

# 软件工程管理

# 住宅使用与维护管理系统

# 用户帮助中心

## 【C1.2-分析报告】

姓名: 沈子衿

学号: 3160104734

提交日期: 2018-12-15

# 1. 规划作业框架及工作流程

## 1.1 作业框架

经过细致分析，总结理论作业框架及实际作业分工如下：

收集用户信息	在住宅使用与维护管理系统中，主要收集的用户信息包括：管理员、供应商、维修商、游客、租户和房东等。针对不同的用户，应及时做到分流。方法是：第一，通过信息将用户进行分类，在初步分类之后，通过提供选择性的按钮来选择所需信息，再根据所收集的信息，提供定制服务。
询问用户所需帮助	首先，可先提供关键词以了解用户所需帮助类型。若无法描述用户所需解决问题，可转为人工服务模式；
提交问题描述	用户通过文字或图片提交问题描述。 可为所需解决问题提供可用备注选择：注册/登录；忘记密码；资源的上传/下载。便于针对问题提供解决方案。
反馈	用户提交问题描述之后，后台服务人员需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更新以及软件自身的更新。之所以需要关键词更新，是因为根据问题出现的频率将高频的问题关键词置顶，可以方便用户自主查询，防止人工服务压力过大。 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。

表 1-1 理论作业框架

售后服务部	负责用户帮助请求的收集。如果问题比较简单，则解决一些简单的帮助请求等，若问题比较复杂，需要技术支持，则收集汇总成详细的报告交由后台。在后台解决问题之后，前台还负责收集用户对于
-------	---

	售后服务的反馈。此处需要产品经理作为前后端联系渠道施加沟通外力。
售后技术部	作为后台部门，收到前台提供的详尽的问题报告之后，由技术支持们分析提出确切的解决方案。如果暴露的问题较大，或当前系统无法满足用户需求，则组织系统功能的升级和改造。值得注意的是，技术部门由前端、后端的值班测试人员构成，分别负责项目不同的模块。

