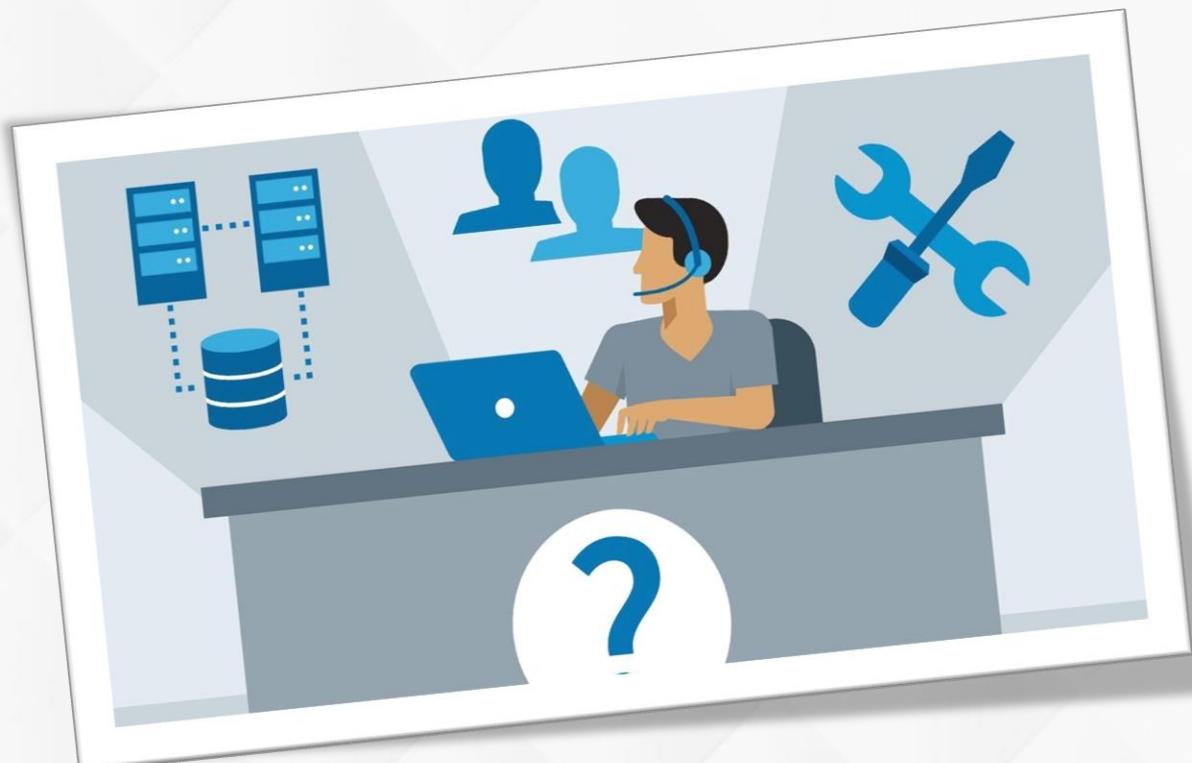




Роль Help Desk в DevOps среде

Данил Динцис
Консультант, тренер

Привычная роль Service Desk



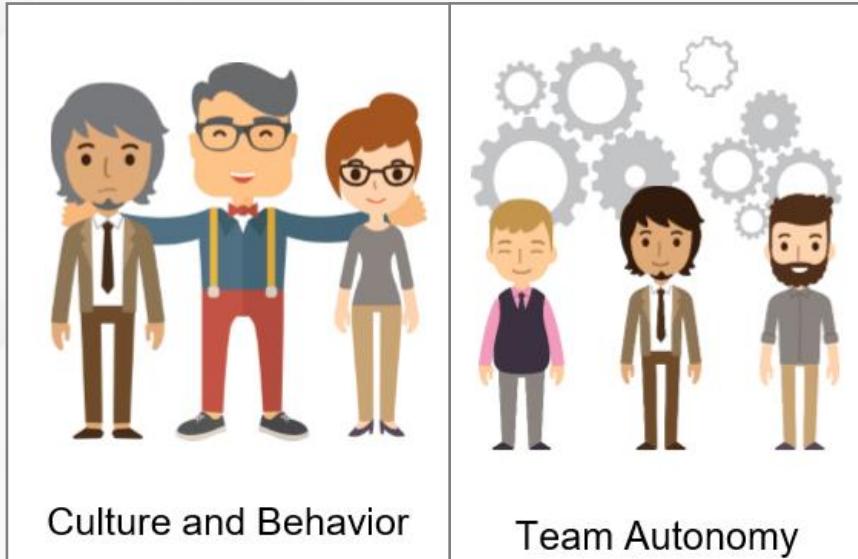
Точка контакта

Начальная
поддержка

Представитель
интересов
пользователей

?

