

# 软件工程作业纸(3)

---

学号：221220144

姓名：张路远

邮箱：craly199@foxmail.com

---

1. 解释如果发布的软件产品直到六个月后才安装和使用，问题到达曲线可能会是什么样子。

如果发布的产品在六个月后才得到安装和使用，可能会导致用户兴趣下降，发布时的热情已经衰退；同时，六个月时间可能有竞争产品出现

因此，问题到达曲线可能为：初期平稳在低值，只有少数创新者和早期采用者会有问题反馈；六个月后进入高峰期，用户开始遇到各种问题；此后，根据用户对产品的兴趣，使用者可能稳定而缓慢地增加或减少，问题曲线也因此缓慢爬升或下降并趋于平稳

2. 除了确定工单本身的优先级之外，变更请求表单上的变更请求优先级信息还有什么用途？

- a. **资源分配**：帮助团队根据优先级合理分配开发、测试和支持资源，确保高优先级变更能够及时处理
- b. **项目规划与调度**：在项目管理中，变更请求的优先级信息有助于合理安排开发周期，保证关键变更按时完成，避免项目延误
- c. **风险管理**：通过优先级评估，能够更早识别高风险的变更，确保在项目实施过程中及时采取措施降低风险
- d. **客户沟通与期望管理**：优先级信息可以帮助向客户或相关方传达哪些变更会优先处理，有助于设定期望并有效管理客户关系
- e. **性能监控与优化**：通过分析不同优先级变更的频率和影响，可以识别系统中哪些领域可能需要优化，以减少后续高优先级变更的产生

3. 考虑这样一种情况：一位重要客户安装了通用软件应用程序，并且还定制了该应用程序的某些部分。请解释在以下情况下对该客户的支持会产生怎样的影响：

- a. 定制代码仅用于与客户内部编写的应用程序交互

**较低的支持复杂度**：定制通常不会直接影响到软件应用程序的核心功能，问题通常出现在接口或集成点，支持团队可以更容易地定位问题

**依赖客户内部系统：**如果出现问题，支持团队需要与客户的开发团队合作，支持的重点可能会转向协助集成和调试

**较高的定制独立性：**如果定制代码是独立于主应用程序运行的，那么对通用软件应用程序的更新和维护不会直接受到影响。

b. 定制只是在数据库表中添加条目

**需要关注数据库一致性：**定制通常涉及到数据层的变更，支持团队需要确保数据库的结构和业务逻辑的一致性，尤其是在软件更新时，避免出现数据迁移或兼容性问题

**潜在的升级问题：**如果在后续版本的应用程序中进行数据库架构的更新，可能会影响到客户定制的数据表和条目，导致需要额外的数据库迁移工作

**较为简单的支持管理：**定制仅涉及数据库层，问题定位相对简单，通常可以通过日志和数据库查询来确定问题的根源

c. 定制代码位于所购买的软件应用程序的主要逻辑中

**支持的复杂性很高：**定制直接修改了软件的主要功能和核心逻辑，因此任何软件更新或升级都有可能影响到客户的定制代码，可能导致定制部分的功能出现问题或与新版本的不兼容

**潜在的回退问题：**任何版本更新、修复或升级可能需要额外的测试工作来确保定制部分仍然正常工作。在需要回退版本时，可能会出现额外的复杂性

**长期维护挑战：**随着软件版本的更新，定制代码和原始代码的差异会逐渐增加，导致维护的难度加大。支持团队需要确保定制部分能够随着软件版本的更新而适配

**更高的技术支持要求：**支持团队需要具备更深的技术理解，特别是了解客户的定制如何与软件的整体架构和流程协同工作

4. 访问BILIBILI的在线客户支持网站，列出其提供的支持功能列表，并对他们的支持功能进行评价

支持功能列表：

历史留言  
账号找回申诉  
社区违规申诉  
稿件申诉  
手机换绑  
游戏常见问题（大类）  
大会员续费

账号注销  
帮助中心（大类）  
账号封禁申诉  
播放速度测试  
反馈与建议  
黑产反馈  
未成年人渠道  
客服热线  
...

作为一个在线视频平台，其主要用户为视频生产方和消费方，因此支持功能主要是面向这两类用户，例如面向生产方的稿件申诉，面向消费方的播放速度测试等，以及涵盖双方的支持功能，**帮助中心**大类可作为整个网站的使用手册此外，还提供了一些服务于热情于改善网站的用户或技术人员的支持功能，例如反馈与建议，黑产反馈等

BILIBILI的支持功能相对完善，且大部分为自助服务，用户单方面即可解决问题；覆盖面较广，从常见问题到少见问题与风险警告都有提供支持