表 1-2 实际作业分工

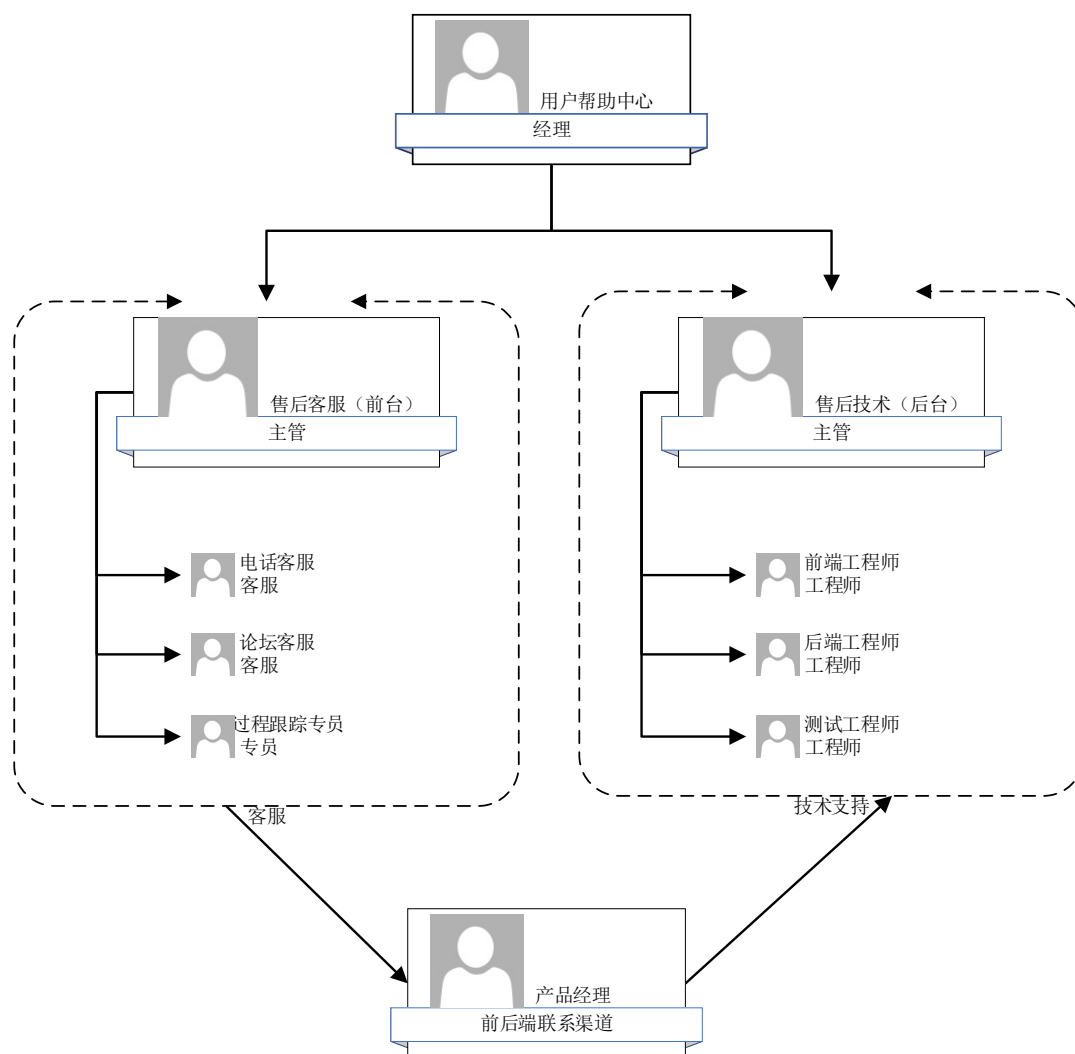


图 1-3 作业框架图

## 1.2 工作流程

### 1.2.1 总体工作流程

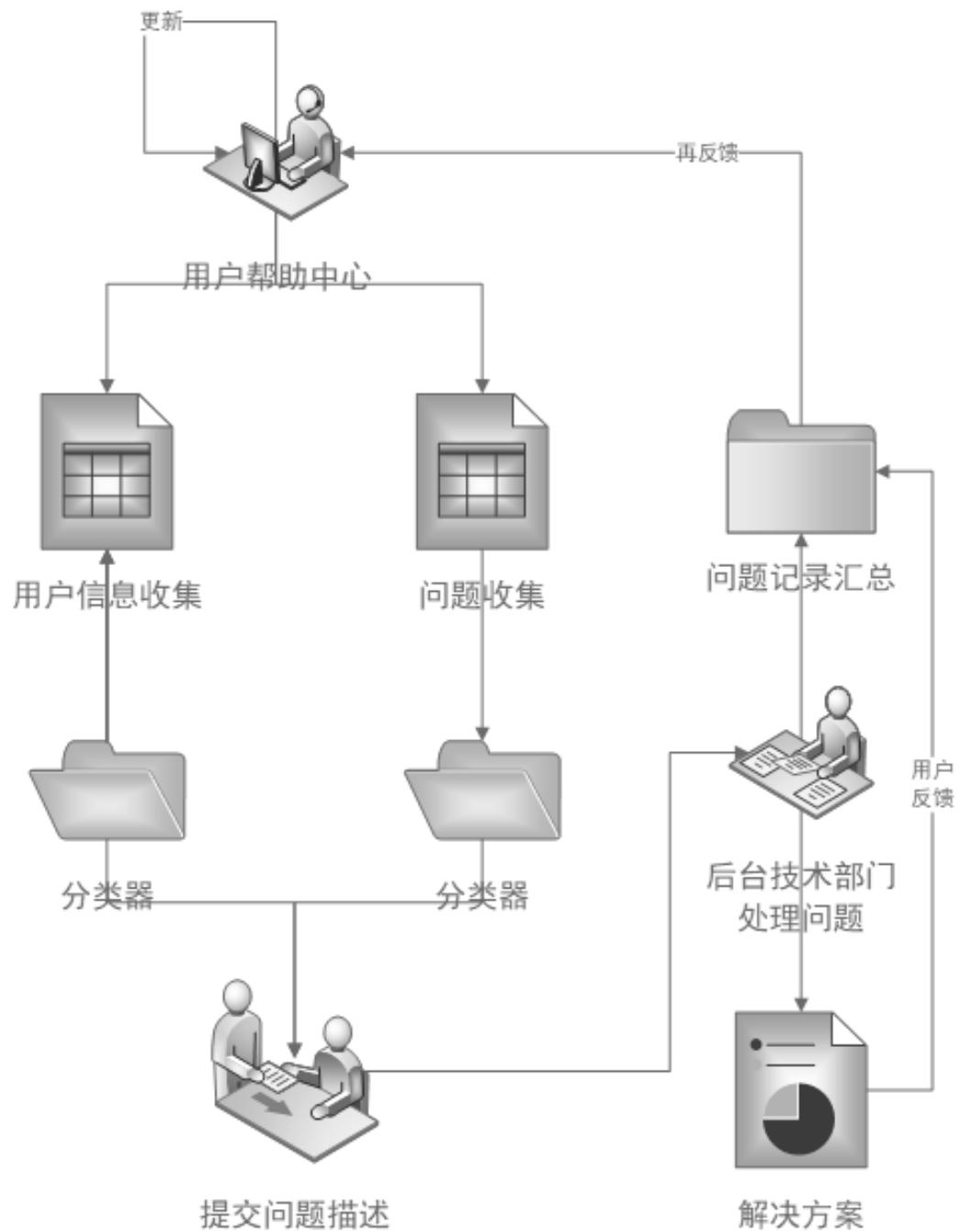


图 1-4 总体工作流程

## 1.2.2 售后客服部（前台部门）工作流程

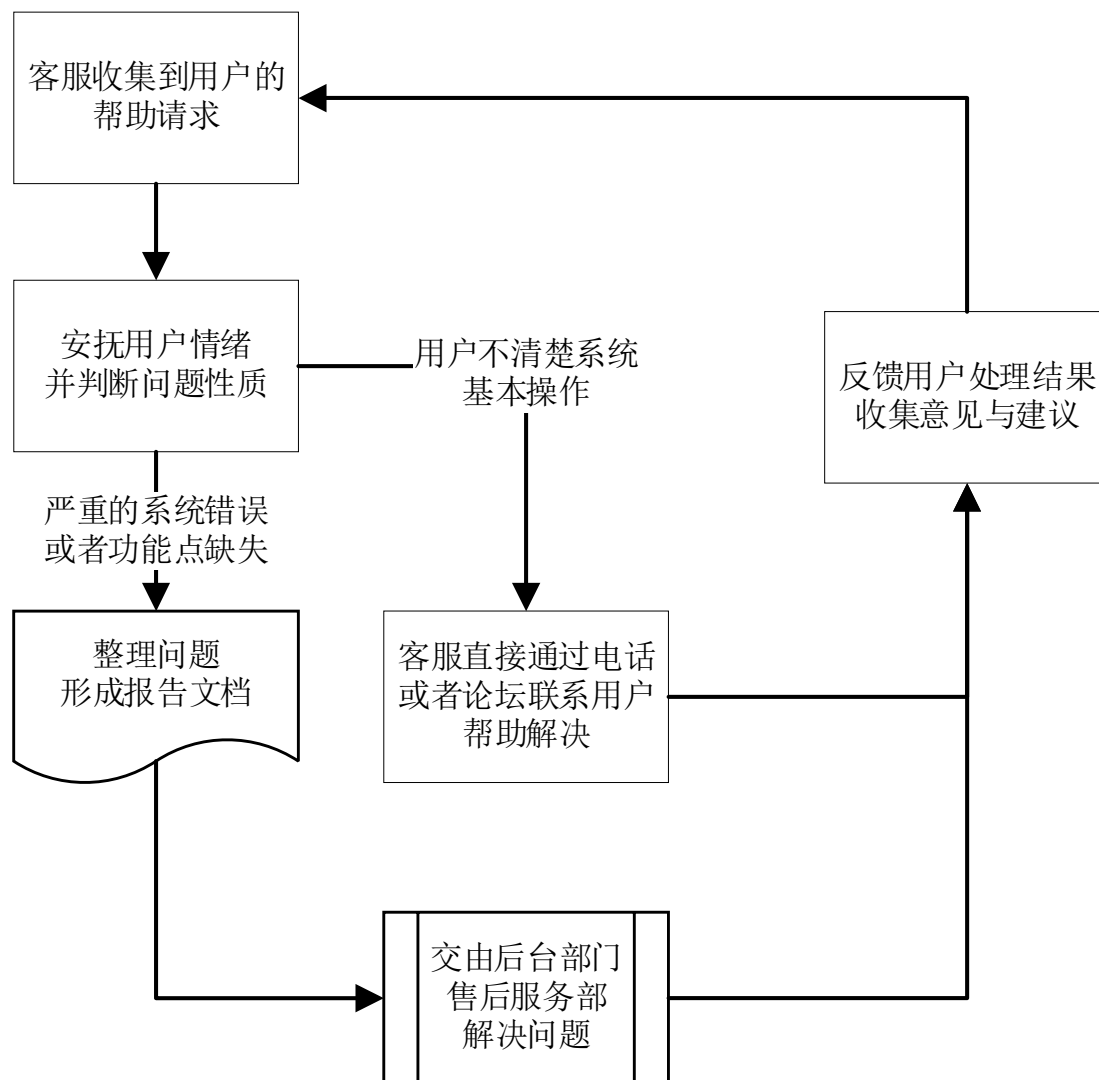


图 1-5 前台工作流程

### 1.2.3 售后技术部（后台部门） 工作流程

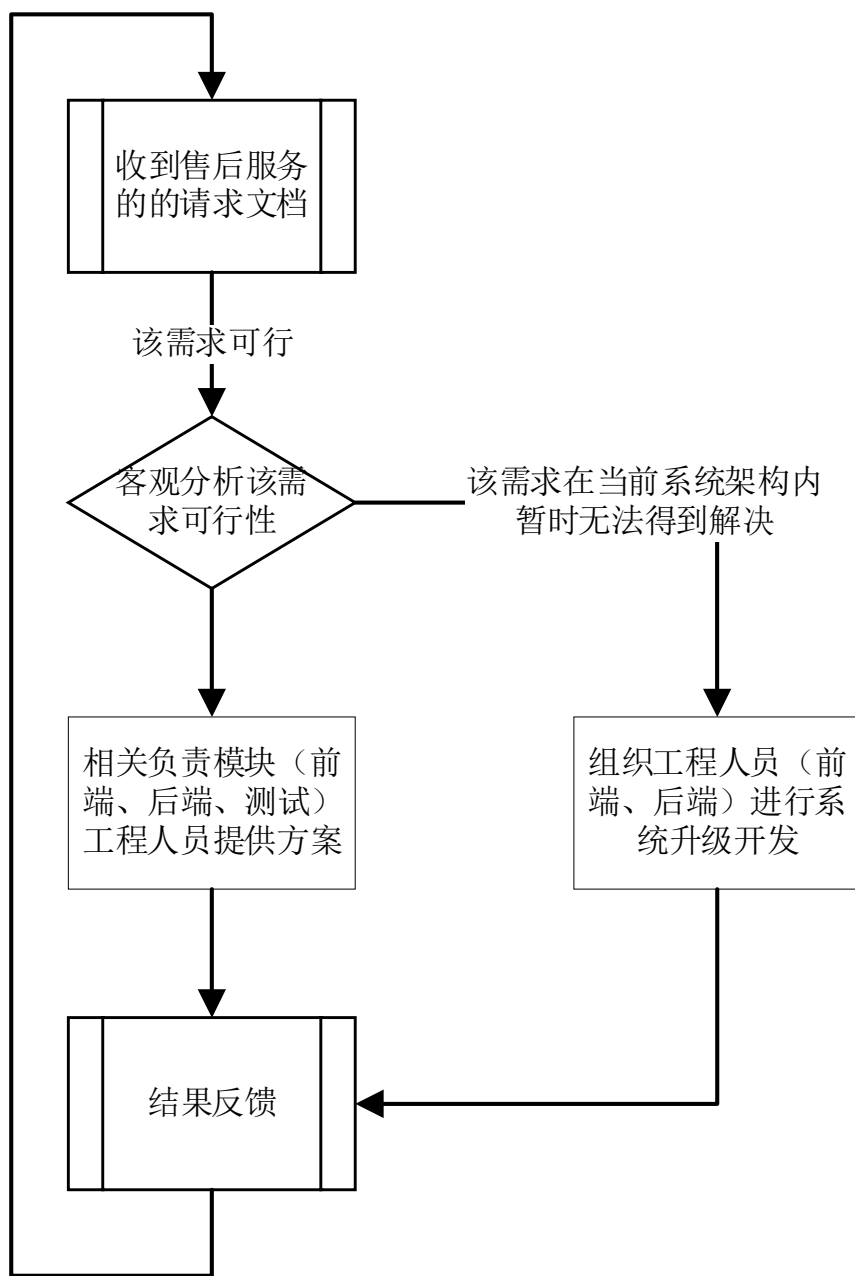


图 1-6 后台工作流程

## 2. 干系人角色及职责

### 2.1 相关干系人

组	干系人	利益	影响	职责与行为
	部门经理	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。 对外，必要时需要出面代表整个部门沟通。 对内，负责协调小组之间的关系。
