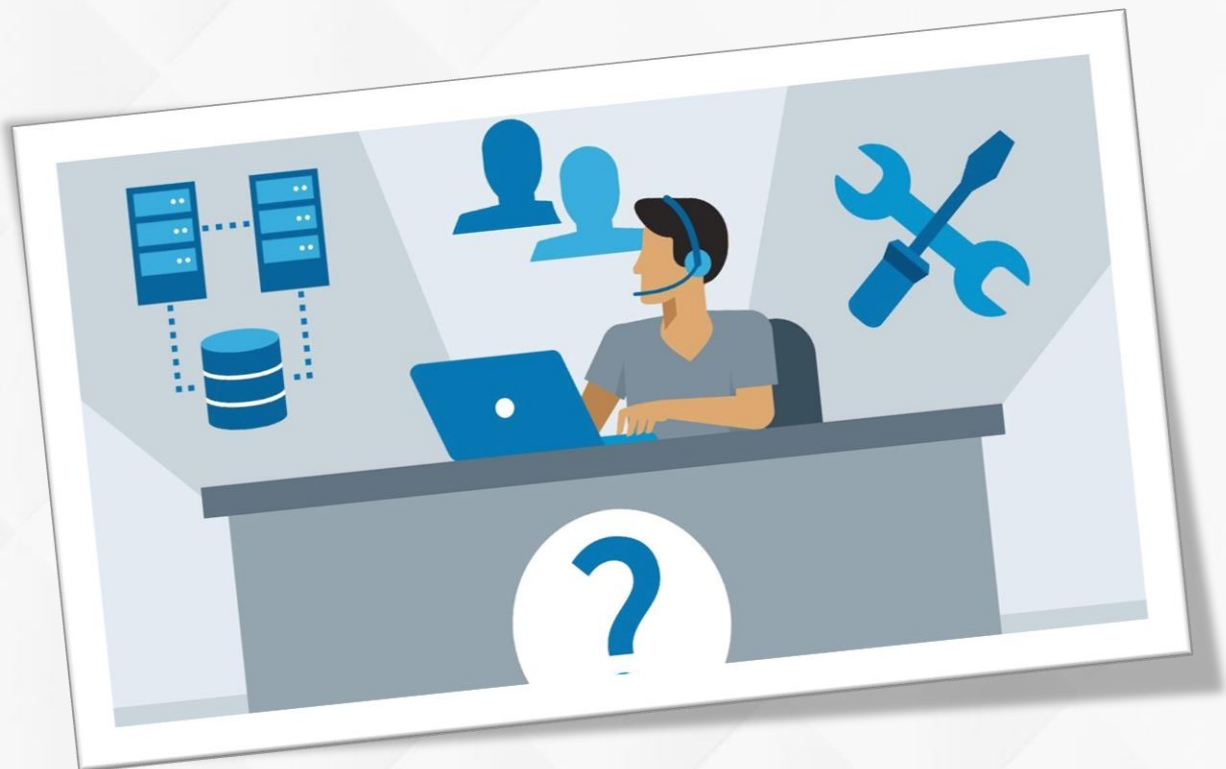




# Роль Help Desk в DevOps среде

Данил Динцис  
Консультант, тренер

## Привычная роль Service Desk



Точка контакта

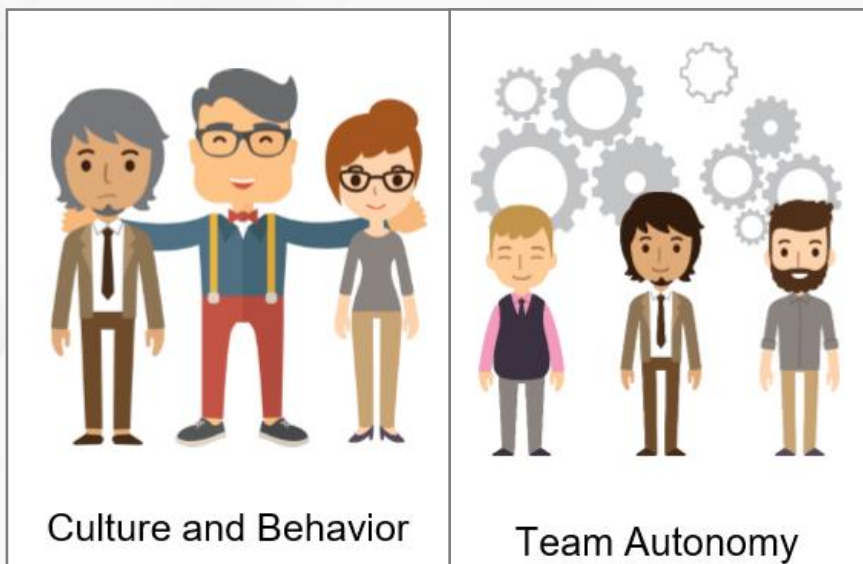
Начальная  
поддержка

Представитель  
интересов  
пользователей

?



