



## 里程碑2 –问题分析

### 简体中文

有一句老话说：“除非你理解它，否则不要试图去修复它。”有了这些智慧的话，我们项目的下一个里程碑是研究和分析现有的系统。总有一个现有的业务系统，不管它当前是否使用计算机。问题分析阶段为项目团队提供了对问题、机会和/或触发项目的指令的更透彻的理解。事实上，分析师经常发现新的问题和机会。问题分析阶段可以回答这样的问题：“这些问题值得解决吗？”和“一个新的系统值得建立吗？”

问题分析阶段的目的有三个。首先，项目团队必须获得对业务问题域的适当理解。第二，我们需要回答这样一个问题：“这些问题值得解决吗？这些机会值得追求吗？”最后，我们需要确定该系统是否值得开发。问题分析阶段为系统分析人员和项目团队提供了对问题、机会和/或触发项目的指令的更全面的理解。在这个过程中，他们经常发现新的问题和机会。

在此里程碑中，您将对员工自助服务系统执行因果分析（ESSS），并使用问题、机会、目标和限制来记录您的发现。矩阵PIECES框架最初由James Wetherbe开发，然后由作者改编，可以作为对里程碑1中确定的各种问题、机会和指令进行分类的有用工具。

其次，您将开发一个上下文图，以便开始理解所建议的系统以及它是否值得开发。上下文图将系统视为一个整体，以及它如何与周围的世界交互。

由Kevin C编写。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

这个里程碑的第三步将我们从问题分析阶段转移到需求分析阶段，这将在里程碑3中更全面地介绍。您将列出系统需求的列表，并将其分类为功能性或非功能性。

## 目标

完成此里程碑后，您应该能够

执行因果分析，以便能够彻底了解系统的问题，机会和/或触发项目的指令。  
使用并理解PIECES框架对问题、机会和指令进行分类。

完成问题、机会、目标和约束矩阵。  
3.为建议的系统创建一个上下文图。  
列出系统的功能性和非功能性需求。

## Prerequisites

在开始此里程碑之前，应涵盖以下主题：

- 1.问题分析阶段-第3章和第5章。
- 2.需求分析阶段-第3章和第5章。
3. PIECES框架-第3章和第5章。
- 4.里程碑1解决方案。

## 工作分配

既然我们已经完成了对系统的调查，并获得批准继续进行，我们可以尝试更好地了解现行系统，并评估拟议系统是否值得发展。

## 企业活动

- 1.使用本里程碑中的访谈以及里程碑1的结果，创建问题、机会、目标和约束矩阵。使用PIECES框架作为模型，对问题、机会和指令进行分类。
2. 使用本里程碑中的访谈和里程碑1中的访谈，创建建议系统的上下文图。
3. 为建议的系统创建一个临时需求列表，将每个需求分类为功能性或非功能性需求。

您的教师将指定要使用的交付格式和软件。应将可验证文件整齐地包装在活页夹中，用标有“里程碑2”的标签分隔器分隔，并可选地随附里程碑评估表。



参考文献：

里程碑1解决方案  
由你的导师提供。

案例背景  
案例研究介绍

采访Dotty Jones  
表2.1

杰克·米尔斯访谈录  
里程碑1，附件1.1

模板  
请参阅在线学习中心网站的教科书。

可交付成果：

问题、机会、目标和约束矩阵：到期日： \_\_/\_\_/\_\_时间： \_\_

上下文关系图：到期日： \_\_/\_\_/\_\_时间： \_\_

功能和非功能需求暂定清单：到期日： \_\_/\_\_/\_\_时间： \_\_

高级选项

为该阶段撰写详细的研究报告。在叙述中没有讨论这个可交付成果，因为在完成这个报告之前，学生需要接触建模（数据、过程和界面）。对于那些熟悉这些技能并希望接受挑战的雄心勃勃的人，请使用第5章中的详细研究报告大纲

教科书作为指导。

另一个高级选项是为案例中概述的问题开发一个或多个鱼骨图。要完成此高级选项，您可能需要对原因和影响进行一些假设。

研究报告：到期日： \_\_/\_\_/\_\_

时间： \_\_

鱼骨图：到期日： __/__/__	时间： __
-------------------	--------

里程碑的点值： \_



以下是员工关系经理Dotty Jones和ESSS项目系统分析师Kira韦伯斯特之间的访谈记录。Dotty是该项目的关键用户联系人。本次访谈的目的是收集有关米尔斯先生在初次访谈中谈到的问题的更多细节，并获得必要的信息，以完成问题、机会、目标和约束矩阵。

