

员工自助服务系统

介绍

1 在本节中，您将了解必要的背景信息，以便能够完成本案例研究的里程碑。这些信息包括企业的历史、企业当前设施的描述以及触发项目的问题的描述。

案例背景

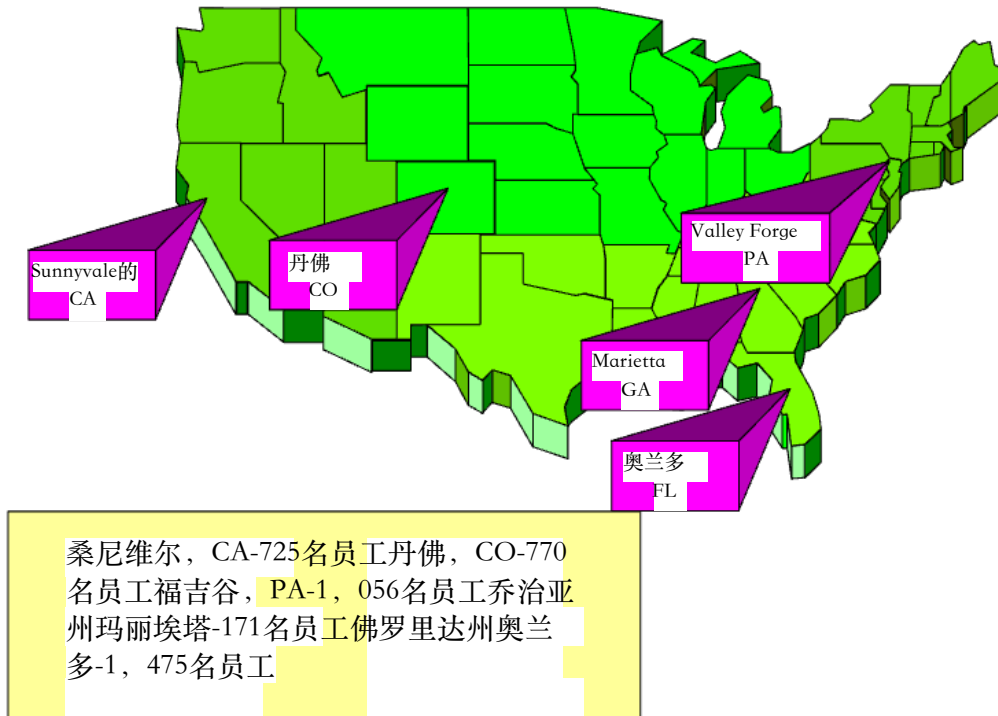
A-1信息系统（IS）总部设在佛罗里达奥兰多，在美国各地雇用了大约4,100名员工。A-1 IS为总部位于马里兰州贝塞斯达的母公司A-1 Corporation以及包括美国政府在内的外部客户提供领先的技术、分布式计算、大型机、微型机、通信和咨询服务。此外，A-1 IS还负责开发和支持所有内部系统，以支持其日常业务流程和运营。

