

충북대학교
산업인공지능학과

문제해결 규칙 수집

2023254010

사수진

1. 개인정보 유출 사고 대응 능력 부족 문제



규칙기반시스템

IF 개인정보 유출 사고가 발생한 경우
THEN 즉시 해당 사고를 신고하고, 조사를 수행한다.

IF 조사 결과 유출된 개인정보가 있을 경우
THEN 해당 개인정보에 대한 피해를 최소화하고, 피해를 입은 개인에게 적절한 보상을 제공한다.

IF 유출 원인이 기술적 결함인 경우
THEN 해당 결함을 즉시 수정하고, 유사한 사고가 발생하지 않도록 예방 조치를 취한다.

IF 유출 원인이 인적 결함인 경우
THEN 해당 인원의 교육과 인적 보안 규정을 강화하고, 유사한 사고가 발생하지 않도록 예방 조치를 취한다.

2. 기술 지식 및 업무 지식 부족 문제



규칙기반시스템

IF 개발자가 새로운 기술을 습득해야 할 경우

THEN 해당 기술에 대한 학습 자료와 교육을 제공하고, 개발자의 습득 과정을 지원한다.

IF 업무 지식이 부족한 경우

THEN 해당 업무에 대한 교육과 학습 자료를 제공하고, 업무 수행에 필요한 프로세스 및 방법론을 소개한다.

IF 개발자의 문제 해결 능력이 부족한 경우

THEN 개발자에게 문제 해결 능력을 향상시키는 교육을 제공하고, 다른 개발자와의 지식 공유를 유도한다.

IF 업무 수행에 필요한 도구나 시스템을 제대로 활용하지 못하는 경우

THEN 해당 도구나 시스템에 대한 교육과 학습 자료를 제공하고, 업무 수행에 필요한 프로세스 및 방법론을 소개한다.

3. 다양한 디바이스와 운영체제 지원 문제



규칙기반시스템

IF 새로운 디바이스가 출시되어 추가 지원이 필요한 경우
THEN 해당 디바이스에 대한 기능 지원을 추가하고, 필요한 새로운 드라이버를 제공한다.

IF 새로운 운영체제가 출시되어 추가 지원이 필요한 경우
THEN 해당 운영체제를 지원하도록 프로그램을 업데이트하고, 새로운 버전의 소프트웨어를 출시한다.

IF 기존의 디바이스나 운영체제에서 문제가 발생하는 경우
THEN 해당 문제를 분석하여 수정하고, 문제 해결 방법을 제공한다.

IF 새로운 버전의 소프트웨어가 출시되어 이전 버전과 호환성 문제가 발생하는 경우
THEN 호환성 문제를 해결하는 업데이트를 제공하고, 기존 버전을 사용하는 사용자들에게 업데이트를 권장한다.

4. 브라우저 호환성 문제



규칙기반시스템

IF 새로운 브라우저 버전이 출시되어 호환성 문제가 발생하는 경우
THEN 해당 브라우저 버전에 대한 지원을 추가하고, 호환성 문제를 해결하는 업데이트를 제공한다.

IF 기존의 브라우저에서 웹 페이지가 제대로 표시되지 않는 문제가 발생하는 경우
THEN 해당 문제를 분석하여 수정하고, 브라우저 호환성 문제 해결 방법을 제공한다.

IF 특정 브라우저에서만 발생하는 호환성 문제가 있는 경우
THEN 해당 브라우저에서 발생하는 문제를 해결하기 위한 특별한 조치를 취한다.

IF 특정 브라우저에서 특정 기능이 지원되지 않는 경우
THEN 해당 기능에 대한 대체 방안을 제공하거나, 해당 브라우저에서 지원되지 않는 기능을 사용하지 않도록 안내한다.

5. 사용자 요구사항의 다양성 문제



규칙기반시스템

IF 다양한 사용자 그룹의 요구사항을 파악하는 경우
THEN 사용자 인터뷰, 설문조사, 테스트 등을 통해 다양한 사용자 그룹의 요구사항을 수집하고, 이를 기반으로 요구사항 목록을 작성한다.

IF 사용자 요구사항이 모호하거나 충돌하는 경우
THEN 요구사항을 분석하고, 사용자와 협의하여 모호한 부분을 명확하게 하고 충돌하는 요구사항을 조율한다.

IF 새로운 요구사항이 추가되는 경우
THEN 새로운 요구사항을 분석하고, 기존의 요구사항과 충돌하지 않는지 확인하며, 이에 따라 요구사항 목록을 수정한다.