前台	部门主管	高	高	统领部门内部工作，必要时出面解决纠纷。
	电话客服	高	中	通过电话收集用户请求，视问题难易程度提供对应的服务。
	论坛客服	高	高	通过论坛收集用户请求，视问题难易程度提供对应的服务。
	过程跟踪专员	中	高	负责跟踪、监督并记录整个过程。
后台	部门主管	高	高	统领部门内部工作，必要时出面解决纠纷。
	系统升级支持（统筹）	高	高	如果当前系统无法满足用户的需求，则由组织系统升级开发。
	前端支持	高	高	分析问题报告，给出解决方案
	后端支持	高	高	分析问题报告，给出解决方案
	测试支持	中	中	分析问题报告，给出解决方案
	用户	极高	高	帮助发现软件问题，进入帮助中心反映问题。他们可以进入帮助中心根据提示提供问题并获得解决方案。

表 2-1 干系人角色与职责

## 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。
绩效评估	澄清角色与职责，向项目团队成员提供建设性反馈，发现问题、解决问题，制定个人培训计划，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，体现领导力、影响力和有效决策能力。

表 2-2 角色管理要点

## 2.3 沟通预案及沟通管理

### 2.3.1 沟通预案

根据干系人的信息需要和要求及项目的可用资产情况，我们应当制定合适的项目沟通方式和计划。首先，确定干系人的沟通需求，需求包括用户常见的问题和客服反映的问题等；此外，我们应当确定需要沟通的信息，包括问题格式、内容、详细程度等；这之后，我们应当确定负责沟通相关信息的人员，包括客服、开发人员等，同时确定接受信息的个人或小组；然后为沟通活动分配资源，这一阶段须充分考虑包括时间和预算在内的诸多因素；在这期间，我们还需要确定通用术语表，如问题分类等，以方便沟通。最后，我们应当罗列沟通制约因素，包括技术要求、项目章程等。

### 2.3.2 沟通管理

沟通技术	沟通技术的范围很广。可以是谈话，可以是会议，可以是线上交流、可以是书面文件和电子备忘录。不论是哪种沟通技术，唯一的目的是提高效率、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	<p>确立沟通模型主要分为 4 步：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 编码。发送方把思想或观点转化为语言；</li><li>● 传递信息。发送方通过沟通渠道发送信息；</li><li>● 解码。接收方把信息还原成有意义的文字；</li><li>● 响应。接收方需告知发送方已收到信息；</li><li>● 反馈。接收方对信息进行解码并理解，接收方把还原出来的思想或观点编码成信息，再传递给发送方。</li></ul>
沟通方式	<p>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）等。</p>
建立信息管理系统	<p>通过数据库或者文件系统对信息进行管理。</p>