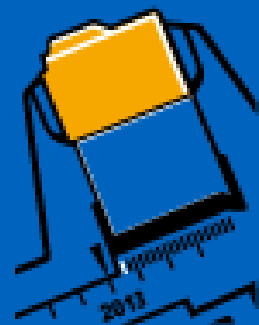


Разработчики vs Поддержка. Нет! Разработчики & Поддержка.



2013

CEE-SEC(R)

Разработка ПО

Лилия Горбачик
SECR 2013

Разработчики

Поддержка



Фокус:

а) нахождение причины проблемы

б) нахождение workaround'a.



Разработчик не может
воспроизвести проблему,
которую описывает клиент.



Что делать?

Что важно?

Что делать?



Что делать, чтобы клиент был доволен поддержкой?

"Customers are more likely to forgive delays as long as they have visibility to it" (IBM survey)

Поддержка



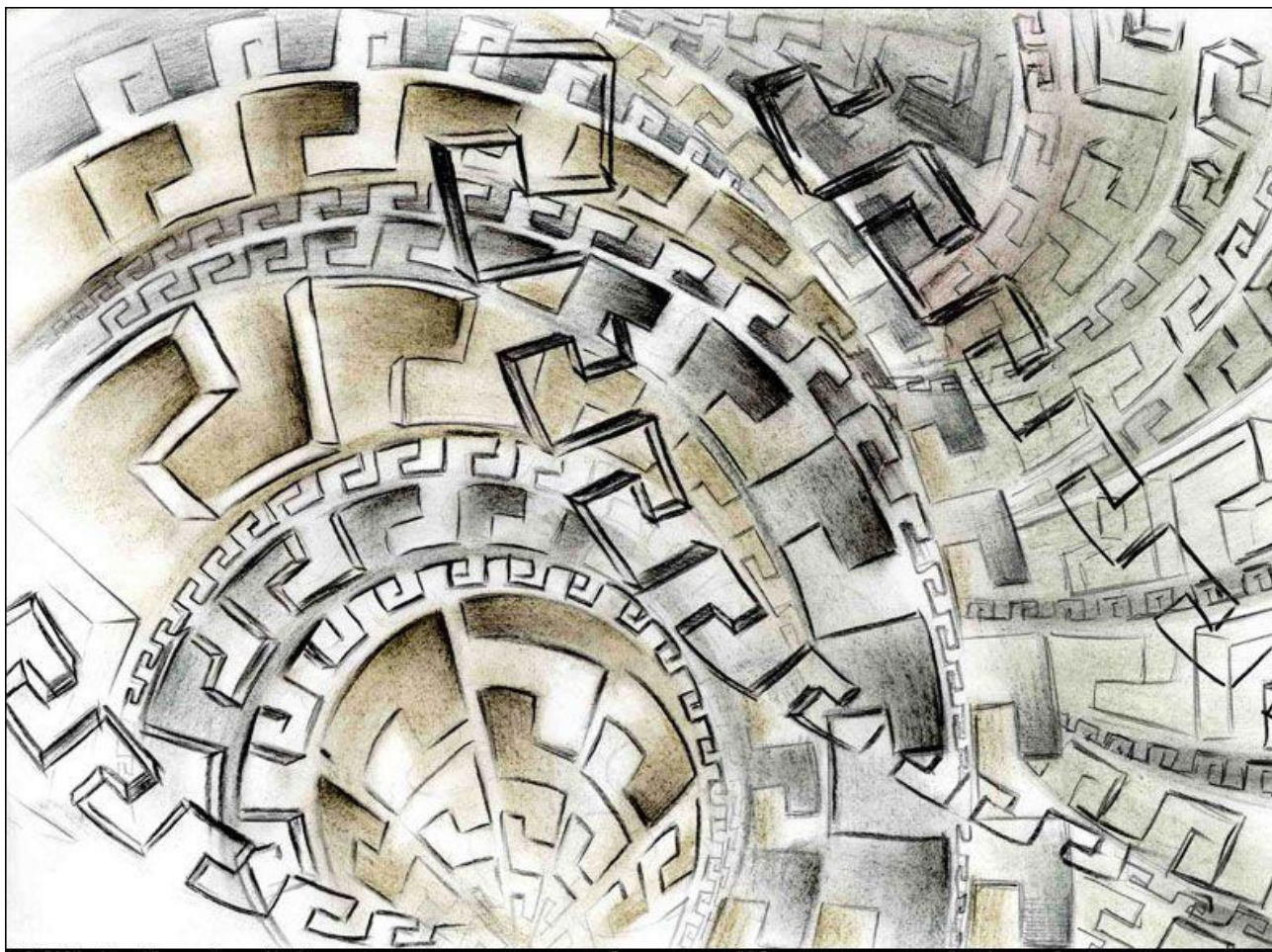
Разработчик



В команде поддержки монстры?



