实施启动说明

在实施启动时确认项目目标、交付范围、团队分工、里程碑和风险。

单据基本信息

启动编号	IKD-2026-1009
启动日期	2026 年 5 月 18 日
项目	客户服务流程优化
状态	已启动

项目与交付团队

客户与项目

客户	蓝波物流私人有限公司
项目发起人	索菲娅·马丁内斯
项目	客户服务流程优化

交付团队

项目经理	马库斯·希尔
顾问负责人	马库斯·希尔
交付发起人	丹尼尔·摩根

项目目标

统一服务请求入口、缩短分派时间，并建立从受理到关闭的跟踪记录。

范围

第一阶段覆盖请求受理、任务分派和状态回访。历史记录迁移和外部系统对接列入后续评估。

风险与假设

客户指定业务代表参加需求确认和验收。若测试账号或样本数据延期，项目组将在周会上更新排期。

项目相关方

序号	姓名	公司	角色	电子邮箱	备注
1	丹尼尔·摩根	蓝波物流	项目发起人	daniel.morgan@example.com	确认关键范围
2	普丽娅·奈尔	交付团队	项目经理	priya.nair@example.com	维护交付计划
3	马库斯·希尔	蓝波物流	业务代表	marcus.hill@example.com	组织业务验收
4	索菲娅·马丁内斯	交付团队	测试负责人	sofia.martinez@example.com	维护测试清单

里程碑

序号	里程碑	负责人	日期	状态	备注
1	确认范围	丹尼尔·摩根	2026 年 5 月 22 日	进行中	确认签批人
2	完成配置	普丽娅·奈尔	2026 年 6 月 5 日	待开始	配置和自测

序号	里程碑	负责人	日期	状态	备注
3	用户验收	马库斯·希尔	2026 年 6 月 12 日	待开始	提交验收记录
4	正式上线	索菲娅·马丁内斯	2026 年 6 月 19 日	待开始	发布后观察

项目风险

序号	风险	影响	应对措施	负责人	状态
1	关键用户缺席	评审延迟	指定代理人	丹尼尔·摩根	跟踪中
2	测试数据延迟	影响测试	提前准备样本	普丽娅·奈尔	跟踪中
3	需求变更	影响工作量	登记变更申请	马库斯·希尔	跟踪中
4	上线窗口变动	需调整发布时间	预留备用窗口	索菲娅·马丁内斯	跟踪中

沟通计划

序号	会议	参与对象	频率	负责人	备注
1	项目周会	项目组	每周	丹尼尔·摩根	更新计划
2	配置评审	业务代表	按里程碑	普丽娅·奈尔	核对配置
3	验收准备会	验收人员	验收前	马库斯·希尔	确认场景
4	上线评审	发布负责人	上线前	索菲娅·马丁内斯	确认回退方案

启动日期	2026 年 5 月 18 日
计划上线日期	**2026 年 6 月 19 日**

条款和备注

付款及结算条款	如涉及费用，按已批准的业务单据办理。
交付及办理说明	按确认的里程碑安排交付和验收。
补充说明	本文件所用记录为演示数据。

审批与签章

客户签章	项目经理签名
图片占位	图片占位