**软件工程系列课程教学辅助网站**

**系统维护计划**

版本:1.0

2017年1月6日

[葛倍良，黄鹏羽，金浩楠，余倩，周雨璐]



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文件状态： | 文件标识： | | PRD2017-G07-系统维护计划 |
| [ ] 草稿 | 当前版本： | | 1.0 |
| [√] 正式发布 |  | 制作者： | 葛倍良,黄鹏羽，金浩楠，余倩，周雨璐 |
|  | 完成日期： | | 2018-1-6 |

| 版本 | 作者 | 规范的版本 | 完成日期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 草稿1 | 黄鹏羽 | 0.1 | 2018年1月4日 |
| 最终 | 葛倍良 | 1.0 | 2018年1月6日 |

**历史版本：**

**目 录：**

[版本:1.0 i](#_Toc503016864)

[1. 概述 4](#_Toc503016865)

[1.1目的 4](#_Toc503016866)

[1.2背景 4](#_Toc503016867)

[2. 维护方案 4](#_Toc503016868)

[2.1维护范围 4](#_Toc503016869)

[2.2组织和职责 4](#_Toc503016870)

[2.3维护问题提交途径 4](#_Toc503016871)

[3. 维护流程 5](#_Toc503016872)

[4. 附件 5](#_Toc503016873)

# 概述

## 1.1目的

规范用户问题处理流程，提供标准化服务，避免问题的重复出现，提升团队协作效率以及用户满意度。

## 1.2背景

用户在使用本网站的过程中有时会出现异常或者疑问。

# 维护方案

## 2.1维护范围

本小组开发的软件工程系列教学网站中出现的异常或者疑问。

## 2.2组织和职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **任务** | **策划人** | **维护人** |
| 系统安装 | 金浩楠 | 葛倍良 |
| 系统配置 | 葛倍良 | 余倩 |
| 系统培训 | 周雨璐 | 葛倍良 |
| Bug修改 | 黄鹏羽 | 余倩 |
| 需求变更 | 葛倍良 | 葛倍良 |

## 2.3维护问题提交途径

用户可以通过电话、QQ提交问题，为了方便记录以及跟踪问题，引导用户以文字形式提交问题。

# 维护流程

* 1. 受理问题：首先记录问题，用户提出的问题都要记录到《软件维护问题列表》(详见附件)。然后及时响应问题。问题受理人利用即时通讯工具，向问题提交人及时回复：“问题已记录”，若是意识到问题影响范围较广时，应同时针对此问题的受影响用户群进行风险公告。
  2. 解决问题：先将问题分类，程序代码类的问题由软件开发人员解决。资讯类的问题由受理人解决。然后按照解决顺序，先是查询问题库，若不能解决则咨询他人或发起集体讨论。
  3. 反馈问题：当日及时反馈问题。对当日已解决的问题，反馈结果；对当日未能解决的问题，反馈进展。然后根据反馈的问题，将问题的解决方法加入问题库。

# 附件

软件维护问题列表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 问题描述 | 提交日期 | 提交人 | 记录人 | 问题类型 | 解决人 | 解决状态 | 解决日期 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：

解决状态：解决中；已完成。

问题类型：程序类；咨询类。