

Linux 迁移经验谈

(是的, 我一直在将用户迁移到 **Ubuntu Linux**)
(是的, 我此时正在使用 Ubuntu 10.04 播放幻灯)

張韡武

<http://www.ZhangWeiWu.name>

演讲者在 Linux 迁移方面做的工作

- 有组织规划地迁移（商业行为）
 - 如德国伯尔基金会、德国时报（北京）等
- 作为朋友帮助别人迁移（个人行为）
- 办 Linux 网银兼容性测试网站
<http://www.linuxbanks.cn>
 - 一直在更新
 - 号外：支付宝支付“控件”只能用于 Ubuntu 10.04 之前版本，请大家访问厂商站点参与解决此问题：
<http://blog.alipay.com/301.html>

迁移的知识

- 介绍
 - 怎么说
- 安装前
 - 帮助用户迁移的准备工作
- 安装
 - 最容易的部分，但小心过犹不及，什么都装上不等于用户什么都用。
- 安装后
 - 帮助用户的后续工作

语言 1

- 说得欠妥
 - 世界上最聪明的人设计并使用 Linux，当然是最优秀的系统
 - 感觉在销售
 - 不关用户实际
 - 你被微软绑架了都不知
 - 你听起来像奸商
 - 用户觉得自己像傻瓜
 - 还是慢慢说清楚好
- 说得妥帖
 - 我觉得 Linux 可能会更适合你使用，因为安全，更能保障工作
 - 持解决问题的态度
 - 持帮助的态度
 - 我觉得 Linux 更符合你们做 NGO 的奉献精神 / 你们做教学的共享精神
 - 持理解的态度

语言 2

• 说得欠妥

- Linux 不支持工行的网银
 - 错在 Linux 。
 - Linux 支持得好少。
- Linux 上不能运行 QQ 电话
- Linux 操作习惯还是和 Windows 不完全一样的

• 说得妥帖

- 工行网银不像建行一样支持 Linux
 - 错在工行。
 - 比起别人工行做得不好
- QQ 电话不像 Skype 一样提供了 Linux 版
- Linux 比起其它，如苹果系统，操作习惯更接近 Windows

语言 3

- 说得欠妥
 - 什么？又染了病毒？你们最好使用 Linux，这样才能满足你们的安全需求。
 - 什么？Linux ？
 - 什么 Linux ？
 - Linux ？？
- 说得妥帖：引用案例
 - 又染了病毒？哦，这真是个老大难问题。不过也许你们可以像同行的伯尔基金会一样，他们用了 Linux，安全就好多了。
 - 什么？伯尔基金会？
 - 伯尔的小张？小王？
 - 他们都用 Linux 了？

语言 4

- 说得欠妥
 - 我用 Linux，就没你那个问题，也不会解决
 - 这位尿得高！
 - 嗯，那我以后也不找你
 - Linux 这样好，你为什么不用？
 - 我觉得你可能喜欢 Linux，但是肯定不喜欢我。
- 说得妥帖
 - 是个问题，但我不懂怎么解决。可是我知道如果用 Linux 就没有那个问题
 - 持帮助的态度
 - 要是我帮你用 Linux 处理，如何？
 - 表现技术的专业水准
 - 持帮助的态度

Windows 和 Linux 谁更好 (风钻和墙上的洞谁更好?)

- 不提出这个问题
- 回避这个问题
 - 即使有足够的证据证明 Linux 更好，讨论也会使迁移成为销售。(为什么迁移不能成为销售?)
- 引导用户讨论实质问题
 - 有很多，如果你问我的话。
- 迁移成功与否不在于此问题回答得如何
 - 迁移成功与否不在于用户是否自信“买”了最好的系统。

帮助用户迁移的准备工作

- 理解需求
 - 用电脑做什么？
 - 这事用 Linux 好做吗？
 - 用什么软件？
 - 有好的替代品吗？
 - 替代品能支持吗？
 - 有什么困难和问题？
 - 用 Linux，能解决得更好吗？
- 衡量工具和需求
 - 评估工具
 - 你推荐给用户的产品，自己都用过吗？别人怎么评价？
 - 功能检查。
 - 评估用户是否会从迁移中获益
 - 比如，系统更稳定的好处，是否比得过不用 QQ 游戏的“坏”处

帮助用户后续工作

• 培训

- 按需求培训
 - 不是教授电脑课
- 以业务问题为例培训
 - 用户有“我会解决我的问题”感觉
- 短
 - 超过五点多数人记不住
 - 如用教材，事先切

• 支持

- 时间
 - 第一个月支持最重要
 - 第一个星期尤其重要
 - 三个月后才稳定
- 谁？
 - 你能支持吗？
 - 近吗？熟吗？
 - 你知道谁能支持？
 - 社区？朋友？