



# SWEN90016

## 软件流程 & 项目管理

玛丽恩·扎克

墨尔本大学计算机与信息系统系

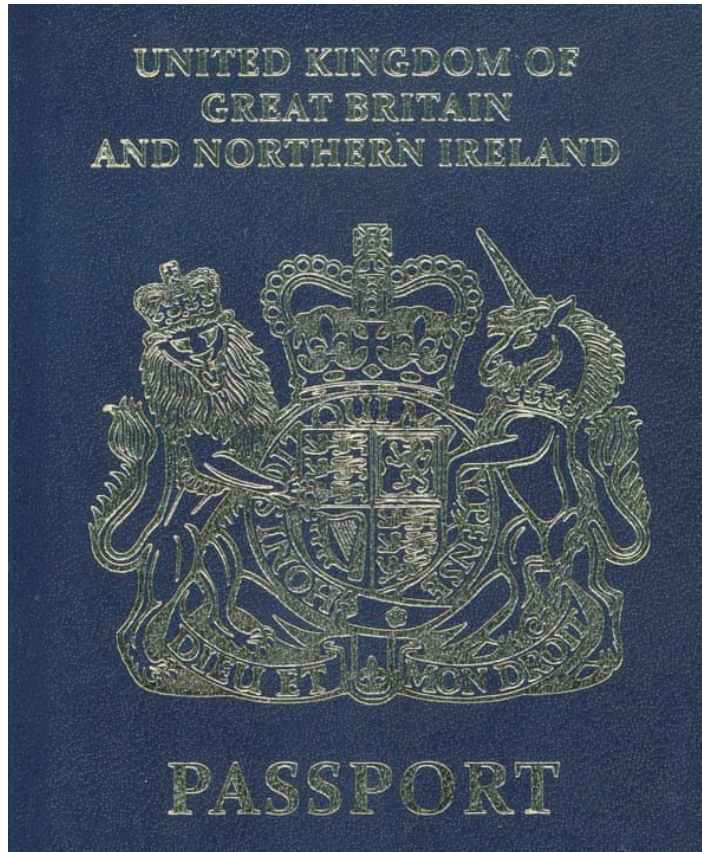
[mzalk@unimelb.edu.au](mailto:mzalk@unimelb.edu.au)

2021 – 第二学期  
第四讲

版权所有 墨尔本大学 2021

MELBOURNE









## 英国护照局 (1999)

护照惨败耗资约 1300 万英镑（额外员工约 600 万英镑），账单 16,000 英镑（雨伞）+ 500 个被宠坏的假期

英国护照局 - 新的计算机处理系统取代旧系统并提供更安全的护照。

他们的目标是在夏季繁忙期之前在他们的利物浦和纽波特办事处引入该系统。

[1]

## 发生了什么 - 时间紧迫

1998年11月18日暂停推出电脑系统。

1999 年 2 月，申请开始增加，处理时间增加。

1999 年 3 月，延误开始引起议会和媒体的注意。随后申请数量急剧上升。

[1]

# 识别利益相关者和利益相关者登记册

内部利益相关者	外部利益相关者
股东	最终用户/客户 供应商
雇员	
董事会成员	政府
赞助商/业务经理 项目经理	工会
	当地社区/一般公共其他相关机构
管理	
项目团队	竞争对手

发生了什么-

## 利益相关者沟通

应该在与媒体和公众互动的措施中咨询利益相关者沟通计划

相反，他们从电话中撤回了一些员工，并将他们转移到处理申请中。

[1]



## 分析

### 时间紧迫

机构未能为员工提供足够的时间来学习和适应新系统。

未能充分评估实施系统所需的时间，并且缺乏出现问题时的应急计划

[1]

## 利益相关者分析

机构本可以增加他们的沟通渠道以与他们的主要利益相关者接触

相反，他们更改了录音信息，建议来电者写信给该机构并提供传真号码。书面询问的数量很快超过了工程处的应对能力

[2]

## 利益相关者分析

没有足够的信息，恐慌情绪加剧，申请人被迫在护照办公室外加入数千人的队列。

该机构的回应是购买雨伞和午餐券。

[2]

## 成本

1300 万英镑（额外员工约 600 万英镑）

16,000 英镑纸币（雨伞）

500个被宠坏的假期

+ 由 Siemens Business Services 承担的 900 万英镑业务损失

[1]

## 参考

[1] (05/03/2021) 1999 年夏季护照延误。[在线]

<https://www.nao.org.uk/report/united-kingdom-passport-agency-the-passportdelays-of-summer-1999/>

[2] (05/03/2021) 为什么利益相关者管理如此重要。[在线] <https://www.stakeholdermap.com/importance-stakeholder-management.html>