



**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ "GOLOS", В
ТОМ ЧИСЛЕ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Оглавление:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения "GOLOS"	3
1.1. Техническая поддержка пользователей	3
1.2. Проведение модернизации Системы	4
2. Информация о персонале	5
2.1. Персонал для технической поддержки	5
2.2. Персонал для совершенствования системы	5

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения "GOLOS"

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения "GOLOS" (далее – «Программы») осуществляется за счет сопровождения Системы компанией iD EAST и включает в себя следующие сервисные процессы.

- 1.1. Техническая поддержка пользователей
- 1.2. Проведение модернизации Системы
- 2.1. Персонал для технической поддержки
- 2.2. Персонал для совершенствования системы

1.1. Техническая поддержка пользователей

В рамках технической поддержки Программы компанией iD EAST, был утвержден следующий алгоритм.

В приложении есть раздел “Написать нам”, там пользователь может написать обращение в отдел поддержки. Дополнительный канал коммуникации - возможность оставить отзыв в маркетплейсе Google Play Market, AppleStore.

Независимо от канала обращения, специалист 1-й линии техподдержки заводит в специальном таск-трекере Jira все обращения, задавая все параметры классификации:

- о время обращения;
- о данные учетной записи пользователя;
- о подробное описание проблемы/замечания.

После обработки в рамках SLA, если обращение было решено, данной заявке присваивается статус «Решен».

Если обращение выходит за рамки возможностей 1-й линии, запрос передаётся в отдел качества (на 2-ю линию технической поддержки) в виде задачи в автоматическую систему учета технических запросов и планированию работы программистов - Jira

После попадания обращения в виде задачи на 2-ю линию поддержки, запускается «SLA обработки обращений 2-й линии техподдержки», в рамках которого может быть два возможных сценария:

- 1) если проблема техническая и вызвана ошибкой в работе платформы – в Jira заводится задача на разработку и линкуется с задачей от первой линии. Запускается процесс «SLA Баги отдела разработки». Команда разработчиков и тестировщиков решает проблему и все исправляет.
- 2) если по обращению пользователя платформа работает согласно техническому заданию, но функционал действительно работает нелогично\неудобно – в Jira заводится задача типа "Change request" и передается в продуктовую команду для дальнейшей проработки/изменений.

После решения проблемы в рамках «SLA Баги отдела разработки» задача передается 2-ой линией поддержки в отдел инженеров мониторинга и контроля инфраструктуры (DevOps) и запускается процесс «SLA Релиз».

Информация о решении проблемы передается на 1-ю линию техподдержки.

Техподдержка 1-й линии доносит до клиента информацию о статусе решения запроса. Выполненные задачи в Jira закрываются 2-й линией техподдержки.

В случае полной неработоспособности инфраструктуры платформы запускается “SLA Доступности платформы”. Жизненный цикл сопоставим со стандартным, описанным выше. Запрос о полной недоступности платформы поступают от систем автоматического мониторинга, 2-й линии или 1-й линии техподдержки, либо от любого сотрудника компании.

1.2. Проведение модернизации Системы

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю посредством стандартных механизмов маркетплейсов для мобильных приложений, а также посредством автоматических механизмов деплоя для обновления серверной инфраструктуры.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки feedback+ru@golos.me.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- модернизация Программного продукта в связи с продуктовой стратегией развития, которая была утверждена Владельцем продукта на основании внутренней приоритизации;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

2. Информация о персонале

2.1. Персонал для технической поддержки

	Должность	Функция
1	Специалист 1-й линии поддержки	Консультирует пользователей по функционалу Программы. Решает не сложные технические задачи, часто путём удалённого подключения
2	Специалист 2-й линии поддержки	Решает технические вопросы, требующие глубоких знаний, специальных доступов. Также может удаленно подключаться к пользователям, но кроме того, обладает широкими правами доступа в специализированные системы, может вносить правки на уровне кода

2.2. Персонал для совершенствования системы

	Должность	Функция
1	Владелец продукта	Отвечает за видение конечного продукта и его ценности для пользователя
2	Менеджер проекта	Отвечает за достижение целей проекта в рамках бюджета, в срок и с заданным уровнем качества
3	Техническая команда	Отвечают за внедрение технологий, наиболее подходящие для автоматизации тех или иных бизнес-операций в Системе. Включает в себя следующие позиции: - дизайнер; - технический писатель; - разработчик Back-end; - разработчик Android; - разработчик iOS; - специалист отдела QA; - DevOps-инженер (деплой обновленной инфраструктуры); - релиз-менеджер (подготовка маркетинговых материалов и технических метаданных для публикации в маркетплейсы Google PlayMarket и Apple AppStore)

