

“嗯，通过这个案例大家应该对‘边界’、‘完整’有了更清晰的理解了！不过大家还要学会变通，有时我们为了更好地理解业务，也可能会适当地把边界外沿，等分析完业务后，识别业务场景时再去除系统无关的部分……”我做了一些总结，然后马上提出了一个新问题：“用户投保一份意外险，什么时候流程结束呢？”

“当然是保险到期……”小王抢答。

“是吗？再想想……”我回应。

“应该是出险吗？”小李还是那么小声。

“客户购买意外险的目的是为了出险？还是为了给自己一份保障呢？”我继续引导。

“应该是保单生效为流程结束点……”几位需求人员异口同声地给出了正确的答案。

6.3 任务执行要点

在实际的需求分析工作实践中，我们需要对各个业务子系统逐一进行业务流程识别。在识别过程中，通常会采用先外后内、先业务后管理的顺序进行，具体可分为以下四个步骤。

(1) 识别外部引发的主、变、支流程：业务流程大多是响应外部客户、外部员工服务请求的，因此先识别它们。

(2) 识别内部引发的主、变、支流程：有些服务请求是由内部员工主动发起的，诸如销售流程，还有些是在特定时间、状态下发起的，因此识别完外部的，还需要从内部补充。

(3) 识别管理流程：有一部分业务流程是为了实现控制、监督、管理等意图，需要单独识别。

(4) 判断业务流程优先级：业务流程是信息系统交付的最小单元，因此对业务流程做优先级判断，有利于做出更合适的迭代计划。