НаПоправку

Программное обеспечение «Мобильное приложение «НаПоправку»».

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Процессы жизненного цикла программного обеспечения

Жизненный цикл программного обеспечения «Мобильное приложение «НаПоправку» (далее «ПО») состоит из следующих этапов:

- Формирование требований;
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел развития продукта (включает в себя продуктовых аналитиков)
  2. Отдел маркетинга

- Проектирование;
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел разработки и тестирования

- Реализация;
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел разработки и тестирования
  2. Отдел развития продукта

- Тестирование;
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел разработки и тестирования

- Внедрение;
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел разработки и тестирования
  2. Отдел развития продукта

- Эксплуатация и сопровождение.
  Осуществляется следующими отделами:
  1. Отдел разработки и тестирования
  2. Отдел развития продукта
  3. Отдел модерации и поддержки пользователей (наблюдение за сбоями)

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь по решению проблем, связанных с процессом записи на прием и статусом записи;
- помощь по решению проблем, связанных с начислением баллов за запись и отзывы;
- помощь по решению вопросов, связанных с выдачей подарочных сертификатов за бонусные баллы;

- помощь по решению прочих вопросов, связанных с эксплуатацией ПО.

Количество сотрудников необходимое для обеспечения такой поддержки – 72 человека.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом:

1.При обнаружении пользователем:

- Пользователь сообщает о проблеме через форму обратной связи внутри ПО или пишет запрос на почту support@napopravku.ru;
- Ответственный специалист по работе с запросами от пользователей формирует задание на доработку в отдел разработки;
- Отдел разработки берет задание в работу, с учетом текущих планов отдела и выпускает новую версию ПО;
- Пользователь получает уведомление о выходе новой версии ПО (уведомления встроены в ПО);
- Пользователь может скачать новую версию ПО через магазин приложений.

2.При обнаружении сторонним сервисом крэшлитики:

- Сервис оповещает о неисправности с подробными диагностическими данными;
- Ответственный специалист по платформе (iOS, Android) формирует задание на доработку в отдел разработки;
- Отдел разработки берет задание в работу, с учетом текущих планов отдела и выпускает новую версию ПО.

В зависимости от уровня критичности выявленной неисправности, определяются сроки исправления:

- критический уровень (нарушает работу основного функционала) - 1-3 дня;
- нормальный уровень - 2-4 недели.

Количество сотрудников необходимое для обеспечения такой поддержки – 52 человека.

Совершенствование программного обеспечения

Мобильное приложение регулярно совершенствуется: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов устройства пользователя, обновляется интерфейс.

Развитием ПО регулярно занимается специальная команда. В план развития включаются собственные идеи по улучшению ПО, рекомендации технических специалистов по увеличению быстродействия, рекомендации платформенных вендоров по внедрению новых функций и повышению безопасности ПО. Так же включаются пожеланию пользователей, полученные через форму обратной связи.

Внедряются рекомендации дизайнеров пользовательского интерфейса, в соответствии с лучшими практиками в индустрии.

Новые версии ПО выходят регулярно, примерно каждый месяц.

Количество сотрудников необходимое для обеспечения такой поддержки – 52 человека.

Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@napopravku.ru. Для выполнения работ по поддержке работы системы в компании создан отдел - "Отдел поддержки пользователей".

Количество сотрудников Отдела поддержки пользователей – 8 человек.

Работа отдела построена следующим образом:

- 1-ая линия поддержки — регистрирует обращение и помогает пользователю по его проблеме. В случае, если вопрос требует более глубокой проработки, то заявка передается на вторую линию поддержки.
- 2-ая линия поддержки — получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов или центра компетенций.

Обращения обрабатываются исходя из приоритетов, определяемых значимостью обращения для пользователя:

- высокий приоритет (проблемы с контентом и функционалом, напрямую влияющие на запись через сервис, а также вопросы, связанные со здоровьем пользователей) - в течение 2-х часов;
- нормальный приоритет - 1 сутки.

Дополнительная информация:

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:
Советская, 1, городской пос. Дубровка, Всеволожский муниципальный район, Ленинградская область, 188684

Фактический адрес размещения разработчиков:
Соответствует месту нахождения компании-правообладателя: 199178, г. Санкт-Петербург линия 7-я В.О., дом 76, литер А, помещение 45-Н, этаж 4, офис 402

Фактический адрес размещения службы поддержки:
Соответствует месту нахождения компании-правообладателя: 199178, г. Санкт-Петербург линия 7-я В.О., дом 76, литер А, помещение 45-Н, этаж 4, офис 402