

# 项目转运维交接流程规范说明

## V1.0

### 文件修订记录

版本号	变化状态	简要说明	变更人	变更日期	备注
V1.0	C	新增	万志伟	2023/7/13	

变化状态：C-创建，A-增加，M-修改，D-删除

## 目录

项目转运维交接流程规范说明 .....	1
1. 目的 .....	3
2. 诉求 .....	3
3. 角色和职责 .....	3
4. 交接总体概述 .....	3
4.1. 交接流程图 .....	3
4.2. 输入 .....	4
4.3. 活动描述 .....	5
4.4. 输出 .....	5
4.5. 风险提示 .....	5
5. 附件 .....	5
5.1. 附件 1: 《项目转客户成功交接单》 .....	5
5.2. 附件 2: 《项目内部上线流程规范说明v1.0》 .....	5

## 1. 目的

规范公司项目转客户成功交接的过程，指导项目经理、实施和客户成功做好内部交接工作，确保项目交接完整性。

## 2. 诉求

项目内部交接前客户成功对项目情况缺乏了解，对项目交付的目标、过程、效果及关键流程及方案等尚不能清晰获取，但是这些信息是关系服务人员后续工作的主要内容，作为客户成功需要尽快了解。

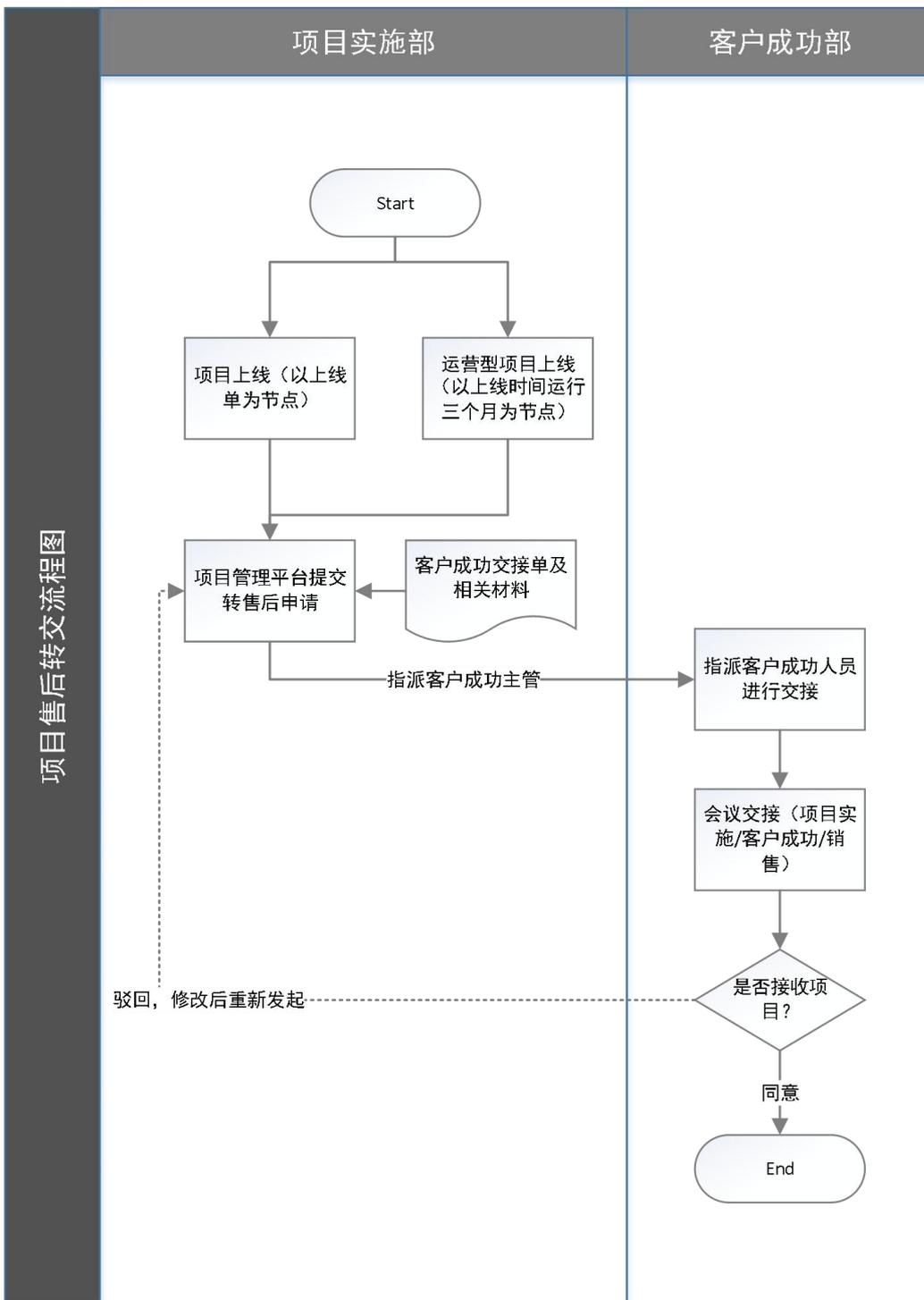
## 3. 角色和职责

- **客户成功主管**  
负责运维阶段客户成功人员的指派。
- **项目经理/实施工程师**  
项目内部交接工作的发起和组织者。
- **客户成功**  
项目交接工作的接收者，并负责后续项目运维支持工作

## 4. 交接总体概述

- 项目：本地办章类项目，以上线单为节点。
- 运营型项目：业务平台办章类型项目以上线时间为节点，上线前三个月项目部为主，客户成功部为辅，上线三个月后以客户成功为主，项目部为辅。
- 以上线单/上线时间为节点，项目进入上线开始可转交项目为客户成功，最长不超过三个月需转交客户成功。（上线前申请运营平台申请单时，无论大小项目都需要同步告知客户成功该项目上线基本情况，详情参考[项目内部上线流程规范说明v1.0](#)）
- 转接时还有需求/问题未处理，遗留问题由实施负责直至处理结束，运维相关事宜由客户成功负责。
- 运维阶段客户新提出需求（**新功能，新对接场景等**），则交由实施部处理，其余相关工作均交由客户成功进行处理（**日常问题排查，答疑，bug，漏洞跟进处理等**）。
- 转运维后主要负责人为客户成功，实施为辅支持客户成功处理相关工作。

### 4.1. 交接流程图



## 4.2. 输入

输入	要求	相关责任人
Svn归档资料/项目转客户成功交接单		项目经理/实施

### 4.3. 活动描述

活动名称	详细描述	相关责任人	关键控制点	工作模式
提交交接清单/资料	<p>项目经理填写《项目转客户成功交接单》并通过项目管理系统发起客户成功交接申请，申请表中明确：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上线情况：上线对接场景，业务流程说明。</li> <li>2. 文档交接列表：产品版本及项目交付物文档有哪些，以实际项目为准，主要参考交接单内文档。</li> <li>3. 遗留问题：交付过程中遗留哪些问题或需求。</li> <li>4. 运维指标要求：客户对运维指标要求。</li> </ol>	项目实施		
召开内部交接会议	<p>项目经理组织召开内部交接会，对项目交付情况和运维注意事项做说明介绍。参与人员包括前期该项目的项目经理、实施工程师、客户成功工程师、销售。</p>	项目实施/客户成功/销售		

### 4.4. 输出

输出	要求	相关责任人
《项目转客户成功交接单》		项目实施/客户成功

### 4.5. 风险提示

无。

## 5. 附件

5.1. 附件 1：《项目转客户成功交接单》

5.2. 附件 2：《项目内部上线流程规范说明v1.0》