

软件工程管理

个人作业

高校线上教学系统 用户帮助中心

【C1.2-分析报告】

姓名：张溢弛

学号：3180103772

提交日期：2020-12-20

目 录

1. 规划作业框架和 workflows	3
1.1 作业框架	3
1.2 workflows	5
1.2.1 总体 workflows	5
1.2.2 售后客服(前台)部门 workflows	6
1.2.3 售后技术(后台)部门 workflows	6
2.利益相关者角色以及职责	7
2.1 利益相关者	7
2.2 角色管理	9
2.3 沟通预案和沟通管理	10
2.3.1 沟通预案	10
2.3.2 沟通管理	11

1. 规划作业框架和 workflows

1.1 作业框架

项目整体的作业框架和分工如下：

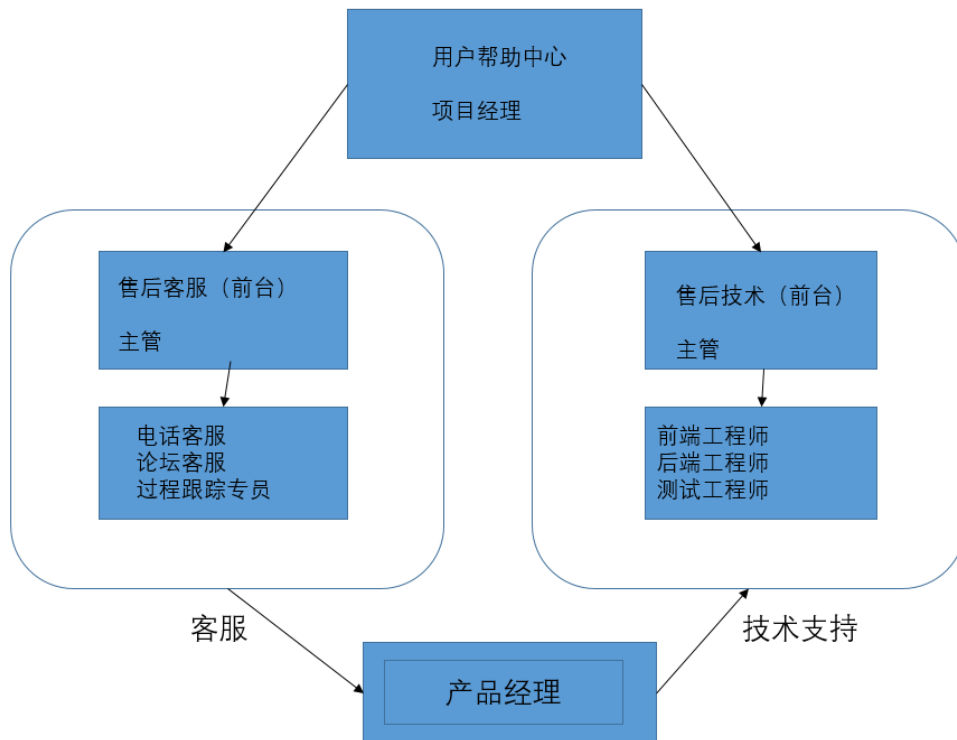
收集用户信息	<p>高校教学系统中，主要收集的用户信息包括：管理员、老师、助教、学生的信息，针对不同的用户，应该及时做好用户分流。方法是：</p> <p>第一，通过信息将用户进行分类，在分类之后，通过提供选择性的按钮来选择所需的信息</p> <p>第二，再根据所收集的信息，提供定制服务</p>
询问用户所需帮助	<p>首先可以先提供关键词来了解用户所需帮助类型，若无法描述用户所需要解决的问题，可以转为人工服务模式</p>
提交问题描述	<p>用户上传文字、图片来提交问题描述，可以为所需解决问题提供各类选项</p>