# Культура DevOps



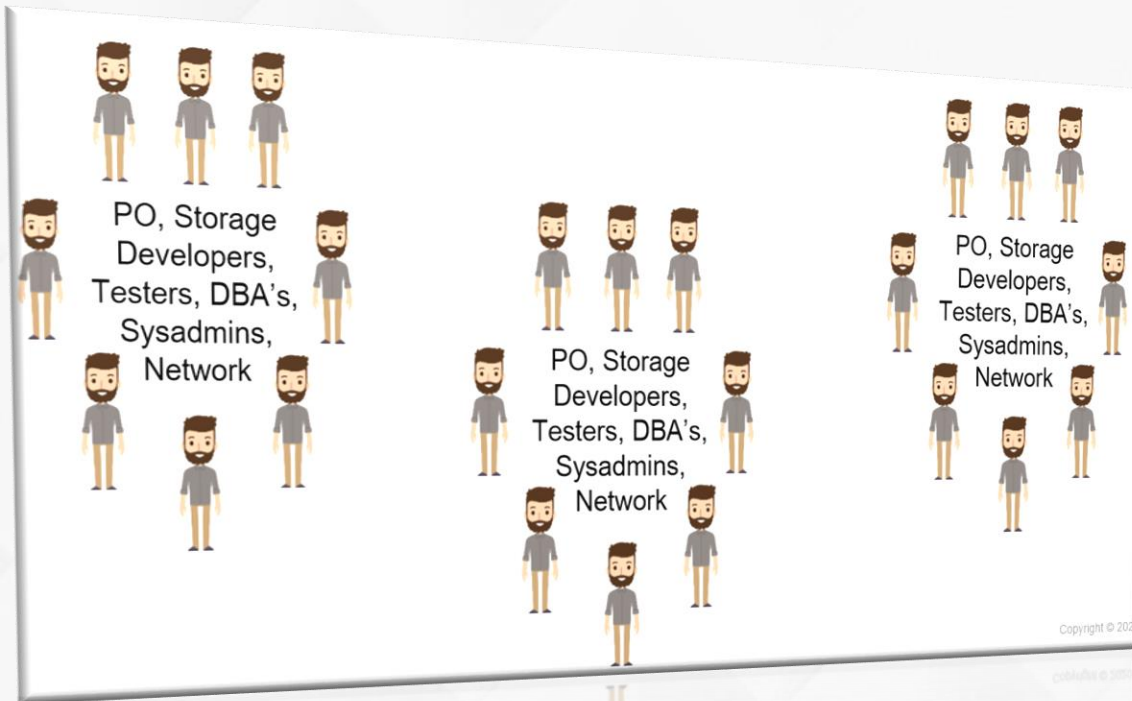
**Малые кроссфункциональные команды**

**Создают и поддерживают продукт**

**Активно взаимодействуют с заказчиком**



# Командная