



里程碑1 –范围定义

简体中文

I

初步调查阶段有三个目的。首先，它回答了一个问题，“这个项目值得看吗？”为了回答这个问题，这个阶段必须定义项目的范围和感知到的问题、机会和触发它的指令。

在此里程碑中，您将准备系统服务请求，这是初步调查阶段的触发器。此外，您将使用事实调查技术从访谈中提取和分析信息，以确定员工自助服务系统（ESSS）的项目范围，管理承诺水平和项目可行性。有了这些事实和从案例背景中获得的事实，您将拥有必要的信息来完成问题陈述矩阵并构建项目可行性评估报告。

目标

完成此里程碑后，您应该能够

完成系统服务申请表，启动初步调查阶段。

分析用户访谈并提取相关事实，可用于评估项目可行性。

完成一个问题陈述矩阵，记录项目的问题、机会或指示。

编制并理解项目可行性评估报告的结构和内容。

Prerequisites

在开始此里程碑之前，应涵盖以下主题：

编写人：加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版。惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

- 1.初步调查阶段-第3章和第5章。
- 2.可选：项目管理-第4章。

工作分配

A-1信息系统公司人力资源部副总裁杰克米尔斯先生与我们联系，分析A-1信息系统公司如何管理其员工信息，并设计一个适当的系统。在这项任务中，你首先需要协助杰克·米尔的主题专家多蒂·琼斯准备一份系统服务请求。其次，通过分析访谈记录，您必须确定项目的可行性，管理层承诺的水平，以及项目范围，通过使用事实调查技术和必要的沟通技巧来撰写问题陈述矩阵，并作为高级选项，项目可行性评估报告。

米尔斯先生很慷慨地允许我们记录我们的采访过程，附件1.1是记录的副本。请参阅引言中的案例背景和访谈记录，以获取完成以下活动所需的信息。

企业活动

- 1.要填写系统服务申请表，请主要使用案例背景中的信息。在必要的时候做出假设。
2. 要完成问题陈述矩阵，请使用与杰克米尔斯的访谈和案例背景作为您的信息。在必要的时候做出假设。把你自己放在杰克米尔斯的位置上。您认为哪些问题具有最高的可见性，它们应该如何排名？试着确定每年的收益。陈述假设，并准备好证明你的答案！最后，根据你现在知道的事实，你会提出什么解决方案？

您的教师将指定可交付成果的格式和要使用的软件。应将事件整齐地包装在活页夹中，用标签分隔器分隔，标签上标有“里程碑1”，并随附里程碑评估表。

参考文献和模板：

案例背景

工作簿介绍

杰克·米尔斯访谈录

附录1.1

模板

请参阅在线学习中心网站的教科书。

编写人：加里B.兰多夫

系统分析与设计方法第7版。惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有/麦格劳-希尔2007

可交付成果：

系统服务请求：到期日： __/__/__

时间： __

问题陈述矩阵：到期日： __/__/__

时间： __

高级选项

对于高级选项，准备项目可行性评估报告。使用案例背景、用户访谈和完成的问题陈述矩阵提供的信息。一定要包括工作说明书和项目进度的甘特。有关工作说明书和甘特的信息，请参见SADM第7版教科书第4章。

项目可行性评估报告：截止日期： __/__/__

时间： __

里程碑的点值： _



以下是A-1信息系统公司的杰克米尔斯先生和基拉韦伯斯特之间的一次访谈记录的副本，基拉刚开始在A-1信息系统公司担任系统分析员。
这是与米尔斯先生的初次面谈，其目的是获得关于引发项目请求的问题和机会的事实，以及可用于准备问题陈述矩阵的其他一般信息。

附录1.1

场景：基拉韦伯斯特正在与A-1人力资源副总裁杰克米尔斯会面
信息系统，在他的办公室。韦伯斯特女士安排了与米尔斯先生的面谈，以回应他开发一个新系统来保存员工信息的要求。

杰克：早上好！你一定是基拉韦伯斯特。

是的，我是，先生。你是杰克米尔斯先生吗？

杰克：是的。请叫我杰克。很高兴我们今天能聚在一起。这里的情况很混乱

“你什么意思？”