反馈	用户提交问题描述之后，后台服务人员可以在问题范围内查找可能存在的漏洞，并提供解决方法，及时反馈给用户，由用户评价解决方法是否有用
更新	更新包括客服阶段的关键词以及软件自身的更新，之所以需要关键词的更新，是为了方便用户自助查询，防止人工服务的压力过大， 软件的更新可视出现问题的数量和漏洞情况来更新迭代产品

实际的作业分工

- 售后技术部门：负责用户帮助请求的收集，对于简单的问题可以直接解决，问题比较复杂的时候可以寻求技术支持，并收集汇总成详细的报告交给后台，在后台解决问题之后，前台还可以负责手机用户对于售后服务的反馈
- 作为后台部门，收到前台提供的详尽的问题报告之后，由技术支持人员提供确切的解决方案，如果暴露的问题比较大，或者当前系统无法满足用户的需求，则需要组织系统功能的大幅度升级和改造。之的主要的是技术人员需要分成前后端两种

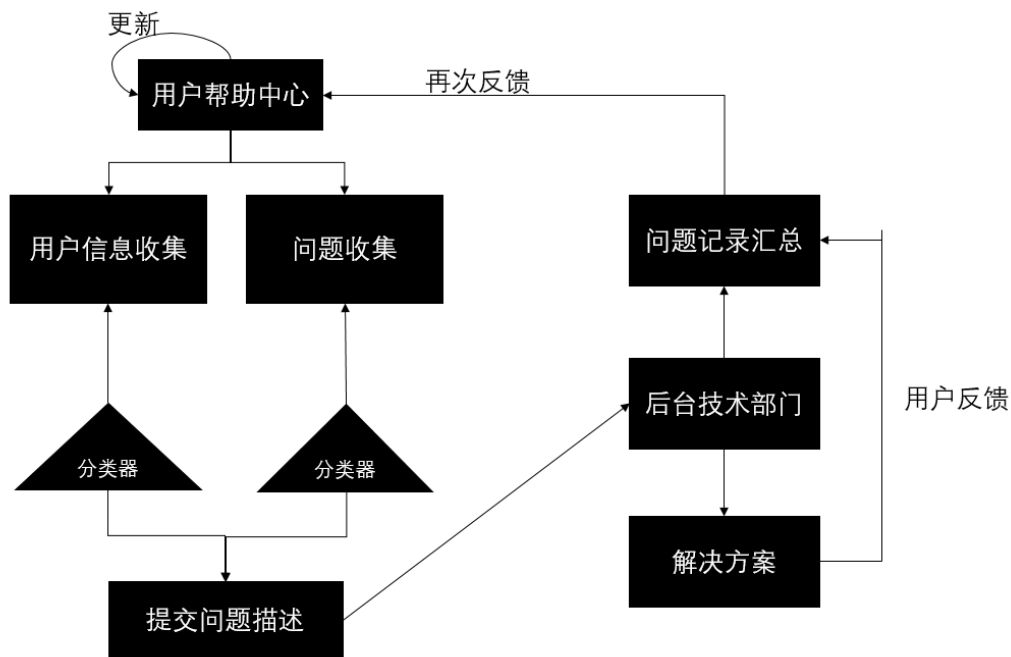
- 具体的分配如下图所示



1.2 工作流程

1.2.1 总体工作流程

- 用户帮助中心负责进行用户信息的收集和问题的收集，并进行分类和提交问题描述，将问题记录汇总给后台的技术部门进行处理，并给出解决方案



1.2.2 售后客服(前台)部门工作流程

1. 收集用户的帮助请求
2. 安抚用户的情绪并判断问题的性质
3. 如果用户不清楚系统的基本操作，就直接通过电话或者论坛帮助用户联系用户帮助解决。如果是有严重的系统错误或者功能点的缺失，就需要整理问题形成报告文档
4. 将文档交给后台部分的售后服务部门解决问题
5. 处理问题结束之后需要反馈用户的处理结果和收集意见与建议

