

案例：质量问题分析

公司新开发的行政信息系统 EIS 存在质量问题。EIS 系统是由公司内部程序员、分析员以及公司的几位行政主管共同开发的。许多以前从未使用过计算机的行政管理人员也被 EIS 所吸引。EIS 能让他们便捷地跟踪按不同类别、国家、客户和代理商分类的各种产品的销售情况。这个系统非常便于用户使用。EIS 系统在几个行政部门获得成功测试后，公司决定把 EIS 系统推广应用到公司的各个管理层。

不幸的是，在经过几个月的试运行之后，新的行政信息系统产生了诸多质量问题。人们抱怨他们不能进入系统。这个系统一个月出几次故障，据说响应速度也在变慢。用户在几秒钟之内得不到所需信息，就开始抱怨。有几个人总是忘记如何输入口令进入系统，因而增加了向咨询台打电话求助的次数。有人抱怨系统中的有些报告输出的信息不一致。

讨论：如果你是项目经理，该怎么办？