

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3. Информация о совершенствовании ПО	5
4. Информация о персонале работающего с ПО	6
5. Поддержка клиентов.....	7
6. Контакты разработчика.....	9
7. Контакты Контактного Центра Компании «Профи Менеджер».....	10

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации по электронной почте, онлайн чату или звонку в контактный центр Компании Профи Менеджер.

В рамках поддержки клиентов оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- помощь в устранении сбоев в случае некорректного использования Программы;
- пояснение и обучение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в поддержку по электронной почте. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Так же пользователь может позвонить в службу Контактного Центра, в данном случае менеджер сделает снимок экрана самостоятельно и создаст описание задачи на основании запроса пользователя. В программе предусмотрен онлайн-чат с отделом Контактного Центра, где в режиме реального времени можно задать вопрос о функционале программы.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Менеджер принявший заявку передает ее в работу разработчику.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от менеджера, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться к менеджеру за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию Менеджеру.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование Программы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту Компании Профи Менеджер или позвонить нам:

a.nazarova@profi-mo.ru

8-499-707-18-15 доб. 201

Горлова Алла

Ведущий менеджер поддержки клиентов отдела Контактного центра

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к Программе.

Создание, развитие Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО ГК «Профи Менеджер».

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения задействованы:

Разработчик – 1 сотрудник

Ведущий менеджер поддержки клиентов отдела Контактного центра – 1 сотрудник

Руководитель отдела Контактного Центра – 1 сотрудник

Менеджеры Контактного Центра – 4 сотрудника

Коллектив поддержания жизненного цикла программы и внедрения новых возможностей обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы.

5. Поддержка клиентов

Поддержку клиентов по программе осуществляет отдел Контактного Центра компании «Профи менеджер» по телефону 8-499-707-18-15 или через онлайн-чат встроенный в программу. Обработка заявок в рамках гарантийной поддержки осуществляется в режиме рабочего времени оказания услуг: Ежедневно, без выходных и праздничных дней (за исключением 31.12 и 01.01) – с 9:00 до 20:45 по времени UTC+3 (часовой пояс Moscow Standard Time (MSK))

При необходимости для оказания помощи пользователю возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.

1. Поддержка предусматривает обучение работе с программной (пояснение и обучение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы, предоставление обучающего материала);

2. Помощь в установке, настройке и обновлении Программы;

3. Помощь в устранении проблем в случае некорректной установки обновления;

4. Принятие заявок по сбоям программы в случаях некорректного использования для дальнейшей передачи заявки разработчику и их устранения;

5. Принятие заявок на совершенствование функционала для дальнейшей передачи заявки разработчику и их реализации;

6. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя;

7. При консультации пользователя допускается разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

Техническую поддержку по программе осуществляет по электронной почте разработчик программы Передельский Алексей Вячеславович. Свои вопросы вы можете отправить на адрес: info@web-n-roll.ru

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя;
2. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя;
3. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

6. Контакты разработчика

Передельский Алексей Вячеславович – разработчик

раб. 7 (495) 540-51-08

моб. 7 (925) 585-80-24

icq 923-56-798

skype casbash

gtalk gcasbah@gmail.com

mailto:info@web-n-roll.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

141000, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, д.19

Фактический адрес размещения разработчика:

141000, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, д.19

7. Контакты Контактного Центра Компании «Профи Менеджер»

Фактический адресе размещения службы поддержки:

142432, Московская область, г. Черноголовка, ул. Лесная, д.9, офис 402

Отдел Контактного центра:

8-499-707-18-15

Руководитель отдела Контактного центра Мария Старшинова

8-499-707-18-15 доб.114

Ведущий менеджер поддержки клиентов отдела Контактного центра

Алла Горлова

8-499-707-18-15 доб.201

Также пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту Контактного Центра по адресу:

profi-help@bk.ru

Официальный сайт

<https://www.profi-mo.ru/>