

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Supl.biz, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта Supl.biz	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта Supl.biz	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта Supl.biz	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы	4
Совершенствование программного продукта Supl.biz	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта Supl.biz

Поддержание жизненного цикла программного продукта Supl.biz осуществляется за счет его полного сопровождения на всех этапах жизненного цикла и включает в себя:

1. Тестирование и исправление багов и уязвимостей
2. Проведение модернизации существующих функций программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и на основании обратной связи от клиентов
3. Внедрение нового функционала программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и на основании обратной связи от клиентов
4. Консультирование пользователей по вопросам эксплуатации программного обеспечения, сбор сведений о неисправностях от пользователей. Сбор сведений осуществляется с помощью телефонных звонков и электронной почты

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта Supl.biz

В рамках технической поддержки программного продукта Supl.biz оказываются следующие услуги:

1. Помощь при регистрации нового пользователя
2. Помощь при входе в систему
3. Настройка личного кабинета
4. Настройка предпочтительных сфер деятельности и регионов пользователя
5. Помощь в использовании функционала программного продукта
6. Помощь в ликвидации неисправностей программного обеспечения
7. Общая консультация пользователей по интересующим их вопросам, касающихся работы с продуктом

Связь пользователей с технической поддержкой осуществляется следующими способами:

1. круглосуточный телефон технической поддержки 8-800-600-3031
2. электронный почтовый адрес info@supl.biz
3. формы обратной связи на страницах сайта и рекламных лендингах
4. интегрированный чат технической поддержки от Jivosite

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта Supl.biz

1. В случае возникновения неисправностей в программном продукте, либо необходимости в её доработке, пользователь сообщает о ней в службу технической поддержки.
2. После идентификации проблемы для разработчиков создается задача с пометкой “Баг”
3. Разработчик приступает к выполнению задачи и ставит ей статус “В разработке”
4. После выполнения задачи разработчик выкладывает изменения на тестовом сервере и ставит задаче статус “Тестирование”.

5. QA-тестировщик проводит тестирование программы на предмет решения неисправности.
6. Если проблема решена, задаче ставится статус “Завершено”, изменения в программном продукте внедряются на основном сервере.
7. В случае сохранения неисправности задаче ставится статус “На доработку” с описанием оставшихся проблем.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программы

Для обеспечения стабильной работы программного продукта требуется следующий минимальный набор специалистов отдела разработки:

1. QA-тестировщик с необходимыми доступами.
2. Разработчик серверной части.
3. Разработчик пользовательской части.
4. Системный программист.

Персонал отдела технической поддержки пользователя должен:

1. Владеть навыками пользователя ПК.
2. Уметь пользоваться функциями программного продукта Supl.biz.
3. Уметь идентифицировать проблему пользователя из разговора с ним.

Совершенствование программного продукта Supl.biz

Улучшение текущего функционала и добавление нового к программному обеспечению происходит при использовании методики HADI-циклов, где H - гипотеза, A - действие, D - сбор данных, I - выводы:

1. Гипотеза формулируется "Если мы сделаем то-то, то такая-то метрика изменится до такого-то значения".
2. Любая гипотеза должна быть направлена на улучшение какой-то метрики программного обеспечения, должна развивать пользовательский опыт и улучшать бизнес-показатели проекта.
3. Метрики фиксируются в таблице KPI или может измеряться какая-то дополнительная метрика.
4. Гипотезы записываются в таблице HADI, субъективно оценивается вероятность успеха (руководством) и проверяются в порядке приоритета.

Для улучшения программного обеспечения используются:

- сбор и анализ метрик действий пользователей;
- A/B тестирование изменений;
- исследование пользовательского опыта;
- сбор обратной связи от пользователей касательно нововведений и текущей работы ПО.