Культура DevOps

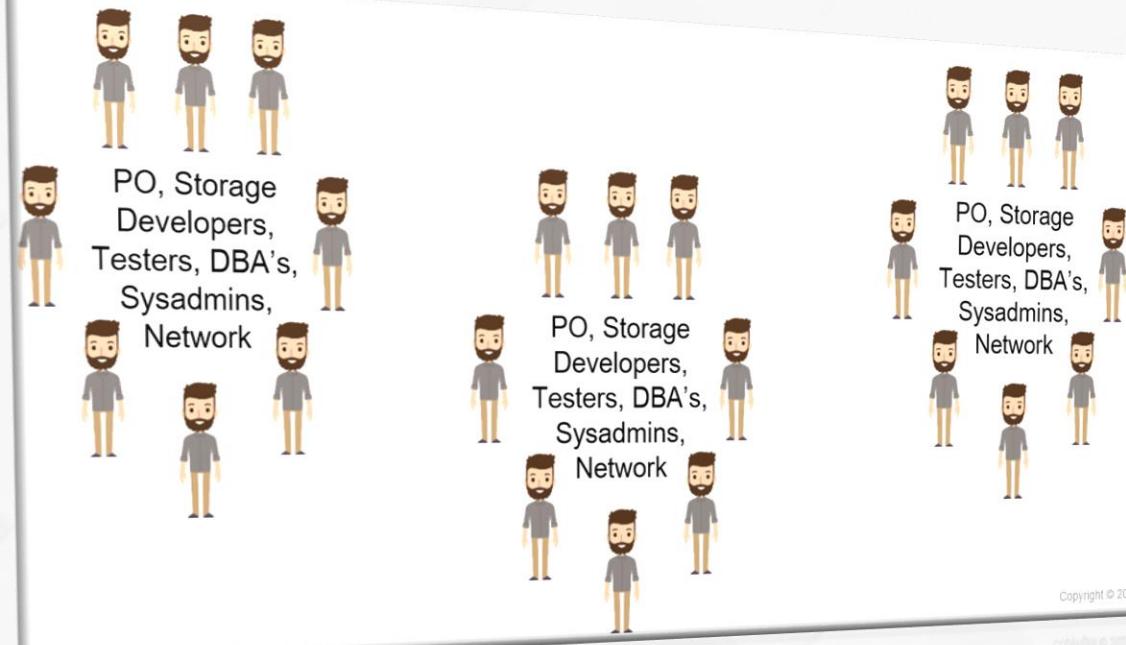


Малые кроссфункциональные команды

Создают и поддерживают продукт

Активно взаимодействуют с заказчиком

Командная ответственность за продукт