杰克：我们的执行指导委员会非常渴望启动我们的计划，
重新设计和现代化我们的系统和计算资源。该计划的第一阶段集中在人力资源，这就是为什么你在这里。

这听起来像是一项艰巨的任务，但我喜欢挑战。

杰克：这是一个里程碑，但我们试图简化任务，把它分成更小的部分。
第一部分涉及员工信息的跟踪和管理。

KIRA：你目前的系统是什么样的？

杰克：我的员工关系经理，多蒂琼斯，顺便说一下，他将是你的主要用户
联系人，昨天向我详细解释了这个过程。我自己并不与它互动，但它似乎有很多效率低下，
其运营成本过高。该系统本身是手动和自动化过程的组合。自动化过程存在于微型计算机和
遗留的大型机系统中。

Kira：这个系统会取代所有的遗留系统吗？

杰克：最初并不是所有的人。这是一个太大和风险的努力，除非我们要去
安装SAP或PeopleSoft产品，我们目前负担不起。现在我们正集中精力重新设计现有的员工
信息系统，以满足我们的需要。如果这意味着必须为遗留的工资单和考勤系统构建新的接
口，那么暂时来说也没问题。

Kira：您能为我描述一下将包含在系统中的业务流程吗？

杰克：我认为解释这个过程的最好方法是从头开始。第一天

员工们在上班前都要经过一个入职培训。在该计划期间，他们需要填写一些个人表格，其中包括地址、电话号码、紧急联系信息和受益人信息等信息。

他们还可以选择从工资中扣除各种东西，包括联合之路捐款、停车、额外人寿保险和税前医疗报销计划。然后，我的一个管理员将这些数据输入到遗留大型机系统中。这是一个基于COBOL的系统，在我看来，使用过时的数据库和文件技术。我这样说是因为每当另一个系统需要员工数据时，我们必须每天、每周或每月向他们发送一个顺序文件。因此，我们的系统中有多员工信息副本，这些副本可能同步，也可能不同步。

“你说什么？”

杰克：如果员工需要更改我们存档的任何个人信息，

必须填写表格并提交给我们以输入系统。目前，可能需要几周的时间才能将更改分发到所有必要的系统中。这对工资发放尤其重要。如果人们没有及时收到支票，他们会很不高兴，因为他们已经搬家了，工资系统没有他们现在的地址。

KIRA：我能理解这种担忧。你提到了一个微型应用程序。这有什么用

杰克：哦。我们每季度制作并发布一份员工电话清单，

公司电话簿，包括员工的工作电话号码和工作地点。这些信息保存在一台微型计算机上，由为Dotty工作的管理员Alice Cockran维护。因为我们是一家充满活力和不断发展的公司，Alice每周要花30%的工作时间来维护信息。

每个季度我们都会制作5,000本书，并在整个公司分发。目前，该公司每年的成本为27,000美元。可悲的是，这本书可能在出版的那天就已经过时了。

“你什么意思？”

杰克：我们是一家大型的成长型公司，在全国各地都有据点。每天至少

有人被雇用或调动，移动办公室，或被终止。这些事件都会触发列表的更改。

这听起来像是一场失败的战斗。

杰克：我们尽力而为。再说你会帮我们赢的，对吧？

我会尽力的！为什么大型机系统不生产电话簿，而生产微型系统？

杰克：问得好。主机系统没有足够的员工

据我所知，为主机系统增加这种能力将是一项相当艰巨的任务，而且费用高昂。

为什么？

由Kevin C编写。迪特曼。

系统分析与设计方法第7版。惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

因为这需要改变当前的文件结构，这就需要

改变所有的程序，等等。真是一场噩梦！我知道每次我要求做一份特别报告时，我的IS代表都会对这个想法感到畏缩，并给我一些借口。你可能会认为，一个每年仅用于维护和操作的费用就超过30万美元的系统可以在我需要的时候生成报告。但该系统目前的技术不支持这种功能。这就是为什么我们需要一个新的系统！在主机系统和微型系统之间至少有一个自动化的接口吧？

