

软件开发前期，软件开发人员或者业务员如何正确和客户沟通，准确了解客户需求

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：软件开发人员,软件开发公司,软件开发

内容概要：

人们对于软件开发人员的认识一般都是只会写代码，沟通能力跟不上。然而一个软件开发公司的软件开发领导者，一般就是软件开发公司软件开发部的部门经理，难得真的只是一个只会敲代码的码农吗？事实告诉你不是的。一个好的软件开发公司的软件开发部门经理人，往...

正文：

人们对于**软件开发人员**的认识一般都是只会写代码，沟通能力跟不上。然而一个**软件开发公司**的**软件开发**领导者，一般就是软件开发公司软件开发部的部门经理，难得真的只是一个只会敲代码的码农吗？事实告诉你不是的。一个好的软件开发公司的软件开发部门经理人，往往是能力很强的，既能了解客户需求，还会管理团队，让团队按照统一步调走，当然，自己的软件开发能力也是很强的。那么一般情况下，这种人才在现在软件开发公司人才缺失的情况下，这种人才还是比较少的。那么我们总结出了一下几点，帮助软件开发人员和客户如何沟通，更好的了解客户需求。



1. 软件开发人员或者业务员，要使用客户通俗易懂的表达方式，尽量少使用专业术语，
2. 软件开发人员或者业务员要了解客户的业务及目标。只有更好地了解客户的业务，才能使产品更好地满足需要。这将有助于开发人员设计出真正满足客户需求并达到期望的优秀软件。
3. 软件开发人员或者业务员必须编写软件需求报告。应将从客户那里获得的所有信息整理，以区分业务需求及规范、功能需求、质量目标、解决方法和其他信息。通过这些分析，客户就能得到一份“需求分析报告”，此份报告使开发人员和客户之间针对要开发的产品内容达成协议。报告应以一种客户认为易于翻阅和理解的方式组织编写。客户要评审此报告，以确保报告内容准确完整地表达其需求。一份高质量的“需求分析报告”有助于开发人员开发出真正需要的产品。
4. 软件开发人员要尊重客户的意见。如果用户与开发人员之间不能相互理解，那关于需求的讨论将会有障碍。共同合作能使大家“兼听则明”。参与需求开发过程的客户有权要求开发人员尊重他们并珍惜他们为项目成功所付出的时间，同样，客户也应对开发人员为项目成功这一共同目标所做出的努力表示尊重。
5. 开发人员要对需求及产品实施提出建议和解决方案。通常客户所说的“需求”已经是一种实际可行的实施方案，分析人员应尽力从这些解决方法中了解真正的业务需求，同时还应找出已有系统与当前业务不符之处，以确保产品不会无效或低效；在彻底弄清业务领域内的事情后，分析人员就能提出相当好的改进方法，有经验且有创造力的分析人员还能提出增加一些用户没有发现的很有价值的系统特性。
6. 软件开发人员要和客户谈出软件属性。客户可以要求分析人员在实现功能需求的同时还注意软件的易用性，因为这些易用特性或质量属性能使客户更准确、高效地完成工作。例如：客户有时要求产品要“界面友好”或“健壮”或“高效率”，但对于开发人员来讲，太主观了并无实用价值。正确的做法是，分析人员通过询问和调查了解客户所要的“友好、健壮、高效所包含的具体特性，具体分析哪些特性对哪些特性有负面影响，在性能代价和所提出解决方案的预期利益之间做出权衡，以确保做出合理的取舍。
7. 要求对变更的代价提供真实可靠的评估。有时，人们面临更好、也更昂贵的方案时，会做出不同的选择。而这时，对需求变更的影响进行评估从而对业务决策提供帮助，是十分必要的。所以，客户有权利要求开发人员通过分析给出一个真实可信的评估，包

括影响、成本和得失等。开发人员不能由于不想实施变更而随意夸大评估成本。

8、获得满足客户功能和质量要求的系统。每个人都希望项目成功，但这不仅要求客户要清晰地告知开发人员关于系统“做什么”所需的所有信息，而且还要求开发人员能通过交流了解清楚取舍与限制，软件开发人员或者业务员只有前期和客户交谈好，在后期才不会造成很多因沟通不好所造成的困扰。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com