1.2.3 售后技术(后台)部门工作流程

1. 收到售后服务的请求文档
2. 如果需求可行，就进行相关负责模块的开发和升级，并进行结果

的反馈，如果该需求暂时无法得到解决，就组织工程人员进行系统的升级和开发

3. 进行结果的反馈

2.利益相关者角色以及职责

2.1 利益相关者

组织部门	干系人	利益	影响	职责与行为
	项目经理	高	高	负责整个组织的规程制定，人员调配，组织架构的调整等等。同时，负责控制整个部门的预算情况，并对整个部门的工作成果负责。 在必要的时候需要出面

				代表整个部门沟通。 并且需要负责协调小组之间的关系。
前台	部门主管	高	高	统领工作，解决部门的冲突和九分
	电话客服	高	低	通过电话收集用户需求，并提供对应的服务
	论坛客服	高	高	通过论坛手机用户需求
	过程跟踪专员	低	高	负责全流程的跟踪服务和监督服务
后台	部门主管	高	高	统领部门内部的工作，必要的时候出面解决纠

				纷
	系统升级支持	高	高	进行系统的升级开发
	前端支持	高	高	分析问题报告，给出解决方案
	后端支持	高	高	
	测试支持	低	高	
用户		非常高	高	帮助发现软件中存在的问题并进行反馈，获得解决方案

2.2 角色管理

观察和交流	通过观察和交流，了解用户投诉和寻求帮助的过程中，项目团队成员的工作和态度，了解客服和开发人员之间的人际关系等等
绩效评估	澄清角色和职责，向项目团队成员提供建设性的反馈意见，发现问题、解决问题，指定个人培训

	计划，以及确定用户帮助中心的 未来目标
冲突管理	采用沟通和更细致的角色分工， 有助于减少冲突的数量额和激烈 程度
人际关系	与团队成员有效互动，发挥成员 的优势和特长，体现领导力、影 响力和有效决策能力

2.3 沟通预案和沟通管理

2.3.1 沟通预案

根据利益相关者的信息需要和要求，以及项目的可用资产等各类情况，我们需要制定合适的项目沟通方式和计划。首先需要确定利益相关者的沟通需求，包括用户常见的问题和客户反应的问题等等，此外还需要确定我们需要进行沟通的信息，包括问题的格式、内容、详细程度等等，这之后，我们应该确定负责沟通的相关人员，比如客服、开发人员等等，同时确定接受信息的个人或者小组，然后为沟通活动分配资源，这一阶段必须充分考虑包括时间和预算在内的诸多要素，在这期间，我们还需要确定通用的术语表，如问题的分类等等，以方便沟通，最后应该罗列沟通制约因素，包括技术要求、项目章程等等。

为此，我们需要花大量时间认真修读《面向信息技术的沟通技巧》

和《软件工程管理》等课程，并掌握这些课程的内涵和思想。

2.3.2 沟通管理

- 沟通技术

沟通技术的范围非常广，包括谈话、会议、访谈，也可以是线上交流，可以是书面文件和电子备忘录等多种形式。不论是哪种沟通技术，唯一的 目的就是提高效率、完成工作。因此，我们需要充分考虑信息需求的紧迫性、 技术的可用性、易用性、项目环境以及信息的敏感性和保密性

- 沟通模型

主要分为以下 5 个步骤

1. 编码：发送方把思想和观点转化成语言
2. 传递信息：发送方通过沟通渠道发送信息
3. 解码：接收方把信息还原成有意义的文字
4. 响应：接收方需要告知发送方自己已经收到了信息
5. 反馈：接收方对信息进行解码和理解，把还原出来的思想或者观点编码成回馈的信息

- 沟通方式

在沟通中，我们需要选择信息交换的渠道。方式包括会议、电

话、即时通讯工具（如微信、钉钉、QQ群、电话）等。

- 建立信息管理系统

通过个人数据库或者分布式的大规模文件系统对沟通信息进行管理，也可以使用飞书进行团队项目的管理。