杰克：我希望有！目前我们必须两次输入数据，一次输入大型机，然后输入微型应用程序。

基拉：让我们换个话题，谈谈使用这些系统的人。你提到
Alice负责电话列表系统。其他涉案人员是谁？

杰克：如果你真的想一想，每个人都会受到影响，或者以某种方式使用这个系统，直接或间接。目前，只有人力资源部的员工可以直接使用该系统。但我希望看到这种情况有所改变。没有理由每个员工都不负责维护自己的信息。我的意思是为什么员工不能进入系统并输入他或她自己的地址或电话变更？这些数据将更加及时，并将减少我的组织中的劳动力支持。目前，处理员工信息中的每一个变化都要花费我15美元的劳动力和计算成本。

仅去年一年，我们就处理了11,500次更改！这意味着一些巨大的成本。

KIRA：在我忘记问之前，我可以有一份你的组织结构图的副本吗？除了多蒂，你的组织中还有谁会和我一起做这个项目？

杰克：问得好。我会让我的秘书给你寄一份我的组织结构图
采访后见组织结构图]。就像我之前说的，多蒂·琼斯
你的直接联系人她的电话是838-1040，她坐在1016办公室。但是，如果对你有帮助的话，我不介意你和人力资源部的任何人交谈。顺便说一下，我的电话号码是838-4456。

谢谢。为了这个项目的成功，我们必须作为一个团队工作，你，用户，
肯定会参与其中。现在让我们来谈谈您目前使用的技术。
每个人都用PC吗？

杰克：是的。我们应该有最新最好的个人电脑，
标准的文字处理程序、电子表格和数据库。如果您需要详细的配置信息，我相信Dotty可以为您提供。

基拉：你有电子邮件吗？你使用互联网吗？

杰克：我们是电子邮件的重度使用者。我们使用Microsoft Exchange。有大量的人力资源-
网络上的相关信息已被证明是相当有价值的，特别是在法律的问题上。

Kira：员工应该能够在家里使用互联网访问和更改他们的信息吗？

杰克：我相信他们会喜欢的。这样，他们的配偶就可以参与这一过程。但我们为母公司提供信息系统解决方案;我们不能承受身份盗窃事件。我想让你追求一些最先进的安全-也许是一些生物识别设备，可以在办公室和家里使用容易和便宜。

基拉：你提到员工填写表格提供他们的信息。我能拿些表格样本吗？

杰克：当然。我会让多蒂给你一些空白表格

如果你不介意的话，米尔斯先生，填好的表格样本会很有价值，而且它们可能会显示出我能帮上忙的其他机会。

杰克：我对此没有意见。但是，你意识到你将处理敏感数据，你必须有意识地努力尊重这一点。

米尔斯先生，我完全了解这其中的道德规范。我会很专业的。

杰克：毫无疑问，你会的。

Kira：我还有几个问题，所以希望我们不会太久。

杰克：开枪。

Kira：你之前说有多多个网站存在，所有这些网站都会使用这个系统吗？

杰克：我们目前有五个站点，分别位于奥兰多、丹佛、桑尼维尔、玛丽埃塔和瓦利锻造所有这些网站都将使用和目前使用该系统。每个站点都有一个卫星人力资源人员，负责处理各自员工的事务。所有站点都使用相同类型的设备。当你大量购买时，你会得到很大的折扣。

我明白了。哪个站点目前负责系统的技术支持？

奥兰多。

KIRA：新系统也会这样吗？

杰克：我完全有理由相信是这样，除非技术人员告诉我不同的说法。目前，所有生产员工的数据都存放在奥兰多。

Kira：我们能花几分钟谈谈大型机上的员工数据以及与之相关的一些问题吗？

杰克：当然。首先，我们有多个相同员工数据的多个副本，系统-无论是员工信息系统，工资系统，考勤系统，甚至是劳动系统，每个应用程序都有自己的员工数据库。难道我们不应该只有一个所有应用程序都可以访问的集成数据库吗？这将消除数据在应用程序之间不同步、系统之间接口过多以及当前数据不能真实的实时可用的问题。

