、 提供必要的战略指导和资源保障。</li> <li>4、 解决项目组层面无法解决的重大冲突与障碍。</li> </ol>	
项目经理	甲方	统筹、协调、推动项目实施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 主导内部需求确认、资源协调和用户动员。</li> <li>2、 监督项目进度与质量，审核乙方交付物。</li> <li>3、 组织内部用户测试、培训与推广。</li> <li>4、 与乙方项目经理进行日常对接与决策。</li> </ol>	
实施顾问	乙方	对项目交付质量、进度和范围负责。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 领导乙方项目团队，制定详细实施计划。</li> <li>2、 主导系统配置、开发、测试及部署工作。</li> <li>3、 管理项目风险，定期汇报项目状态。</li> <li>4、 确保项目按约定方案与质量标准交付。</li> </ol>	
业务核心组	从甲方各相关部门抽调 1-2 名熟悉全业务流程的关键用户	代表本部门，负责提供、确认和验证本业务领域的详细需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 参与系统原型与流程设计评审。</li> <li>2、 执行用户接受测试，并签署测试报告。</li> <li>3、 担任本部门的“内部讲师”，协助进行最终用户培训。</li> <li>4、 收集并反馈上线初期的使用问题。</li> </ol>	
技术核心组	甲方 IT 人员、乙方技术团队（开发、配置顾问）。	负责技术推进及数据迁移，系统集成对接	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 甲方 IT：负责生产环境准备、网络与安全配置、系统日常运维支持；参与集成方案设计。</li> <li>2、 乙方团队：负责系统安装、配置、定制开发、与 SAP/OA 等系统的集成开发与联调、技术支持。</li> <li>3、 共同制定数据迁移方案与清洗规则。</li> <li>4、 准备与清洗源数据。</li> <li>5、 执行迁移测试与正式迁移，并进行数据验证。</li> </ol>	

为确保 CRM 系统交付质量，项目验收将以可量化、可验证的标准

（一）核心业务流程验证通过

1. 客户管理流程：客户信息录入、查重、分配、分级、公海池管理全流程顺畅，对接企查查实现客户信息实时更新与同步，无信息同步延迟或错误。
2. 合同履行流程：需求填报（手机 / 电脑端均支持）、合同及附件填报（含标准模板上传、产品自动勾选）、合同评审（价格、技术、信用账期等条件自动管控）、档案归档（中标通知书、合同原件等完整留存）全环节可正常流转。
3. 发货 - 开票 - 回款流程：发货申请触发条件判断准确，开票明细自动生成并对接财务数电发票系统，回款计划制定、逾期预警、质保金预警功能正常生效，特殊合同 / 开票审批流程合规运行。

4. 合同需求转化流程：客户需求录入 CRM 后，产品经理审核、合同评审、编码生成、计划下单全电子流贯通，无流程卡顿或节点遗漏。
5. 销售管理流程：团队 / 个人目标核定、业绩实时展示功能正常，基于角色（销售、经理、总监）的数据权限控制精准生效。

#### （二）关键功能点实现率达标

1. 客户信息管理功能：客户信息库（基本信息、联系人、交易记录等）、查重、分配、分级、公海池管理、企查对接等功能 100% 实现，无功能缺失。
2. 合同履行管理功能：需求填报、合同模板管理、自动评审、档案归档、发货管理、开票管理、回款管理、特殊审批、状态跟踪等功能 100% 实现。
3. 系统集成功能：与 SAP、MES、PLM、OA、企业微信、数电发票系统的接口功能 100% 实现，无集成功能遗漏。
4. 销售管理与报表功能：业绩目标管理、数据权限控制、数据可视化报表等功能 100% 实现，CRM 旗舰版原有功能全部保留且可正常使用。
5. 关键功能无重大缺陷，轻微缺陷不影响核心流程运行，且已明确修复计划。

#### （三）数据迁移准确性与完整性达标

1. 历史数据清洗、转换、迁移流程合规，迁移数据覆盖客户信息、交易记录、合同档案等核心业务数据，无关键数据丢失。
2. 数据迁移准确性 $\geq 99.9\%$ ：迁移后数据与源数据一致性校验通过，无字段错填、漏填、逻辑错误（如合同金额、回款记录等关键数据零误差）。
3. 迁移数据可正常使用：迁移后的客户信息可编辑、查询，交易记录可关联，合同数据可追溯，无数据损坏或无法调用的情况。

#### （四）系统集成接口稳定运行

1. CRM 与 SAP、MES、PLM、OA、企业微信、数电发票系统的接口联调通过，数据传输实时、准确，无接口中断或数据传输失败现象。
2. 接口运行稳定性：试运行期间接口平均故障率 $\leq 0.5\%$ ，单次故障恢复时间 $\leq 2$  小时，且无因接口问题导致的核心业务中断。
3. 接口数据一致性：跨系统数据交互后（如 CRM 合同编码与 SAP 生产订单号关联），两端数据保持一致，无数据偏差或同步延迟。

#### （五）基础性能与安全性满足要求

1. 性能指标：页面加载时间 $\leq 2$  秒，列表页支持 1000 条以上数据无卡顿，单次合同 / 客户信息批量操作（ $\leq 500$  条）响应时间 $\leq 3$  秒。
2. 并发支持：支持至少 50 人同时在线操作，核心功能（如合同提交、回款确认）并发处理无拥堵、无数据冲突。
3. 安全防护：密码加密存储，关键操作需登录验证，操作日志完整记录（含增删改查行为），无 SQL 注入、XSS 等安全漏洞。
4. 数据备份：系统支持定期自动备份，备份频率 $\geq$ 每周 1 次，备份数据可正常恢复，无数据丢失风险。