1、确立需求

第一步是确定你为什么要为这个问题寻找解决方案，没有任何需求的问题一定不是问题。要做到这一点，德维恩预设了一些提问，回答这些提问，就可以确定为什么这个问题必须得到解决。

提问一、基本需求是什么？用浅显易懂的语言写下问题，然后确定问题所对应的基本需求，基本需求就是当问题解决后组织或个人能够实现的目标。

例如实际问题：网民下单后发现没有注册帐号，如果全部重新注册的话他们往往会不再下单。

基本需求：获取更高的在线销售额。

实际问题：销售代表在离开办公室后就无法访问客户帐户的详细信息。

基本需求：更好地为客户服务。

提问二、理想的结果是什么？某一方案实现后的理想结果究竟是什么？在确定结果的时候不要关注方案本身，例如方案实现的复杂度难易程度等，而仅仅关注方案实现后的结果。其实这一步的目的是确定问题的目标，因此在说明结果的时候必须具体明确，不要用笼统的含糊的语言表述。

例如具体结果：提高每周新增用户数，周增长率达到百分之二十。

模糊结果：提高每周新增用户数量。

提问三、谁会从中受益（损）为什么？这一步是为了找出所有的[利益相关者](https://link.jianshu.com?t=http:/www.xphabit.com/article/5002.html)，无论是直接相关者还是间接相关者。一旦你已经解决了问题，达到预期结果。哪些人或者团体会从中受益？他们是怎么受益的？为什么他们会成为受益者？同时也看看谁会不幸，你的成功给他帮了倒忙。

2、证明需求

我们从第一步了解到问题有解决的需要，但我们还必须证明问题的确需要由我们来解决。这一点是非常重要的，例如一个组织有很多问题需要解决，但并不是说只要我们能够解决就将它们全部解决掉。在解决之前我们还会考虑很多因素，这些因素的考虑就是需求的证明；下面是德维恩预设了一些提问。

提问一、解决问题的的努力和个人战略一致吗？问题和你为问题付出的努力都要符合组织的策略优先级，符合组织的使命和愿景。同时还要符合你个人的战略。

提问二、我们希望得到什么好处？怎样衡量？确定你的组织从整体上看究竟能获得的好处；考虑怎么去衡量这些好处，它们和组织的综合策略和目标间的具体关系。在描述这些好处的时候尽可能使用具体的信息加以详细描述。

提问三、我们可能实施这个解决方案吗？在这一步我们要考虑一些实现相关的因素，例如如何才能得到从利益相关者和决策制定者的支持；如何访问所需的资源和专业知识。这可能会涉及到从组织的高级管理人员那里了解到哪些资源可用等。

3、理解问题和它的上下文

在前面的两步，你已经确定了为什么需要一个解决方案，为什么它对你的战略和使命来说是很重要的。这一步鼓励你更深入更广泛地看问题，并回顾过去看看能否从过去的努力中学到一些东西。这一步的提问如下：

提问一、原因是什么？首先要确保你已经明确了问题产生的原因，使用一些工具如根本原因分析、系统分析、因果图和相关图来找出问题的原因。

提问二、已经存在哪些解决方案？你所在的组织曾今有人解决过相同的或类似的问题吗？如果存在这样的人，他们当时怎么解决的？他们做过哪些工作没有做过哪些工作？你的目标就是要确定哪些工作已经有人做过，哪些工作没有，这将有效节约你解决问题所需要的时间。

在你寻找完组织内的方案后，将眼光扩展到组织以外从更广泛的范围搜索有哪些人在类似的问题上做过哪些工作，你可以从行业报告、领域研究、备案记录、竞争对手、行业专家或者其它私人网络中获取这些信息。你的目标就是要确定哪些工作已经有人做过，哪些工作没有，这将有效节约你解决问题所需要的时间。

提问三、解决方案必须满足哪些要求？为了成功解决问题，一个解决方案必须满足哪些要求，找到这些要求并将它们写下来。同时我们也要不是完全必须，但对最后成功有较高价值的需求。

例如“一个可以从互联网上任何地点访问的数据库”对电子商务就是一个具有极高价值的需求。

提问四、我们将如何定义成功？一旦一个解决方案得以实施，确定你是如何定义成功的。

4、写出问题陈述

最后一步是把所有收集到的信息综合在一起形成一个清晰而完全问题陈述。这一步应该提供一份全面的问题的陈述，并勾勒出一个解决问题的计划。

提问一、谁是最佳的问题解决者？确定最佳问题解决者，这个解决者可能是一个人、一个团队或一家外面的公司。

提问二、问题陈述应该包含什么信息和哪些语言？问题陈述必须是明确具体的，能够很容易被解决人所理解；因此需要注意避免使用行话并确保目标受众匹配。

提问三、解决问题后应该产生什么？你或你的组织希望从他们哪里得到什么？例如你需要一份全面的报告还是一份现场报告？你想要一个原型吗？最后的期限是什么？请列出具体的技术细节。

提问四、问题解决者需要什么激励？这个问题涉及到激励，如果是内部团队提供的解决方案，他们会得到什么回报？如果是一个外部团队或公司来解决这个问题，你又能提供什么激励？

作者：佛陀之眼  
链接：https://www.jianshu.com/p/0bdc542ee958  
来源：简书  
简书著作权归作者所有，任何形式的转载都请联系作者获得授权并注明出处。