

关键词：软件开发

内容概要：

在软件公司里，软件开发技术部门一般是作为服务部门存在的，大部分企业软件开发技术部门是以提供基础架构服务和通用软件开发服务为主，软件开发服务管理内容的核心还是在如何提高系统的可用性和提升响应速度。但许多企业软件开发服务依然停留在服务支持管理，...

正文：

在软件公司里，[软件开发](#)技术部门一般是作为服务部门存在的，大部分企业软件开发技术部门是以提供基础架构服务和通用软件开发服务为主，软件开发服务管理内容的核心还是在如何提高系统的可用性和提升响应速度。但许多企业软件开发服务依然停留在服务支持管理，而远没有实现主动式管理。

受习惯思维的影响，个别软件开发人员缺乏服务的良好心态，因此在软件开发服务上存在很多问题，缺乏统一的管理，不能为服务提供及时系统的支持;对软件开发服务的考核缺乏数据支持，导致服务水平和成本无法衡量。

软件开发技术部门作为一个技术支持部门，常常扮演着救火队的角色。软件开发技术部门一直缺乏衡量其投资与汇报的方法，无法体现其价值，因而得不到认可。有句俗语是这样说的：平日里杂事很多，但是作为非核心部门，地位不高。主要是软件开发技术部门的工作本身存在不少的缺陷，其中最重要的一点在于其活动是打游击性质的，表现出软件开发技术部门对软件开发服务工作缺乏管理。

另一方面，就是软件开发人员对于处理专业和服务心态之间常常会有一些思想上的冲突：有时候认为自己是专业人士，对于有些太过简单的问题不太愿意花时间去帮用户解决;另外有些重复性的问题解决起来也觉得好像没有创造价值，即使做了也没有成就感。

一般来说，软件开发技术部门救火队式的混乱状况，无法判断其表现的好坏。例如，故障处理过程缺乏共享的记录信息和跟踪信息，故障处理流程没有实现自动化。运维处理故障缺乏电脑化记录，服务进度无法在线监控，服务质量缺乏考核手段。遇到突发情况，没有快速的汇报机制，不能快速解决问题。没有形成有效的知识库，遇到相同的问题，不能从知识库获取解决问题的办法，还是要依赖个别维护人员。月度年度运维分析报告编制困难，设备故障量故障类别的变化趋势无法分析。表现为缺乏软件开发服务工作量化考核工具，没有计算软件开发人员的工作绩效，也没有监督软件开发人员解决故障的处理效率和处理质量。因而在软件开发人员解决问题时缺乏协作，责任不清晰，经常扯皮。

建立一支稳定、合作的软件开发部门。例如软件开发服务管理不但使流程得到规范，也使IT组织中的各个角色其职责有了清晰定义;提高了软件开发人员的生产率，提高了软件开发人员的士气和工作满意度;软件开发人员更加清楚了解对他们的期望，并有合适的流程和培训确保实现这些期望等。

与业务的整合是成功实施软件开发项目关键因素。通过掌握组织的发展方向以及客户对软件的需求，成功借鉴最佳实践，能够帮助在企业有形和无形的管理方面起到至关重要的作用，并发挥不可替代的价值。

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