ответственность за продукт



● Знаем свой продукт

● Напрямую взаимодействуем с пользователями

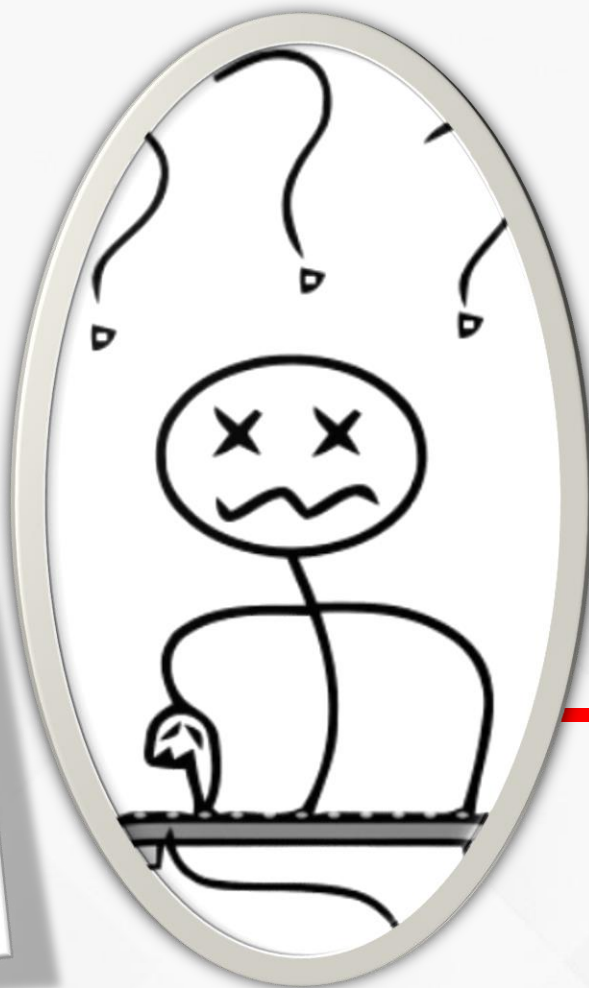
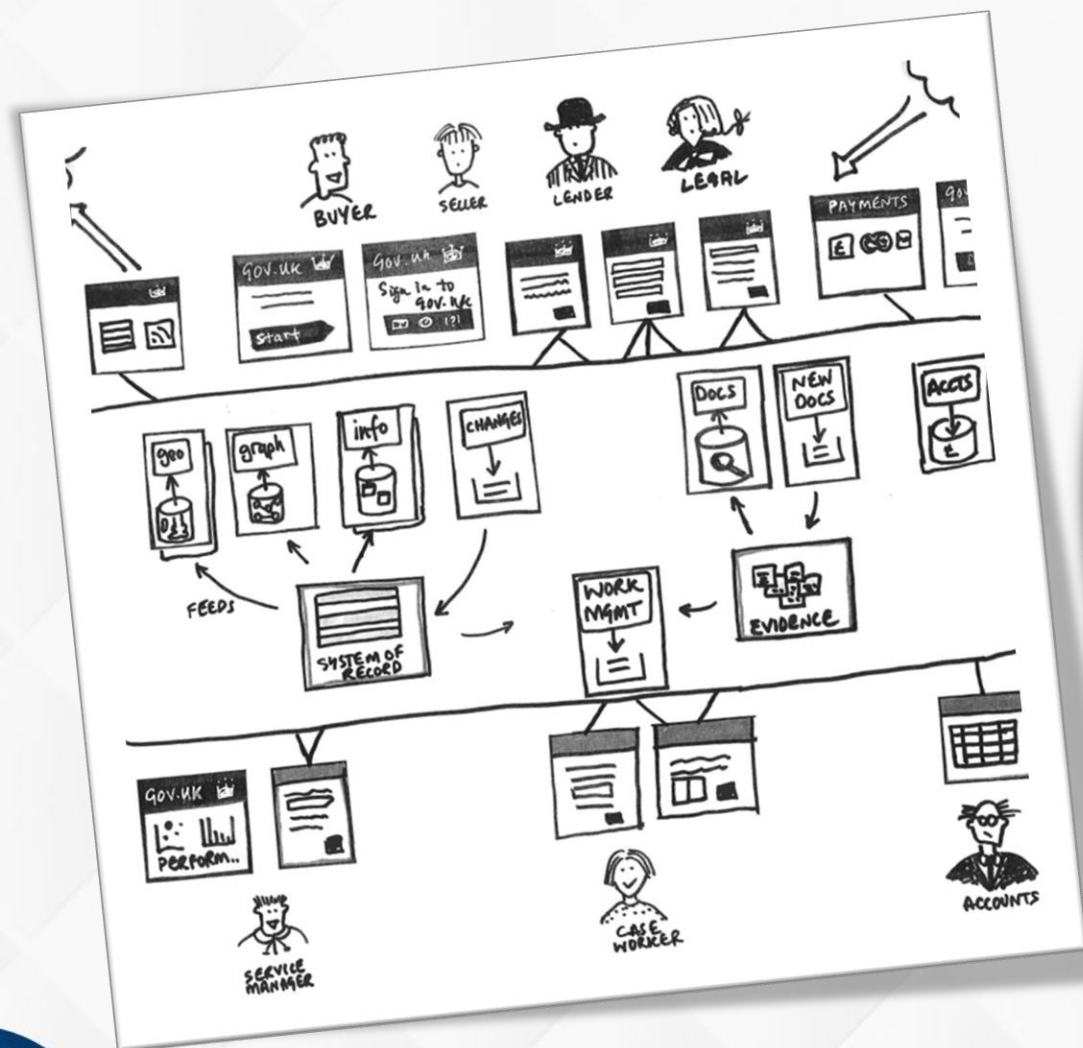
● Зачем нужен Help Desk?

