

关键词: 软件开发,软件公司

内容概要:

通过一年的软件开发工作,使我深深的感觉到,软件开发其实并不是一件很容易的事,也许可算是一项挑战,很需要明知山有虎,偏向虎山行的信心和勇气。为什么这样说呢?因为,软件开发可以说是软件产品服务主线的一个决定性环节,软件的成功离不开实施。那什么才...

正文:

通过一年的[软件开发](#)工作,使我深深的感觉到,软件开发其实并不是一件很容易的事,也许可算是一项挑战,很需要“明知山有虎,偏向虎山行”的信心和勇气。为什么这样说呢?因为,软件开发可以说是软件产品服务主线的一个决定性环节,软件的成功离不开实施。那什么才是成功的实施呢?我认为是要让用户真正使用起来,让用户满意,用户的成功也是[软件公司](#)的成功。只不过,软件要能真正使用起来,其实也不象想象中那么容易。



鉴于以上实施的重要性和难度,那实施就不再是简单的安装调试、用户培训、初始化、试运行支持等。因为,实施过程中会遇到各种各样的问题,不同的客户可能遇到的问题也不同。软件象媳妇见公婆,公婆总是很挑剔,总是说你这不好那不好。但尽管公婆挑剔,但还的见呀!俗话不是说“丑媳妇也的见公婆”吗?何况还不是那么丑。这就要讲究如何见的过程了。其实,对一个软件来说,最初的问题是这样酿成的。一开始市场人员出马,把好的吸引人的东西拼命向客户灌输,如果在演示中蹦出一两个Bug,相信销售人员总能沉着地在客户还没有反应过来之前化险为夷。销售人员总是承诺好的功能、性能和质量,引出客户极大的兴趣,一切顺利的话,经理很快就可以出马签定购买和服务合同,于是,对软件公司来说,最重要的事情似乎就已经差不多了。然后,软件公司派遣软件开发人员去客户现场安装和演示,请注意,此时是产品最脆弱的时候。软件开发人员把整套产品拿到客户面前,终于,丑媳妇要掀开面纱让公婆看了。这时,问题如此之多,一时令人焦头烂额。所以说,问题即使很多,也需要一个一个去解决。这就要求软件开发人员必须具备以下素质才能应付自如,使客户满意。

首先软件开发人员应该具有基本的网络诊断与分析问题的能力,至少对问题作出比较正确的判断。因为,安装时可能遇到的意想不到的问题非常多。例如,服务器和网络环境比想象中要苛刻的多,和其它应用软件发生冲突等,甚至和杀毒软件有冲突。对于机器配置不够导致的问题,则可以列出清单,提交客户方的负责人,由其进行定夺。

其次,要对不同的问题要有相对应的解决方案。有时客户端软件运行的速度实在令人尴尬,有时用户登陆就要花费很长时间,造成客户对软件的第一印象就是慢。甚至还会蹦出如超时之类的低层错误。对于这样的问题,应该从两方面着手,既应该注意到客户硬件环境的因素,向客户解释。也应该判断软件产品是否存在相关的问题,当然这个心里明白就行了,不要让客户知道,应反馈回公司让其改进。

另外,要学会和客户领导交往,领导就是领导,和软件开发人员就是不同。首先,领导没有耐心来看软件的具体功能,但他需要听到或看到很概括的展示,那就应投其所好了。也许,常常无法回答领导的某些问题。对于这样的问题,首先要理解领导的真实意图,这也是软件需求的重要来源。软件的使用对领导来说无非是要加强管理,不使用软件的时候,领导很多数据可能无从知道,当员工的工作数据融合到软件中来了以后,对领导应是很大的帮助。其它的对策包括,让低层员工为软件说好,显然领导比较愿意相信自己单位人的判断。除此之外,另一种回答可以是,软件将在使用后逐步完善。

只学会和客户领导交往还不行,最重要还的和客户员工相处好,前面也提到了领导比较愿意相信自己人的判断。从安装开始,部分用户就可能不配合。在培训课上,有可能前来参加的工作人员大多会对软件抵制。原因很简单,使用软件,增加了他们的工作量,

中国是一个人治的社会，管理是模糊的不精确的，工作人员被严格管理起来是令他们所不能习惯的。而且人在本质上都是有些惰性的。因此，可想而知，用户们会指出很多和他们业务不同的，软件不一定能解决的东西，凡此种种，来证明这个软件无法使用。在这种情况下，只有尽力展示软件的某些功能，告诉他这个功能能帮他做什么，起到什么效果，那个功能又能帮他解决什么问题。这里你其实不必紧张，一定不要和客户发生争执，非分个清楚，在这里可以用难得糊涂。其实，一些用户只是发发牢骚而已，也许他们也知道，领导会强制他们使用。