表2.1

场景：基拉韦伯斯特正在琼斯女士的办公室会见员工关系经理多蒂琼斯。
办公室韦伯斯特女士安排了对琼斯女士的采访，谈论现行制度存在的问题。
多蒂：早上好，基拉。今天有什么可以帮你的吗？
我想问你几个问题，是基于我和米尔斯先生几天来的谈话
前他告诉我，您可以为我提供所需的其他信息，以便了解您如何使用当前的员工信息系统以及您遇到的问题。
多蒂：我会尽我所能帮助你的。
太好了。米尔斯先生提到了你和那个雇员之间的问题
目录-它总是过时的，它消耗了爱丽丝的大量时间来维护。你还有什么要补充的吗？
多蒂：嗯，它肯定应该是在线的，并与我们的电子邮件系统相结合。在当今
把它印在纸上荒谬的。它变化太大，需要付出太多的努力来维护。爱丽丝的时间可以更好地利用在其他地方。事实上，我希望看到这个微型系统消失。
KIRA：应该用什么来代替它？
Dotty：每个人都可以从任何位置通过网络访问的东西。
但是爱丽丝不是还得维护通过网络查看的数据吗？
Dotty：在某些情况下，但如果我们提供一种机制，允许员工更新自己的
数据和他们的数据本身，这将减少的时间量爱丽丝将花费从每周12小时，可能1或2。最棒的是，她只需要将更改输入到一个系统中，并且更改将实时可用。这意味着所有其他系统都可以访问员工的最新信息。
Kira：如果系统离线会发生什么？难道人们还不想要一份纸质副本作为备份吗？
多蒂：我不认为系统中的公司目录部分会如此重要，
停机时间是个问题有没有办法备份网站什么的？关键是系统要安全。你能想象如果猎头进入那个网站会发生什么吗？就像去吃自助餐。
基拉：米尔斯先生指出，目前的主机系统的操作和维护成本太高。
你能解释一下他的意思吗？

由Kevin C编写。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

多蒂: 当然。我相信您知道大型机虽然非常强大和有用, 非常昂贵的电脑。为了让公司收回机器的成本, 它根据计算机周期和数据存储来收取机器的使用费。仅去年一年, 我们就有超过11, 500笔变更交易, 这还不包括纠正数据错误的交易, 以及最初输入新员工数据的交易。由于当前系统已使用超过10年, 因此需要大量的IS人力来支持系统的增强、修复、备份等工作。所有这些成本都来自我们的预算, 因为我们是系统的所有者。

Kira: 在新系统中不会有相同类型的成本吗?

多蒂: 在某种程度上, 但新的服务器和软件, 我被告知, 成本几乎是300倍, 大型机, 因此运营成本显著降低。此外, 为维护高质量的新系统而提供的信息系统支持应该更便宜。也就是说, 如果我们正确地发展它, 使其具有灵活性并易于适应变化。我希望我们可以节省保存高达百分之五十的营运成本。

基拉: 米尔斯先生提到, 报告是目前系统的一个问题。你能详细说说吗?

Dotty: 首先, 系统没有我们作为用户可以使用的特别查询和报告功能。目前, 如果我们需要一份新的报告, 我们必须向IS提交请求。根据积压情况和请求的优先次序, 信息系统处可能几个月都没有时间处理。到那时, 我们可能不再需要它了。我很肯定, 如果我们有这样一个设施, 它不仅会使我们的工作更容易, 但它也将减少IS的工作量, 因为我们也不必窃听他们那么多。

Kira: 谁应该有权访问临时报告功能? 所有员工?

Dotty: 不。员工应该只看到他们自己的数据, 除了在线目录。所以他们不需要ad-hoc功能。只是经理。

基拉: 米尔斯先生对联合之路项目的员工参与度不高非常敏感。这真的是现行制度的缺陷吗?

多蒂: 我不这么认为, 但你知道我们用户。如果有什么不对, 那一定是系统的问题。的错米尔斯先生真正想说的是, 他希望新系统提供一种设施, 使员工很容易注册和管理他们的扣除从他们的办公桌。此外, 他希望为管理者提供工具, 以监控参与活动, 以防他们必须提供鼓励, 如果你知道我的意思。

我想我明白了。

Dotty: 现在员工注册的过程很麻烦, 也很耗时。也没有供管理人员监测参与情况的报告。

Kira: 我认为这涵盖了我所有的问题-至少现在。不过, 我可能得再烦你一次。

多蒂: 任何时候。吉良如果能找到解决问题的办法我很乐意帮忙。