● Знаем свой продукт

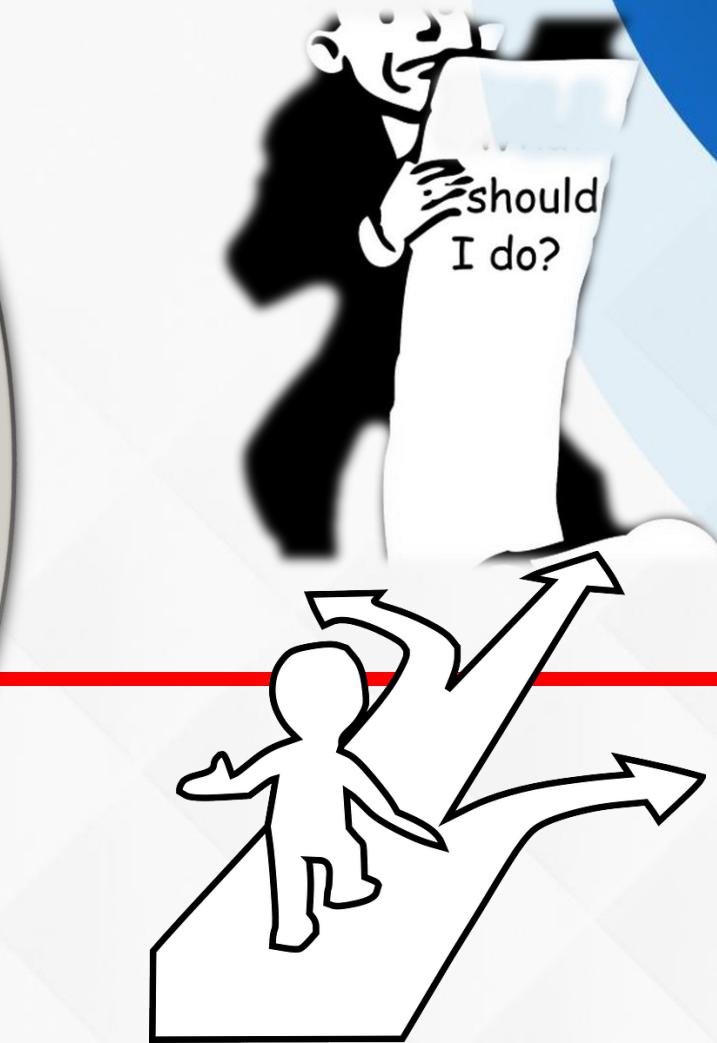
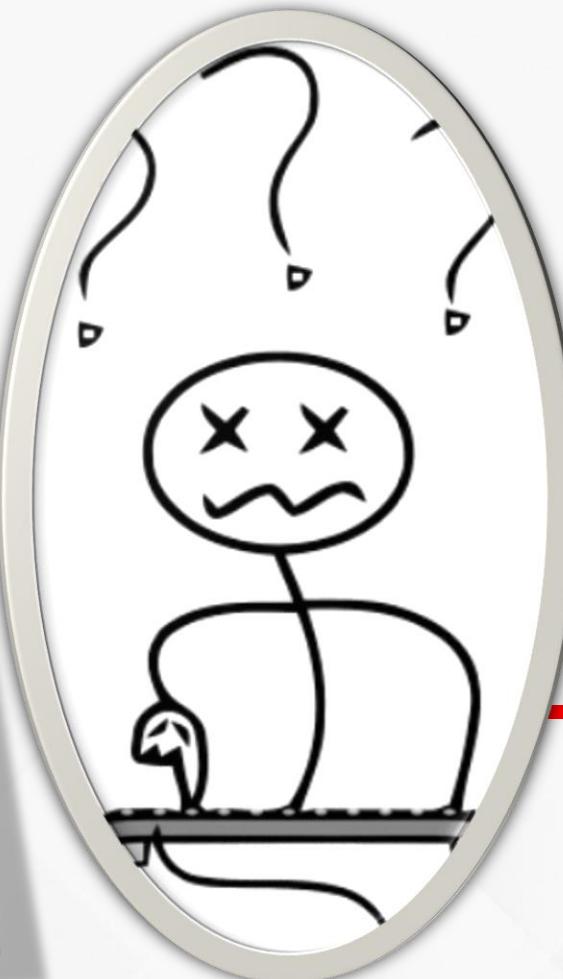
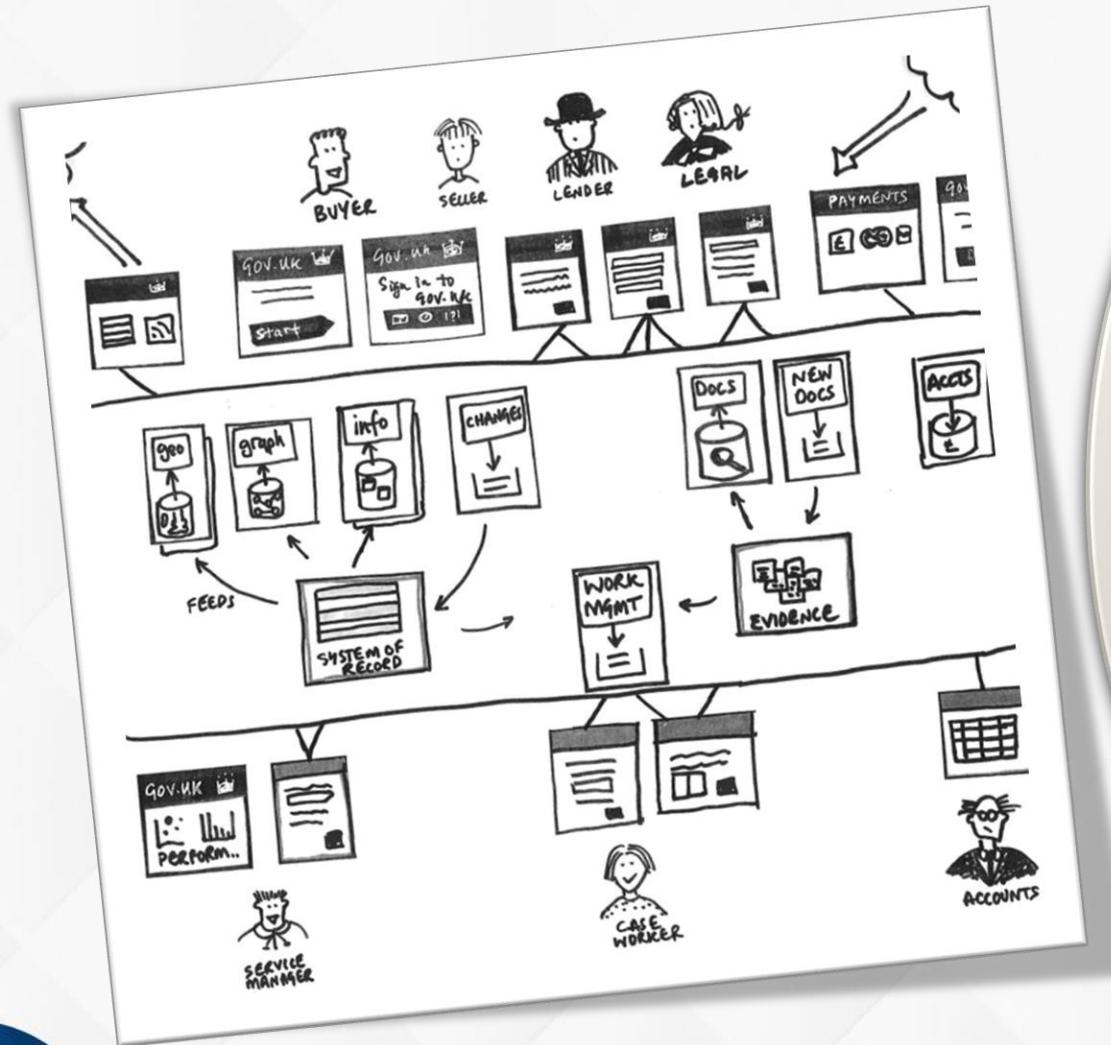
● Напрямую взаимодействуем
с пользователями