Мышление программиста глазами поддержки

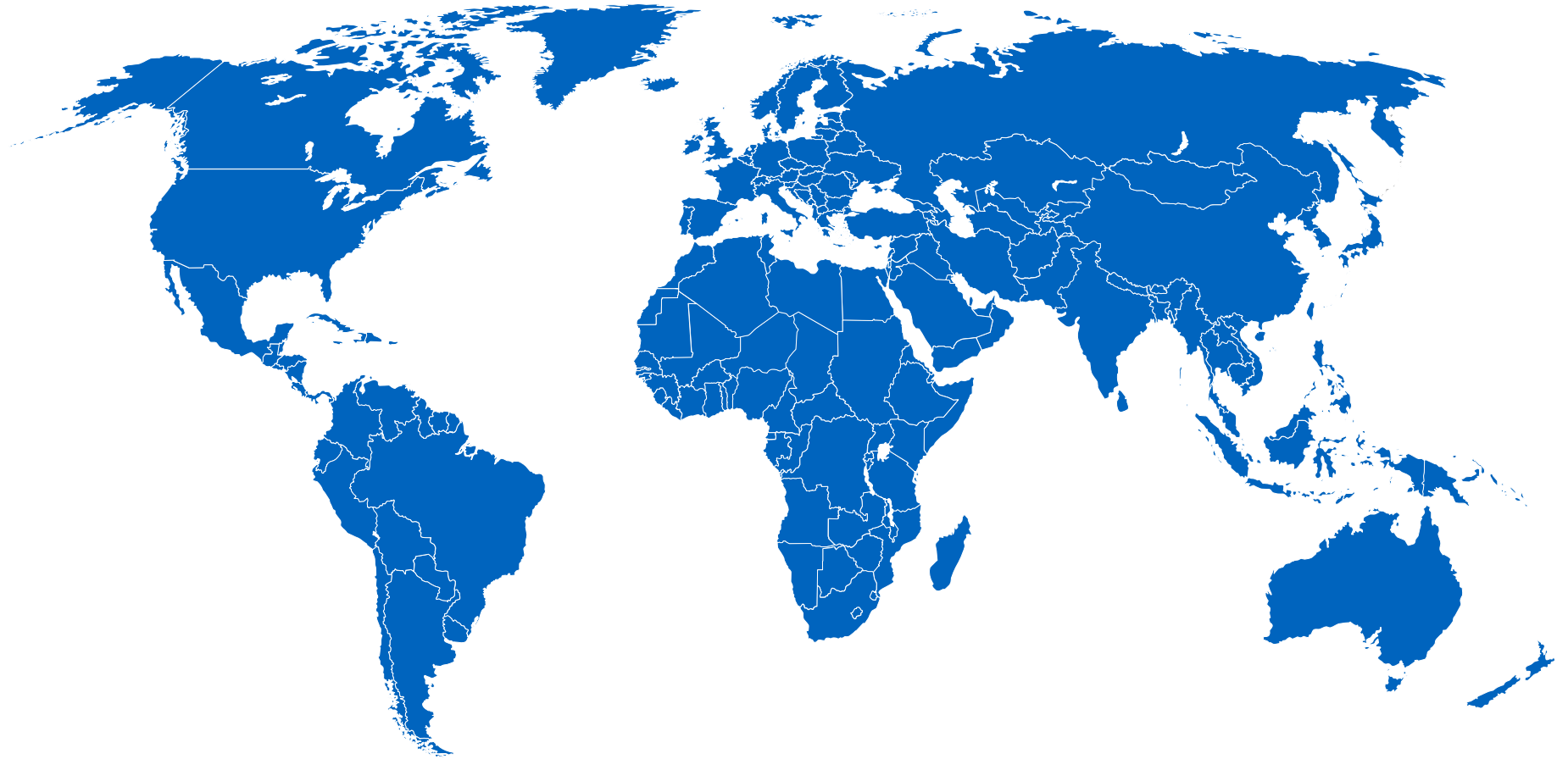


© 2006 <http://kspu.ptz.ru> // Виртуальная выставка творческих работ студентов: "Образы древнегреческой мифологии"

Что делать, если вы не справляетесь?



Разные культуры – разные миры



Открытия этого доклада:

- Серебряной пули не существует
- Самый длинный путь состоит из маленьких шагов

Что делаем?

- Поясняем **вслух** цели, мотивацию команды поддержки
- Фокусируемся на решении проблемы клиента
- Принимаем помощь команды поддержки
- Следим за накалом страстей
- Помним про сочувствие (к клиенту и его проблеме)
- Знакомимся с командой поддержки и ее работой
- Даем промежуточные апдейты
- Делаем свою работу прозрачной
- Помним о культурных особенностях



2013

CEE-SEC(R)

Разработка ПО

Спасибо!

Лилия Горбачик

<http://lilia-gorbachik.com/>

Twitter @Gorbachik_Lilia