基拉：是的，这是肯定的，这是我将研究。米尔斯先生，你对新系统有什么看法？

由Kevin C编写。迪特曼。

系统分析与设计方法第7版。惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

杰克：问得好。我设想一个易于使用、直观的系统，接口.它应该可以从公司的每一个桌面上访问（正如我所说，从家里使用互联网，只要它是非常安全的）。无论您使用什么平台，接口都应该一致。我早就有了这样的想法，界面应该有一个文件夹隐喻。换句话说，如果您是进入系统的员工，您将看到一系列文件夹或选项卡。每一个文件夹都包含了某种类型的信息，比如紧急信息、受益人信息、扣除额，以及未来的福利、培训等等。

这是一个很好的愿景。你还能告诉我什么？

杰克：只有人力资源管理员和员工的经理才能访问员工的信息，而不是员工本人的信息。此外，该系统应包含一个在线公司电话簿，包含电话号码和工作地点，使每个员工都可以很容易地找到和联系另一个员工，无论他或她位于何处。这将消除对硬拷贝电话簿的需要和维护微型系统所需的劳动力。该系统还应允许管理人员查看组织结构数据，这意味着系统包含有关谁的信息。

员工的经理是，其他员工向同一经理汇报。

Kira：非常好。您是否为开发这一新系统制定了预算？

杰克：是的，我喜欢。执行指导委员会给了我225 000美元的预算，完成项目的这一阶段。我不想在这上面投入更多的钱，除非绝对必要。我希望这笔预算足以完成这项工作。事实上，如果它可以用更少的钱来完成，我不会感到惊讶。

Kira：有没有我应该知道的时间表？

杰克：执行指导委员会和我希望这个项目的第一阶段在六个月内完成。整个战略计划的成功取决于我们能否如期实现。

Kira：我们会看看我们能做些什么。我们会知道更多，一旦我们完成了一个详细的分析和设计。关于这个系统你还有什么要告诉我的吗？

杰克：是的，还有几件事。这家公司为自己对世界的贡献感到自豪。以支持联合之路慈善机构的方式。事实上，我们公司的总裁乔·特纳是今年联合之路运动的主席。他已经明确表示，他希望不低于99%的员工参与联合之路。我的意图是，这个系统应该通过使员工更容易参与来支持这一目标。

此外，它还应该为管理层提供一个工具，以审查和监测员工的贡献和参与水平。去年，我们有75%的人参加了联合之路计划。显然，我们经理有我们的工作要做。这个系统应该使我们能够看到哪些员工可能需要一些额外的鼓励，可以这么说。

我明白了。

由Kevin C编写。迪特曼。

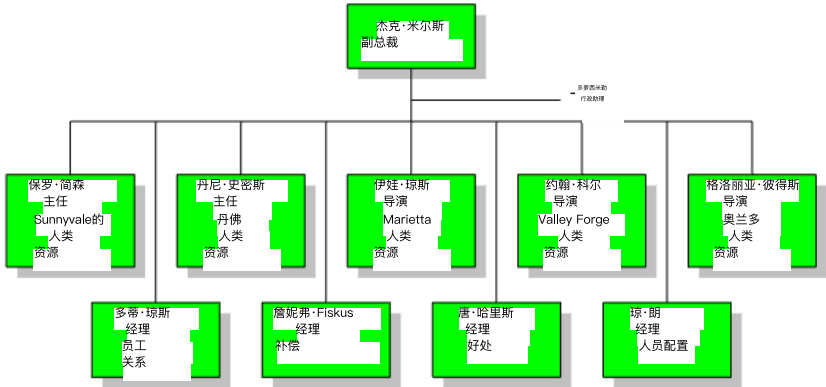
系统分析与设计方法第7版。惠滕湖D. Bentley, & K. C. Dittman版权所有欧文/麦格劳-希尔2007

杰克：还有最后一件事，必须绝对保密。到年底，我需要减少我的组织五个行政职位，因为管理费用削减悬而未决。唯一可行的方法是，如果这个系统实现了允许员工在线维护自己的信息的目标。我希望这能让你意识到这个项目的重要性。

吉良：当然是这样。这是一次非常有益和富有成效的会议。我要将审阅这些信息，并于下周初给予你们我的报告。谢谢你今天抽空见我米尔斯先生



A-1信息系统人力资源



由Kevin C编写。迪特曼。

系统分析与设计方法第五版。惠滕湖D. Bentley, & K. C.版权所有：欧文/麦格劳-希尔2001