● Зачем нужен Help Desk?

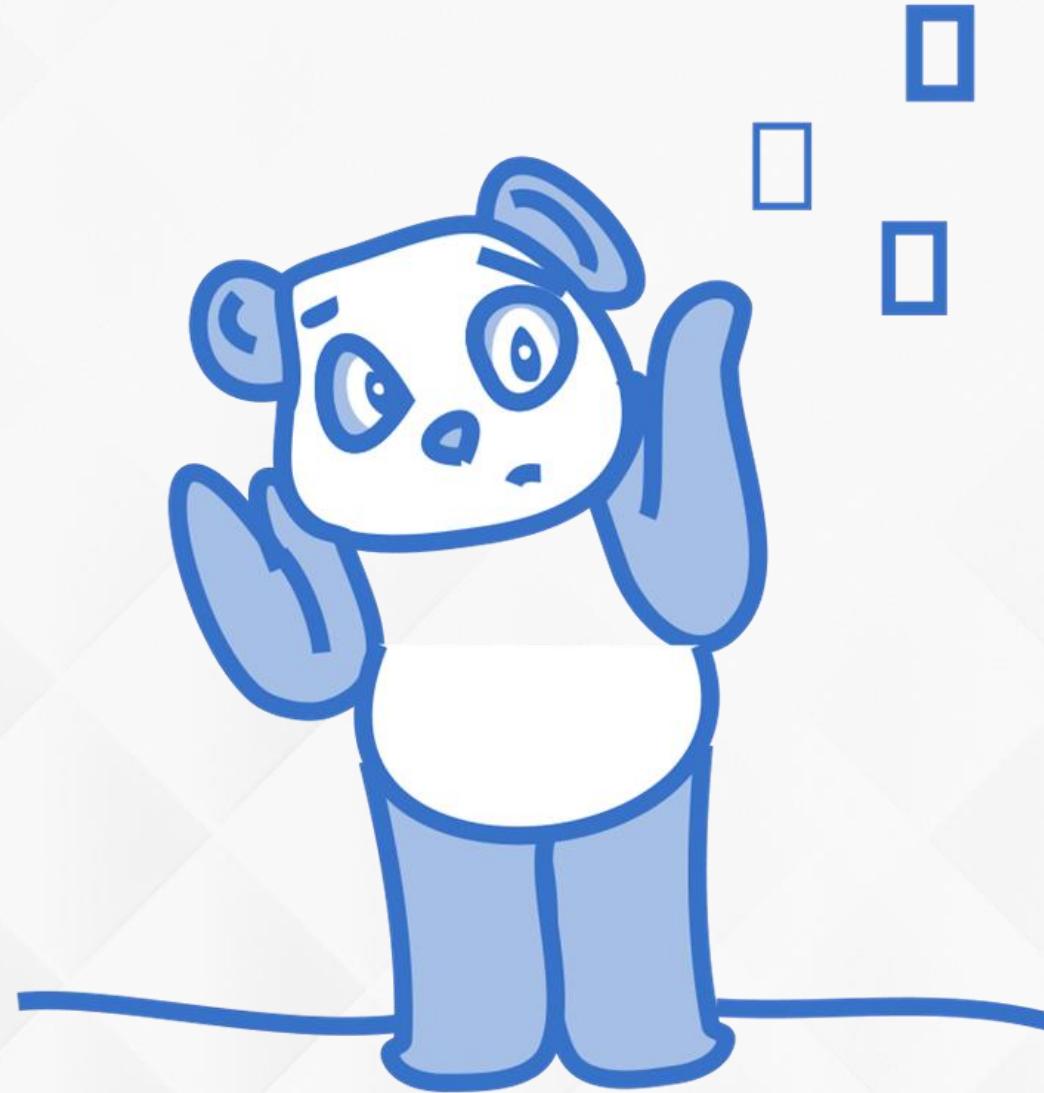
С каким количеством микросервисов работает среднестатистический пользователь

