

在开始 C1 作业前，请首先阅读文档“C1 作业说明”

- Final CASE STUDYs for Bachelor of SEM, 2020, Autumn-Winter

College of Computer Science, Zhejiang University

Project Management

Autumn-Winter 2020

注意：

- All the projects must be finished **independently**.
- The case study Zip archives must include a **readme.txt** file, that including: a title page which includes **NAME, IDENTIFICATION and DATE OF SUBMISSION**.
- The case study is due prior to **20th December, 2020** by electronic submission. Format for the case study files (Doc and others) must be zip to an archive.
- Everyone must send the work to email address: **zjusem2020@163.com**

案例研究指导：

本案工作主要希望达到以下两个目标：

1. 给学生提供一个由“软件工程管理”课程提供的情景项目，利用已学项目管理的基本理论、原则、技术、方法和工具，实践项目管理相关的活动，如分析、计划、组织、管理，以及利益相关者分析、风险分析、沟通管理等活动的机会
2. 证明完成此项工作的每一位学生已经基本掌握了相关项目管理活动的基本技能和方法

案例简介：

请仔细阅读课程为本案提供的两个情景案例：案例 1—“The GPS Auto-navigation System Verification Project”和案例 2—“客户投诉处理”，以及“C2 课程作业项目描述”。

在案例 1—“The GPS Auto-navigation System Verification Project”中，展示的与本案相关的主要内容是，在项目章程描述的情景下，组织框架对于所涉及项目干系人 (stakeholder) 的角色、职责或行为模式的定义。

在案例 2—“客户投诉处理”描述的情景中，展示了售后服务过程，客户投诉发生的可能情况及一个合格的售后服务人员应该掌握的投诉处理方法、程序，应该掌握的沟通应对之策、立场设定、答问方式、言辞规划等，以及一个投诉案例处理完成后的后续工作等。实际上，该案例提示了在其所述情景下，客户投诉处理的一个作业框架和业务流程。

在“C2 课程作业项目描述”的情景中，网站建成后，按照最初的设想，其面向的应该是互联网全体用户，即可能的用户不仅有软件工程类课程的师生，也会有非软件工程类课程的师生；不仅会有本校本专业的读者，也会有其它学校或其他专业的读者；不仅有国内的用户，也会有国外的用户。

工作内容：

在仔细阅读上述两个案例及“C2 课程作业项目描述”后，请尝试独立规划建立“软件工程系列课程教学辅助网站”的用户帮助中心，并完成下列工作：

1. 规划“软件工程系列课程教学辅助网站”用户帮助中心的作业框架及工作流程。
2. 设计用户帮助中心各相关干系人角色及其职责或可能的行为模式。
3. 如果你是用户帮助中心的负责人，你会如何做好角色管理？
4. 如果你是用户帮助中心的负责人，你会如何设计沟通预案及进行沟通管理？