IF 사용자 요구사항이 변경되는 경우
THEN 변경된 요구사항을 반영하여 요구사항 목록을 수정하고, 이에 따른 소프트웨어 변경 사항을 계획하고 구현한다.

6. 서비스 및 소프트웨어 버전 관리 문제



규칙기반시스템

IF 새로운 기능 또는 수정 사항을 추가하는 경우
THEN 새로운 기능 또는 수정 사항을 포함한 새로운 버전을 개발하고, 버전 관리 시스템에 등록한다.

IF 이전 버전과의 호환성을 유지해야 하는 경우
THEN 이전 버전과의 호환성을 고려하여 새로운 버전을 개발하고, 이를 버전 관리 시스템에 등록한다.

IF 새로운 버전이 출시되었을 때 사용자에게 알리는 경우
THEN 새로운 버전 출시 알림 메일 등의 방법으로 사용자에게 알린다.

IF 새로운 버전이 출시되었을 때 이전 버전에서 발견된 버그를 수정한 경우
THEN 새로운 버전에서 버그가 수정되었음을 사용자에게 알리고, 새로운 버전을 설치하여 버그가 수정된 소프트웨어를 사용할 수 있도록 유도한다.

7. 서비스 불만족과 고객 이탈 문제



규칙기반시스템

IF 고객의 불만사항이 제기되었을 경우

THEN 즉시 고객의 불만사항을 파악하고, 문제를 해결할 수 있는 대처 방안을 마련한다.
또한, 고객에게 문제 해결 상황을 알리고, 만족도를 높이기 위한 추가적인 서비스를 제공한다.

IF 고객의 요구사항이 반영되지 않았을 경우

THEN 즉시 고객의 요구사항을 파악하고, 이를 반영할 수 있는 대처 방안을 마련한다. 또한, 고객에게 요구사항이 반영되었음을 알리고, 만족도를 높이기 위한 추가적인 서비스를 제공한다.

IF 고객의 문제가 반복될 경우

THEN 해당 문제가 반복되지 않도록 적극적으로 대처한다. 문제 발생 원인을 파악하고, 그에 따른 대처 방안을 마련하여 해당 문제를 예방하고, 만족도를 높이기 위한 추가적인 서비스를 제공한다.

IF 고객이 이탈할 가능성이 높은 경우

THEN 해당 고객을 대상으로 이탈 방지 전략을 적극적으로 시행한다. 고객에게 추가 혜택 등을 제공하여 이탈을 예방하고, 만족도를 높이기 위한 노력을 기울인다.

8. 서비스 장애 대응 능력 부족 문제



규칙기반시스템

IF 서비스 장애 발생 시, 적절한 대처 방안을 마련하지 않은 경우,
THEN 장애의 규모와 원인을 파악하여 문제를 빠르게 해결해야 한다.

IF 서비스 장애 발생 시, 대처 방안을 찾는 데 시간이 오래 걸리는 경우,
THEN 장애 대처에 필요한 지식과 경험을 충분히 쌓아야 한다.

IF 서비스 장애 발생 시, 문제 해결에 필요한 데이터나 로그를 수집하지 못하는 경우,
THEN 장애 발생 시 로그 수집을 자동화하고, 적절한 분석 도구를 활용하여 대응해야 한다.

IF 서비스 장애 발생 시, 고객들에게 불편함을 끼치는 경우,
THEN 장애 상황을 고객들에게 빠르게 안내하고, 대처 계획을 제시해야 한다.

9. 소프트웨어 개발 표준화 문제



규칙기반시스템

IF 개발자들이 서로 다른 개발 스타일을 사용하는 경우,
THEN 팀에서 공통된 코딩 스타일 가이드를 작성하고, 이를 준수하도록 강제할 필요가 있다.

IF 각 개발자가 자신만의 독특한 코드 스타일을 사용하는 경우,
THEN 코드 리뷰 시 코드 스타일을 검사하고, 코드 스타일 가이드를 준수하지 않은 코드는 수정해야 한다.

IF 프로젝트에서 사용하는 소프트웨어 개발 도구의 버전이 다른 경우,
THEN 팀에서 사용할 도구의 버전을 표준화하고, 모든 팀원들이 동일한 버전을 사용하도록 해야 한다.

IF 팀 내에서 사용하는 툴의 종류가 다른 경우,
THEN 팀에서 사용할 툴의 종류를 표준화하고, 모든 팀원들이 동일한 툴을 사용하도록 해야 한다.