最后，也是最重要的一点，要具有软件开发项目进度、优先级别、质量观念和服务意识。这一点应从以下几个方面做起：

第一、全面规划，分步实施，重点突破，效益优先。在实施开始的时候，应该站在客户立场上，对于信息化建设，进行辅助的整体规划，以避免实施过程中走弯路。要把产品视为客户最适合的应用解决方案。在整体规划的前提下，才有可能对分步实施进行计划。分步实施的价值在于合理分配，当你长跑的时候，如果把每一圈作为一个里程碑，那么心理负担就会减轻一些，实施工作在这一点上也是类似的。在规划分步实施的时候，为每一步骤设置里程碑，这样可以把问题分解，并且取得更多的成就感。一步一步成功，前一步的成功，能够及时得到领导的首肯，并鼓舞下一步的实施。重点突破也是软件开发的要旨之一。如果事先了解并考虑到当前客户的问题，抓住重点开展实施，那么软件开发成功的可能性就会大增。

第二、工作管理：计划、记录、讨论和小结。应该养成这样的工作习惯，即事先计划，过程中记录，事后总结。这一点我是用了丁总的笔记本电脑所感受到的，其实丁总做的每件事都是有文本计划可寻的，这样的工作方式才能使人遇事不慌，不至于丢三落四。凡事预则立，不预则废。事先应进行精心的计划和准备，多方了解客户，做好最坏的打算和准备，考虑到实施中最可能发生的风险，设计好实施的优先级别等等。在前期的接触中，即应考虑到对方管理的变化方向，例如了解领导的管理思路和倾向，主要想解决的问题，客户内部的阻力，直接用户的素质等等，从而方能因地制宜，取得更好的效果。在另一方面，对自己的软件产品也要了如指掌，其中也包括针对竞争对手的优势，产品的薄弱环节等。

在工作过程中应做好工作记录，对遇到的问题及时填写问题报告，和客户交换的文件、计划、等都应该统一管理好。另外，如果有了整个工作过程的记录，在实施完成后进行总结应该是非常容易的。什么地方比较成功，什么地方做的不够，原因是什么，今后如何改进和避免，等等。

第三、处理好与用户的关系，用户满意了，软件开发的成功也就指日可待了。这个就不多说了，前面也提到了。

第四、应正确看待产品，那该如何看待呢？也许已经有很多人说这个产品很滥，即便如此，也必须表现得非常热爱自己的产品。如果连你都觉得产品不好，用户自然就会觉得产品非常不好。软件产品的质量本应该是过硬的，但难免存在一些没有解决好的问题。如果遇到了问题，也不必紧张，可以先对问题进行分类，然后考虑各种解决的策略，例如，有些问题可以放在下一版本再改进，等等，不管如何，应该和用户达成一致的理解，即软件只是解决客户一部分的问题，而不可能包治百病。

第五、利用一切可利用的资源，如网络、公司、同事。在遇到阻力的时候，可以向公司提出支援，以寻求支持。客户的合理要求，要及时提缴公司修改，这也是促进软件进一步完善的最有效途径之一。例如：医保今年就没少改进使他更加人性化，在市场销售中占有明显的优势，他的改进来源于那里呢，就是来源于客户的需求。

第六、三分软件，七分管理，十二分数据，这是最近从网上看到的ERP实施的著名原则。其意主要是保护好数据，保证其正确性。这也是任何实施的初始化的重要原则。在初试化的时候，即为用户设计好数据备份和恢复的手段，以防止任何的意外发生。

第七、用户经过培训后会了一些基本操作，但真正用的时候，肯定还会遇到问题。这就是已经把用户扶上了马，扶上马还不行还的看到他能驾驭整匹马，那接下来还的送他一程，也就是还可以帮助他做更多的事情，也许在培训内容以外，还有其它的软件功能。由此，展示服务是高质量的。除此之外，“扶上马，送一程”的重要意义也在于推动软件的正式运转。很多用户将会不习惯改用软件来处理工作事务。毕竟使用习惯要改变并不容易。一方面可以通过对方的负责人去疏导，另一方面也可以先把问题列出来，一个一个解决，就象解开很多结一样。一边用户在使用，一边寻找问题并进行改进。在慈利的实施中我就体会到了这一点，适当地及时地处理一部分需求，可以使实施顺利进行下去，而且在和对方交涉的时候容易显示诚意，达到有理有利有节。

总之、用户验收通过，对于软件开发人员来说，应该为自己庆祝了。验收报告是答卷。同时，也不要忘记进行总结，软件开发，总是有得有失，有忧有喜，这就和生活是一样的，不是么。最后，我把以下这句话送给所有软件开发人员，你可以这么想，也可以这么做，并且做到：去之能战，战之能胜！

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