编写人：加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版

由J. L. 惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

A-1 IS目前在全国五个地点运作，它们是：



每个站点负责为其区域内的客户及其内部员工提供服务和支持。

在过去的两年里，A-1 IS的员工人数增加了15%，长期预测显示，这一趋势将在未来三年内持续下去。

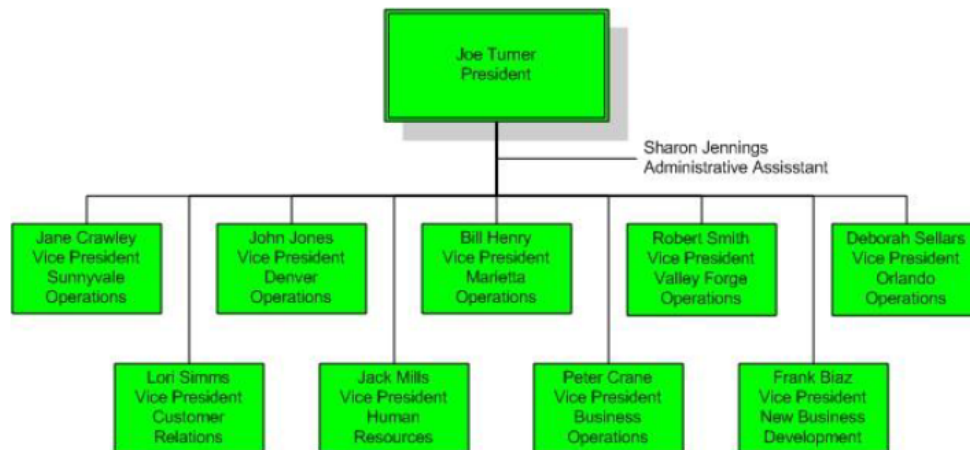
编写人：加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版

由J. L. 惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

公司组织架构

A-1信息系统



信息系统设施

A-1 IS的信息体系结构采用以下标准:

台式电脑—IBM ThinkCentre S系列
 奔腾4处理器512 MB RAM 80 GB磁盘驱动器
 17或19英寸显示器操作系统- MS Windows XP
 Pro标准工具- MS Office套件 (2003) Internet
 浏览器- IE 6病毒防护- Norton AV电子邮件-
 MS Outlook Windows Server- IBM xSeries 336

英特尔至强处理器4 GB内存 (奥兰多16 GB) 200 GB硬盘
 存储 (通过RAID 5配置) 操作系统- MS Windows Server
 2003数据库管理系统- Oracle 10 g闪存- Hewlett Packard
 LaserJet和PaintJet类。

VLAN-每个办公室都使用有线和无线以太网LAN VLAN-VPN将每个办
 公室连接到奥兰多的总部

编写人: 加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版

由J. L. 惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

*** 注: 每个站点都有可比的硬件和软件, 员工与微员工的比例为1比1。

许多员工, 包括大多数经理, 使用IBM笔记本电脑与对接站作为他们的台式电脑。每台笔记本电脑都与Gateway台式机规格相当。

问题解决

由于公司近年来经历了巨大的增长, 它已经认识到, 为了确保服务内部和外部客户的持续成功, 它需要制定一个战略计划和愿景, 以使用和现代化其计算资源。在所有五个信息系统站点建立集中式系统以支持各站点之间即使不完全相同也是共同的业务做法所面临的挑战进一步强调了这一需要。

2005年1月, 一项使公司资源现代化的战略计划提交给了执行管理层。该文件包括一个多阶段的计划, 以重新设计当前的系统, 使用最先进的技术, 并提供一个展示系统, 最终可以在整个公司交付。

该计划的第一阶段包括重新设计与人力资源有关的所有系统, 其中包括雇员信息、时间和出勤以及薪金。此阶段的任务1是开发员工自助服务系统 (ESSS), 该系统将包含员工主数据的存储库。这一系统将使每个雇员都能保持他或她自己的有关地址和电话号码、紧急联系信息、工资扣除选择和储蓄债券购买的信息。

目前的做法是, 每一项更改都是由人力资源管理员填写表格并输入数据的大量手动工作来处理的。这种手工操作通常会导致员工提交表格和更新计算机中的信息之间存在几天的时间差。这一延误造成了几个问题, 包括在实施工资扣除变化和公司邮件 (包括工资支票) 被发送到错误的地址不可接受的滞后时间。现行制度的另一个问题是每六个月印制一次的雇员名册。它似乎是过时的, 只要它到达与新员工的信息缺失, 和员工谁改变了地址或被转移的信息不正确。

新系统的计划是为员工提供真实的更新数据的能力, 上述问题即使不能消除, 也可以减少。印刷的雇员目录将由基于内联网的在线目录取代, 该目录将由ESSS数据库驱动, 并且始终是最新的。

编写人: 加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版

由J. L. 惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007