10. 소프트웨어 버그와 결함 문제



규칙기반시스템

IF 소프트웨어에서 버그 또는 결함이 발견되면

THEN 버그 또는 결함을 최대한 빠르게 식별하고 기록한다.

버그 또는 결함의 심각성을 평가하고, 적절한 우선순위를 부여하여 수정 계획을 수립한다.

수정 계획에 따라 개발자나 QA 담당자가 버그 또는 결함을 수정하고, 수정된 결과를 테스트한다.

수정된 결과가 검증되면 버그 또는 결함을 해결한 코드를 저장소에 반영하고, 이후 빌드나 배포 과정에서 해당 버전이나 패치에 포함시킨다.

버그 또는 결함이 해결되었음을 관련자들에게 통보하고, 사용자들에게 업데이트나 패치를 제공하여 최신 버전을 사용하도록 유도한다.

11. 소프트웨어 유지보수 및 지원 문제



규칙기반시스템

IF 고객이 소프트웨어 유지보수 및 지원 요청을 하면
THEN 고객의 요청 내용을 자세히 파악하고, 문제가 발생한 원인을 분석한다.
문제가 해결될 수 있는 경우, 최대한 빠르게 해결하고 고객에게 결과를 통보한다.
문제가 해결되지 않을 경우, 추가적인 조치가 필요한 경우를 고려하여 개발자나 기술 지원팀에 문의하여 처리한다.
유지보수나 지원 작업이 완료되면, 고객에게 결과를 통보하고 만족도 조사를 실시한다.
유지보수나 지원 작업에서 발생한 문제점이나 개선점을 파악하여 관련 부서에 보고하여 개선에 반영한다.

12. 서비스 이용 환경 문제



규칙기반시스템

IF 사용자의 서비스 이용 환경이 불안정하거나 불편한 경우,
THEN 사용자의 서비스 이용 환경을 개선하는 방안을 마련해야 한다.

IF 서비스 이용 중에 불안정한 네트워크 상황이 발생하는 경우,
THEN 서비스 이용을 일시 중단하고, 네트워크 환경이 안정화된 후에 이용 가능하도록 안내해야 한다.

IF 다양한 디바이스에서 서비스 이용이 어려운 경우,
THEN 다양한 디바이스에서도 서비스 이용이 가능하도록 개선해야 한다.

IF 사용자의 화면 해상도나 운영 체제 등의 이유로 서비스 이용이 불편한 경우,
THEN 사용자의 환경에 맞는 화면 크기와 운영 체제를 고려하여 서비스를 개선해야 한다.

IF 서비스 이용 시 사용자의 인터넷 환경이 좋지 않은 경우,
THEN 서비스 이용에 필요한 데이터양을 최소화하고, 인터넷 환경이 좋아질 때까지 서비스 이용을 유보하도록 안내해야 한다.

13. 시스템 장애와 서비스 중단 문제



규칙기반시스템

IF 시스템 장애가 발생하면 THEN 즉각적으로 대응하여 서비스 중단 시간을 최소화한다.

IF 서비스 중단 시간이 길어지면 THEN 사용자 불만족이 증가하고 고객 이탈 가능성이 높아진다.

IF 장애 대응 팀이 미비하면 THEN 장애 처리 시간이 길어져 서비스 중단 시간이 증가한다.

IF 장애 예방에 대한 전략이 부재하면 THEN 장애 발생률이 높아져 서비스 중단이 발생할 가능성이 높아진다.

IF 서비스 중단 시간이 긴 경우 THEN 보상 제도 등을 통해 사용자에게 보상을 제공하여 고객 이탈 가능성을 최소화한다.

14. 시스템 최적화와 성능 문제



규칙기반시스템

IF 시스템 부하가 높을 때 THEN 캐싱 기능 활성화
IF 데이터 처리 속도가 느릴 때 THEN 데이터베이스 인덱스 생성
IF 서버 CPU 사용률이 높을 때 THEN 서버 구성 최적화
IF 사용자 요청이 많을 때 THEN 로드 밸런싱 구성 변경
IF 웹 페이지 로딩 시간이 느릴 때 THEN 이미지 최적화
IF 애플리케이션 실행 속도가 느릴 때 THEN 코드 최적화

15. 이해관계자 간 소통 문제

규칙기반시스템

IF 프로젝트 이해관계자들 간 의사소통이 원활하지 않을 때
THEN 모든 이해관계자들이 이해하기 쉬운 언어로 의사소통을 해야 한다.
모든 이해관계자들은 각자의 역할과 책임을 명확히 이해하고 있어야 한다.
모든 이해관계자들은 프로젝트 목표와 목적에 대해 공유하고 이해하고 있어야 한다.
모든 이해관계자들은 의견 충돌이 있을 경우 상호 존중하며, 문제 해결 방법을 함께 논의하고 합의하여야 한다.

