# 如何做好技术服务

黑桃互动·技术服务·黄宁@2018.01

## 【技术的作用】

技术支持部门其实也是一个服务部门，只是这个服务在技术上含量相当高了一些而已，所以，要做好技术服务，光做好技术是远远不够的，更重要的是做好服务。如果技术没有服务好大家，那技术再好又有什么用呢？服务是前面的那个1，技术是1后面的一堆0。没有前面的1，后面的0再多还是没用。因为我们的产出只有被外部需求使用以后，才是有效的产出。

## 【合格的技术服务】

技术服务首要目标就是按时按质完成业务部门所需要的需求。按时就是约定时间内交付，按质就是无bug，或bug大小数量在预期可接受范围，系统功能稳定可靠。好了这些都做到了似乎感觉挺完美，但是这些都是“用户”预期的范围内，所以只能叫合格。

## 【优秀的技术服务】

那么，怎么样才能做好服务呢？跟所有服务行业意义，做好期望内的服务，那只能叫合格，要超出“用户”(此处泛指需求方，下同)预期范围的服务，才能叫优秀的服务。

那什么样的技术服务才称得上超出用户预期呢？需求来了，按你要求的做个“来料加工”，这不叫做服务，这叫做生意。需求来了，我来揣摩你脑子里真正想要的东西，然后告诉你可能更好的方案，让“用户”一拍大腿：“哎妈呀！这样确实更好！”这才叫超出预期。需求没来，我来主动找你：“我看你这个功能每次用起来好麻烦呀，我给你整成一键完成你看咋样？” “我看你们每次送审都要天天去看审核进度好像好麻烦哦～我来给你搞个审核结果微信提醒你就不要去天天看了好不好。”每一个提高效率和体验的地方都值得我们主动去改进，这才叫优秀的技术服务。这样的服务难道会有用户不喜欢用？

## 【碰到瓶颈的技术服务】

还有一种较为常见的情况是，需求来了，一看发现目前没有能够完成这个需求的经验，说白了就是当前某方面的技术能力不足，比如你要一个写html的去给你完成一个app的需求，明显就是力不从心。这种情况下应该如何服务呢？当然了，对你比较了解的“用户”估计你这货没做过，对你能做出来并不抱有期望，不过想法还是得提，万一这是个优秀的技术服务呢？所以你说“我不会，做不了”之类的也算合格了。但是优秀的技术服务将会不一样：“这个需要用android来开发才行，我现在还不会，我学着试试看能不能做一个出来。”惊不惊喜？意不意外？一切尽在不言之中。

## 【如何减少碰到瓶颈】

如何避免出现上述状况？那就是要不断的学习进步，信息技术时代变幻莫测，不保持学习进步则不能保持与时俱进的技术能力，也就无法提供当下合格的技术服务，这将很快会被这个快速变化的世界淘汰出局。坚实的技术实力是能够提供优秀服务的基础。

## 【结语】

总结起来有三点：

·要多站在用户角度理解和深入挖掘需求，力求做出超出预期的服务；

·碰上困难或瓶颈时不轻易说不行，要努力尝试过后再做定论；

·要保持学习进步不断提高专业技能才能保障提供更好的专业服务。

---THE END---