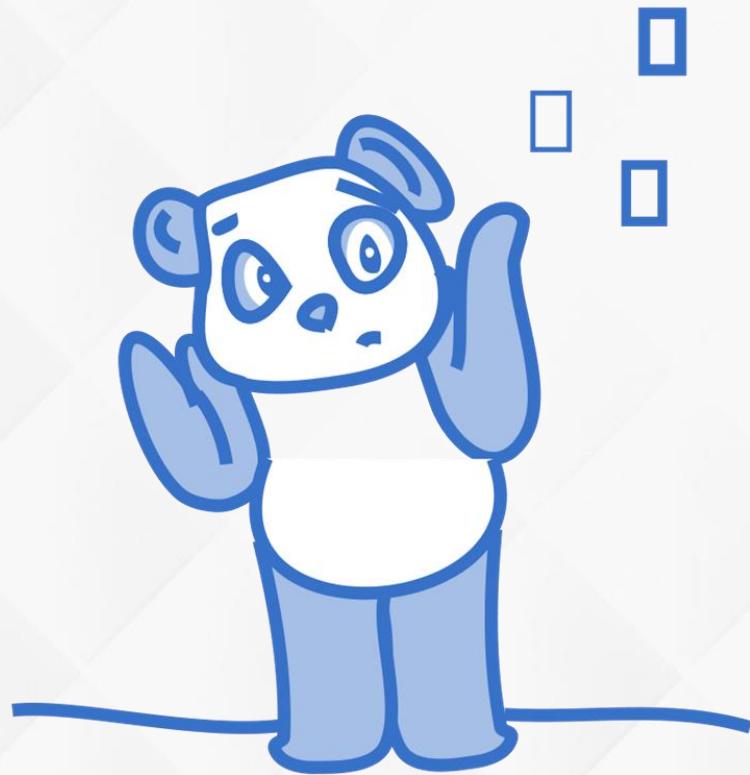


Взгляд пользователя (нормального человека, который не хочет напрягаться)



Я просто хочу делать свою работу







Роль службы поддержки в DevOps среде

Эмоциональный
интеллект

Обеспечение
уверенности

Интегрирующее
обслуживание

Понимание
контекста

Удобство
взаимодействия

Доступность



Наиболее частые функции SD в DevOps среде

Быстрая
помощь,
подсказка
пользователям

Участие в
ведении
бэклога
запросов

Оперативная и
корректная
эскалация в
DevOps
команду

Независимый
контроль
удовлетворен-
ности
пользователей и
качества сервиса



ДЕЛАЕМ ВЫВОДЫ

Help Desk (служба поддержки) критично важна для пользователей

Роль смещается в коммуникативную

Сохраняется функция «представитель интересов пользователей»

Точка роста сотрудников



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Данил Динцис
www.ddintsis.com

consult@dintsis.org; dinzis@specialist.ru