

**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: 8-800-600-58-31;
2. Электронный почтовый адрес: [info@supl.biz](mailto: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. Обладать 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.