## С каким количеством микросервисов работает среднестатистический пользователь



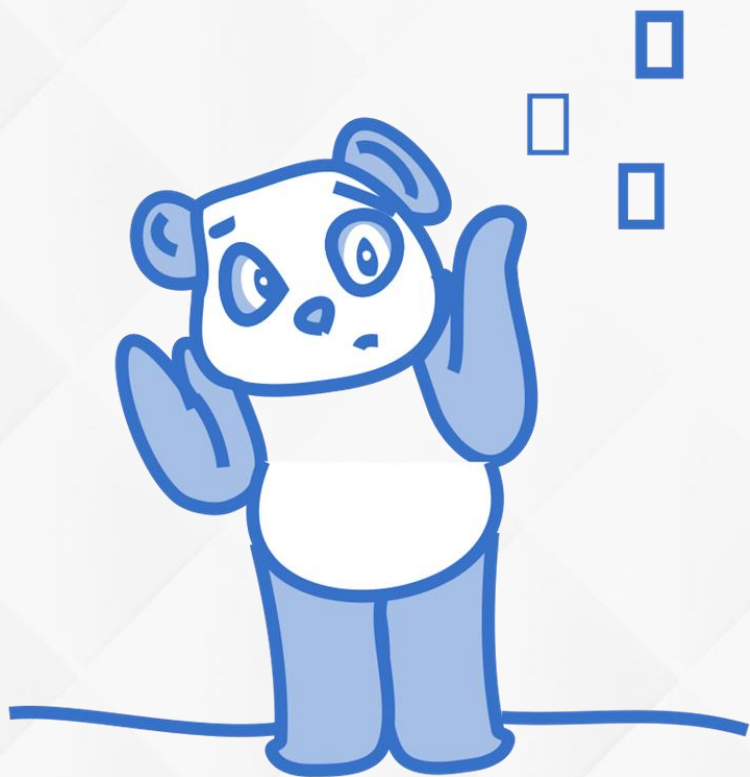


## Взгляд пользователя (нормального человека, который не хочет напрягаться)



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 ВЫВООДЫ

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](http://www.ddintsis.com)  
[consult@dintsis.org](mailto:consult@dintsis.org); [dinzis@specialist.ru](mailto:dinzis@specialist.ru)