**用项目思维管理售后工作**

随着公司快速发展，新立项目与日剧增。在技术方面，现在的管理方式，越来越不能满足现场需求。本文是我在探索针对这个问题的解决办法时的一些尝试，请领导参考。

1. **现阶段的问题**
2. **售后知识未集中管理**

各项目的《产品说明书》、《安装文档》、《安装软件》、《常见故障处理方法》等文档掌握在部分运维工程师手里，各项目售后工程师在产品运维过程中解决的问题，没有统一记录存储。这就造成，每当有新的工程师接手这些项目时，不清楚到哪里找文档，尤其是一些较老的项目，一些运维过程中解决过的问题，可能当事人都已经忘记，不得不再次研究解决。

1. **售后问题的提出、解决、总结未集中管理**

在产品运维过程中碰到的软硬件问题以及升级改造，没有集中管理，不利于后续查询和知识分享。

1. **沟通不流畅，知识分享不便利**

不同项目掌握在不同工程师手里，各人的工作经验无法及时分享和探讨。通过微信等聊天工具讨论过的问题，无法集中保存，讨论细节很快被遗忘，后续无法获取。

1. **信息获取不及时**

产品的物料编码、车辆的配属等信息通过EXCEL文档存储在部分工程师手里，无法及时获取、查询。

1. **解决办法**
2. **自己开发管理系统**

针对以上问题，我开发了一套管理系统，包含产品文档管理、安装软件管理、车辆配属查询、物料编码查询、工单系统管理五项功能。前四项功能都已实现，在开发工单系统时，尝试了几种方案都不能满意。尤其是在权限管理、进度管理、动态跟踪、前端显示等方面达到要求，必然引入复杂的设计和繁重的开发任务，这是无法接受的。

1. **利用项目管理软件**

在查询上述问题的解决方法时，发现这些需求和项目管理有很高的契合度，经过选型，决定使用 Redmine 这款开源项目管理软件。

Redmine 以项目为中心，每个项目可以拥有版本管理、文档管理、wiki管理、新闻管理、讨论区、问题管理等功能。尤其是问题管理，完全可以作为工单系统来使用。不同的项目可以加入不同的参与者，不同的参与者可以分配不同的权限。而版本管理、文档管理、解决了项目文档、安装软件、物料编码、车辆配属等的存储要求，wiki和讨论区满足了信息交流的需求。

在部署方面，Redmine本身是免费的，只需在阿里云或其他云服务支付少量的主机费用即可，当然也可以部署在公司内部，通过VPN访问，但是因为速度、移动端访问等问题，不推荐。

1. **总结**

虽然，在车辆、物料编码查询等类似的实时查询方面，Redmine 没有现成的功能（可以通过安装插件的方式实现），但是，Redmine 确实是管理我们售后工作的一个优秀方案。

附注：

Redmine 官网： <https://www.redmine.org/>

Redmine 测试站点：<http://www.redmine.org.cn/demo.html>

宋利宏

2020年3月25日