

IT监理目标控制过程中的问题管理研究 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/66/2021\\_2022\\_IT\\_E7\\_9B\\_91\\_E7\\_90\\_86\\_E7\\_9B\\_c41\\_66052.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/66/2021_2022_IT_E7_9B_91_E7_90_86_E7_9B_c41_66052.htm) 对于信息系统项目目标采用动态控制是监理工作的基本方法之一。依照信息化工程监理规范，监理工作的顺利开展取决于建立一整套完备的监理机制，包括监理机构、监理活动基本流程、文档管理规范、沟通机制、问题管理机制等等。信息系统项目目标采用动态控制是监理工作的基本方法之一。依照信息化工程监理规范，监理工作的顺利开展取决于建立一整套完备的监理机制，包括监理机构、监理活动基本流程、文档管理规范、沟通机制、问题管理机制等等。系统项目建设一般分为六个阶段，即：项目准备阶段、总体设计阶段、设计开发阶段、实施阶段、验收阶段和运行维护阶段。根据不同项目的特点和具体情况，监理介入有早有晚，可能是全过程监理，也可能只针对某一个或某几个阶段实施监理。信息系统项目周期可长达两年、三年，甚至更长。周期越长说明项目越复杂，建设过程中可能出的问题越多。尤其对于一些"先天不足"的项目(建设过程中并没有完全遵照信息系统建设的基本客观规律)，不可避免地会随着项目建设的推进，暴露出越来越多的各种问题。一类型项目的监理中，毫无疑问，问题分析、管理和解决机制扮演着重要角色，因为整个项目建设就是在不断地发现问题、解决问题的过程中一步一步走向最终目标。监理方必须及时了解问题、跟踪问题的发展和解决进程，并有义务向系统各方通报现状和提出监理方观点。监理价值也正是在发现问题、预警风险、促进解决问题的过程中得到充分体现。本文

即是充分运用了问题管理的概念和方法,力图特定项目建立起特定的、有可操作性的问题管理机制。以下通过对发现问题、分析问题、处理问题等几个方面的分析探讨问题管理机制。

1.问题定义 并不是所有人反应的问题都是真正的问题, 监理方必须做出一系列判断。是不是问题? 是暂时的问题还是长久的? 有多严重? 比如在我们监理过的某个政府信息化项目中, 由于更换了开发商而新开发了一套软件, 新软件替换旧软件上线后不久, 用户方主管部门反应软件操作不方便导致咨询电话不断, 甚至某些用户产生怨言。这算不算问题? 通常在软件重大版本更新很可能发生使用习惯问题, 更何况案例中的软件开发商也更换了。因此, 用户的某些不理解和应用习惯未必意味着开发商的设计问题。 问题定义: "问题" 是项目建设过程中出现的会对系统产生不利影响的故障、变化、和风险的总称。

2.发现问题 监理方和承建方、用户方都应该建立规范、稳定的沟通渠道。对于某些特殊的项目监理方的客户和信息系统的用户可能不是同一个单位, 即系统的投资方和用户方不一致, 在这种情况下监理方需要建立和三方的沟通渠道。沟通渠道的完备为及时发现问题打下了基础, 一般来说, 问题会通过以下几种方式反应出来: 用户方通过已建立的沟通渠道直接向监理方反应系统问题; 100Test 下载频道开通, 各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)