

金蝶运维与服务哲学

① 每一次服务都是成长

亚马逊创始人贝佐斯说过“客户永远都是不满意的，但这种不满意，又是如此精彩和美妙。”因为每一次服务，都是帮助客户成长的机会，也是我们成长的机会。

每一次服务都是成长

我是小旭，一名服务人员。在金蝶服务岗位工作的两年里面，我从客户身上获得了很多启发和成长。

2018年12月20日下午，我正在处理其他客户问题，忽然收到了一条服务退单信息，是甘肃一家客户的信息管理员刘先生发出的。刘先生反馈，他的问题还是没有解决。我一边在耳麦里处理着客户问题，一边看着自己的手机不断振动，才10分钟时间，刘先生给我打了11个电话。

那一刻，我意识到可能不是问题没有解决这么简单。果然，电话拨过去以后，我听到了刘先生焦急的声音，原来是他遇到了新的问题：计算公式配置错误，导致电商平台无法下单。这家公司的系统与电商平台对接，这个问题会导致所有线上销售业务停滞，影响很严重。当时，我立即通过远程连线刘先生调整公式。

五分钟后，问题解决了。但是我在想，如果不从源头纠错，意味着这样的问题还是会继续发生。于是，一个五分钟的电话变成了十分钟，三十分钟……放下电话，1个小时已经过去了。在这个小时里面，我将客户配置的缘由、配置问题的过程全方位梳理了。原来，信息管理员刘先生在处理配置联系人携带的问题时，迫切想要解决方案，因此忽略了企业IT信息管理的规范性，不当的操作导致他遇到了这个紧急问题。

一个稀松平常的配置问题，平时5分钟就可以解决。但这次“马拉松式的对话”启发了我。我是否可以为客户提供相关的知识库或者配置文档去解决最源头问题。所以，

如果想要更好的服务客户，就一定要在未来每一次与客户的对话中，深入的去了解客户问题过程中的本质。从这次看似偶然的事件也让我意识到，只有始终保持一颗最真诚的心，为客户着想，体会到他的处境，才能解决客户最真实的问题。

② 我是一缕阳光，就在您的身旁

云时代，极大地拉近了我们与客户的距离，及时响应，温暖服务，才会创造好的用户体验，就如一缕阳光，陪伴在客户的身旁，直达并成就客户。以微光照亮微光，温暖这个世界！

一缕阳光

2019年8月2日17时许，小锋接到金蝶伙伴上海焱焱信息工程有限公司工程师的求助电话，称他们有一家很重要的客户 K/3 服务器中了勒索病毒，上千人的工作陷入停滞，急需重新注册许可解决问题。意识到客户情况非常紧急，小锋第一时间组织团队全力协助伙伴和客户进行处理，于当天20时15分重新注册了服务器许可。正当大家认为问题已经解决的时候，21点再次收到反馈，补丁安装又出现了问题，小锋协助和指导客户于22时25分完成打补丁安装。

23点左右，客户软件特征码发生了改变，需进行注册申请，且因客户业务需要，必须于早上六点前完成。几小时内已经多次申请服务的客户及伙伴本以为时间已到深夜，当晚无法处理，留言请小锋在第二天早上的时候再解决此问题。但一直关注该客户问题进展的小锋得知后，想着客户上千名员工无法正常工作，容不得半点拖延和马虎，若不马上解决，伙伴和客户恐怕今晚连个好觉都睡不成。上级润哥经常教育大家：要急客户之所急，金蝶7*24小时全心全意为客户服务。虽接近凌晨时分，但小锋又一次投入工作中，坚定的告知对方现在就进行审核，不用等到明天。23时5分，客户的问题最终得以全部解决。

小锋说，自己身为客户服务中心的一员，帮助客户解决问题是职责所在。当客户遇到困难，不管是白天还是深夜，如果不能及时解决，那工作就失去了意义。能急客户之所急，成为时刻陪伴客户的那一缕阳光，不论时间，不论地点随时在客户周围。为软件正常使用，客户业务正常开展保驾护航。

③ 永远在线，永不宕机

云上的世界，高安全性，高稳定性是客户最基本的需求。一次响应不及时，一次宕机，便可能产生重大事故，对客户经营带来重大影响，我们始终要以“永远在线，永不宕机”为最重要的目标！

运维人的诗和远方

“永远在线，永不宕机，这是金蝶运维人员内心深处的最强音，也是金蝶运维人员对客户最庄严的承诺”。俊哥说。

还记得在 2019 年 6 月 8 日的凌晨 1 点，接到客户的紧急反馈，客户端系统登录数据中心加载缓慢，需要紧急处理。我们紧急响应处理客户反馈，快速安排了运维人员进行客户问题的分析处理。在服务器重启和清理缓存无效的情况下，优先进行了服务器扩容处理，于凌晨 2 点 45 分解决客户问题，临时保障客户业务的正常运行。在早上上班后和研发人员进行客户问题的跟踪分析，最终确认问题的根本原因。研发人员快速制作了补丁，运维人员在 6 月 9 日晚上为客户安装了补丁，最终彻底解决客户问题。

“永不宕机”这是超现实的承诺，这是极限运维的顶峰。也许在某一时点会跌倒，但我们希望用专业的技术让它变得无限久远；也许在某一天会被打破，但我们希望以用心的服务为客户构筑无限信心的保障。

2019 年 7 月 11 日，我们推出了金蝶云星空客户运维看板，我们向客户开放了运维后台

监控，包括应用服务、数据库服务器、运维任务、数据库调优、网络链路、业务访问等一系列信息。让运维在客户面前不再是黑箱，让运维的信息在客户面前变得透明。也曾经有客户用看板的监控数据进行投诉，让个别的运维人员有过犹豫和困惑，为什么要自己挖一个坑给自己。俊哥非常明确的告诉大家，我们要有背水一战的决心接受客户的监督，以此给我们不断前行和专业提升的动力，只有这样才是真正站在客户立场去思考问题，才会赢得客户的信任和尊重。客户运维看板目前已获得 2300 多家客户的授权，这也让我们更加坚定信心，后期会继续深化客户看板功能。

运维人员不是“背锅侠”也不是“闪修侠”，运维不是被动的服务，或者只为应对客户。我们要让 IT 运维更加精细化、个性化、自动化、数字化和智能化，我们要建立多样化的数据采集、多维度的数据分析挖掘和全方位的可视化的能力，我们还要在 IT 运营管理上创新和发展，适应客户在体验、效率和效益的提升。“永远在线，永不宕机”，这是我们运维人员心中的明灯，是我们运维人员的诗和远方。