16. 인력 부족과 인력 유출 문제



규칙기반시스템

IF 회사에서 인력 부족 문제를 경험할 때

THEN 적극적으로 채용 활동을 전개하고 적절한 대안을 찾기 위해 인사팀과 협력한다.

IF 인력 유출이 발생하면

THEN 인사팀이 즉시 대처 조치를 취하고 유사한 역량의 인력을 영입하기 위해 노력해야 한다.

IF 인력 유출 원인이 급여나 복지 등의 문제일 때

THEN 적극적으로 대처 조치를 취하고 다양한 급여 및 복지 제도를 도입하여 직원들의 만족도를 높인다.

IF 인력 유출 원인이 업무 스트레스나 업무 부담 등의 문제일 때

THEN 직원들의 업무 부담을 줄이기 위한 대처 방안을 모색하고 적극적으로 개선해 나가야 한다.

17. 지식 공유와 문서화 문제



규칙기반시스템

IF 새로운 지식이 발생하거나 업무 프로세스가 변경될 경우
THEN 해당 내용을 팀 내 지식공유 플랫폼에 등록하여 팀원들이 공유할 수 있도록 한다.

IF 새로운 프로젝트가 시작될 경우
THEN 프로젝트 관련 문서를 작성하고 팀 내 공유 드라이브에 업로드하여 프로젝트에 참여하는 모든 팀원이 접근 가능하도록 한다.

IF 업무 수행 중에 발생하는 문제점을 해결할 경우
THEN 문제점 및 해결 방안을 문서화하고 지식공유 플랫폼에 등록하여 다른 팀원들이 유사한 문제를 해결할 때 참고할 수 있도록 한다.

IF 새로운 기술이나 도구를 도입할 경우
THEN 해당 기술이나 도구에 대한 교육 자료를 작성하고 지식공유 플랫폼에 등록하여 팀원들이 숙지하고 활용할 수 있도록 한다.

18. 프로젝트 계획의 잘못된 방향성 설정 문제



규칙기반시스템

IF 프로젝트 목표와 요구사항이 불명확하게 설정되어 있다면,
THEN 목표와 요구사항을 명확히 정의하고 문서화합니다.

IF 프로젝트 일정이 과도하게 압축되어 있다면,
THEN 프로젝트 일정을 재조정하여 현실적인 일정을 설정합니다.

IF 프로젝트 범위가 불명확하게 설정되어 있다면,
THEN 프로젝트 범위를 명확히 정의하고 문서화합니다.

IF 프로젝트 위험 요소가 고려되지 않고 있다면,
THEN 프로젝트 위험 요소를 분석하고 평가합니다.

19. 프로젝트 관리와 일정 지연 문제



규칙기반시스템

IF 프로젝트 일정이 지연될 가능성이 있을 때,
THEN 프로젝트 관리자는 즉각적으로 일정 조정을 수행해야 한다.

IF 일정 조정이 필요한 경우,
THEN 프로젝트 관리자는 프로젝트 참여자들과 논의하여 가능한 조치를 취해야 한다.

IF 일정 지연의 원인이 파악되었을 때,
THEN 프로젝트 관리자는 해당 원인을 수정하고 이후 발생 가능성을 최소화해야 한다.

IF 프로젝트 일정이 예상보다 더욱 지연되는 경우,
THEN 프로젝트 관리자는 이를 상위 관리자들과 이해관계자들에게 적시에 알려야 한다.

20. 협업과 팀워크 문제



규칙기반시스템

IF 프로젝트 참여자들의 의견 충돌이 발생하면
THEN 의견 충돌 원인을 파악하고 중재자를 지정하여 대화를 통해 문제를 해결한다.

IF 업무 우선순위와 역할 분담이 명확하지 않으면
THEN 프로젝트 매니저가 역할과 책임을 재정의하고 팀원들과 공유한다.

IF 팀원 간 정보 공유가 원활하지 않으면
THEN 공유할 정보를 정리하고 팀원들이 쉽게 접근 가능한 위치에 저장하여 공유한다.

IF 업무 수행 방식이 일관되지 않으면
THEN 업무 프로세스를 정의하고 모든 팀원들이 이를 따르도록 한다.