

谈软件项目投产运行过程中的问题管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E8_B0_88_E8_BD_AF_E4_BB_B6_E9_c41_450707.htm

软件项目开发完毕，通过业务部门验收测试后，投入到实际生产环境中应用，在软件项目的应用过程中，面对的客户不一样，对软件产品熟悉的程度不一样，会出现各种各样的问题，出现问题是难免的，关键是如何及时的处理这些问题，找出问题的原因并及时解决，这将直接关系到公司的声誉和效益，诸如出现帐务错误、系统长时间宕机等严重问题，如果得不到及时的解决，对一个公司的影响是巨大的。问题管理是IT服务管理中的一项重要内容，通过对软件项目投产运行过程中问题管理，消除引起问题的根本原因，防止问题的再次发生，从而提高IT部门的服务质量和管理水平，提高用户的满意度和使用效率，提高IT技术人员处理问题的能力。本文就如何管理好软件项目投产运行过程中出现的问题，谈几点自己的看法，供大家参考。

一、建立畅通的问题反映渠道 对于一个软件公司，每年开发的软件项目可能是几十个、几百个，一个版本投产后，会包括很多的软件项目，每一个软件项目使用的客户对象是不一致的，有的是公司内部员工，有的是外部用户，对于银行来讲，涉及的客户群体更加广泛，面对成千上万的国内或国外客户，他们通过网上银行、ATM、POS、手机银行、网点柜面等多种交易方式来办理金融业务，如何能把客户在使用软件产品时出现的问题，及时的反映到技术支持人员那里，是做好问题管理的首要工作，建立问题管理系统，通过各种形式和途径倾听客户的声音。 项目管理者联盟，

项目管理问题。 1、建立问题反映的客户服务热线，客户可以直接通过电话反映问题。 2、建立问题反映的邮箱，客户通过发EMAIL反映问题。 3、建立HELPDESK支持服务平台来反映问题。 4、公司内部的办公网络。 二、建立问题处理的流程 问题管理的流程就是识别软件项目投产运行过程中出现的问题，记录问题，并对这些问题进行跟踪直到解决为止。面对来自客户不同渠道、不同软件项目出现的问题，如何能及时对这些问题进行有效的处理，需要每一个软件公司根据自己的实际情况，建立一个高效率的问题处理流程，通过这个流程将所有问题，依据不同项目，及时反馈给该项目技术支持人员，并得到满意的处理。这需要在软件公司内部必须设置问题管理岗，指定专人负责问题的整理、分发和管理，问题处理的流程见图1。 问题处理流程（图1）说明：第一步：问题管理专门人员接到客户反映的问题后，登记问题管理系统；第二步：登记完毕，根据客户反映问题的内容，问题管理员把反映的问题进行整理分类，首先把问题反馈到一线技术人员那里处理，如果一线技术人员不能答复该问题，由一线技术人员提交到二线项目中技术人员处理，如果二线项目组技术人员也不能做出正确的答复，需要升级到公司管理层，由公司高层负责人组织专门的问题解决会议研究解决。而对于一些重大的问题，则需要问题管理员及时反馈到公司管理层那里，以便于及时得到解决；第三步：问题处理完毕把答复结果反馈给问题提出人；第四步：问题找出原因已经解决，问题管理员及时关闭该问题。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com