

品使用者难以或不愿清晰说明他们的需求时，特别需要通过观察来了解他们的工作细节。观察也称为“工作跟随”，通常由旁站观察者观察业务专家如何执行工作，但也可以由“参与观察者”来观察，通过实际执行一个流程或程序，来体验该流程或程序是如何实施的，以便挖掘隐藏的需求。

- **引导：**引导与主题研讨会结合使用，把主要干系人召集在一起定义产品需求。研讨会可用于快速定义跨职能需求并协调干系人的需求差异。

**7. 系统交互图：**是对产品范围的可视化描绘可以直观显示业务系统（过程、设备、计算机系统）及其与人和其他系统（行动者）之间的交互方式。

**8. 原型法：**原型法是指在实际制造预期产品之前，先造出该产品的模型，并据此征求对需求的早期反馈。原型包括微缩产品、计算机生成的二维和三维模型、实体模型或模拟。原型法支持渐进明细的理念。故事板是一种原型技术，通过一系列的图像或图示来展示顺序或导航路径。

#### 4. 9.4.3 输出（掌握）

##### 1. 需求文件

需求文件描述各种单一需求将如何满足项目相关的业务需求。一开始可能只有高层级的需求，然后随着有关需求信息的增加而逐步细化。

只有明确的（可测量和可测试的）、可跟踪的、完整的、相互协调的，且主要干系人愿意认可的需求，才能作为基准。

需求文件的格式多种多样，既可以是一份按干系人和优先级分类列出全部需求的简单文件，也可以是一份包括内容提要、细节描述和附件等的详细文件。

需求的类别一般包括：

- （1）**业务需求：**整个组织的高层级需要，例如，解决业务问题或抓住业务机会，以及实施项目的原因。
- （2）**干系人需求：**干系人的需要。
- （3）**解决方案需求：**为满足业务需求和干系人需求，产品、服务或成果必须具备的特性、功能和特征。解决方案需求又进一步分为功能需求和非功能需求：**①功能需求：**描述产品应具备的功能，例如，产品应该执行的行动、流程、数据和交互；**②非功能需求：**是对功能需求的补充，是产品正常运行所需的环境条件或质量要求，例如，可靠性、保密性、性能、安全性、服务水平、可支持性、保留或清除等。
- （4）**过渡和就绪需求：**如数据转换和培训需求。这些需求描述了从“当前状态”过渡到“将来状态”所需的临时能力。
- （5）**项目需求：**项目需要满足的行动、过程或其他条件，例如里程碑日期、合同责任、制约因素等。
- （6）**质量需求：**用于确认项目可交付成果的成功完成或其他项目需求的实现的任何条件或标准，例如，测试、认证、确认等。

##### 2. 需求跟踪矩阵

需求跟踪矩阵是把产品需求从其来源连接到能满足需求的可交付成果的一种表格。使用需求跟踪矩阵，把每个需求与业务目标或项目目标联系起来，有助于确保每个需求都具有业务价值。需求跟踪矩阵提供了在整个项目生命周期中跟踪需求的一种方法，有助于确保需求文件中被批准的每项需求在项目结束的时候都能实现并交付。

跟踪需求的内容包括：

- ①业务需要、机会、目的和目标；