Программное обеспечение

Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов

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

Оглавление

1. Введение 3
2. Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО 3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 3
4. Информация о совершенствовании ПО 4
5. Регламент технической поддержки 5
6. Информация о персонале 5
7. Контактная информация производителя программного обеспечения 5

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения "Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов", в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, его совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Deskman обеспечивается следующими процессами:

- Регулярный мониторинг состояния системы и оперативное выявление ошибок;
- Проведение плановых регламентных работ;
- Автоматизированное и ручное тестирование функционала при релизах;
- Выпуск обновлений для устранения выявленных неисправностей;
- Разработка и внедрение нового функционала на основе обратной связи от пользователей;
- Техническая поддержка пользователей;
- Обновление документации для пользователей и администраторов;
- Обеспечение совместимости с новыми версиями платформы Битрикс24;
- Поддержание стабильных версий ПО;

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

При возникновении неисправностей в работе ПО Deskman пользователь направляет запрос в техническую поддержку.

Для эффективного решения проблемы пользователь должен предоставить:

- Подробное описание проблемы
- Скриншоты или записи экрана (при наличии)
- Условия, при которых возникла проблема
- Данные учетной записи пользователя
- Версию платформы Битрикс24

Неисправности, выявляемые в процессе эксплуатации, классифицируются следующим образом:

- Инцидент - произошедший сбой в системе у одного пользователя
- Проблема - сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности приложения
- Запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации
- Запрос на развитие - запрос на проведение доработок функционала

По критичности сбои классифицируются на:

- Аварийный - полное прекращение работы системы, отсутствие доступа пользователей

- Критичный - частичная неработоспособность системы при сохранении основных функций
- Некритичный - незначительные несоответствия, не влияющие на общую работоспособность

Запросы в техническую поддержку осуществляются посредством регистрации через открытую линию по ссылке https://www.bitrix24.ru/apps/app/webgk.deskman_prodvinutyy_servicedesk_helpdesk_dlya_organizatsii_tekhp/#link-type=support. или посредством написания письма на почту gk@1cgk.ru.

Каждый запрос обрабатывается и выполняется сотрудником в течение 3 рабочих дней. Если запрос требует более длительной обработки, то указываются сроки реализации. Впоследствии результаты выполнения запроса фиксируются для обращающегося. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Специалисты, работающие с Deskman, должны выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Запроса.

В зависимости от характера проблемы техническая поддержка осуществляет локализацию и разработку методов решения. При подтверждении некорректной работы ПО разрабатывается и выпускается обновление.

Запрос считается выполненным после отправки ответа инициатору. После получения подтверждения от инициатора о решении проблемы запрос переводится в статус закрытого.

При отсутствии ответа от инициатора в течение 5 рабочих дней запрос автоматически закрывается.

4. Информация о совершенствовании ПО

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

Совершенствование программного обеспечения Deskman осуществляется на основе:

- Обратной связи от пользователей
- Анализа потребностей рынка
- Внутреннего плана развития продукта
- Изменений в платформе Битрикс24

Процесс совершенствования включает:

- Сбор и анализ требований пользователей
- Планирование доработок и нового функционала
- Разработку и тестирование новых возможностей
- Выпуск обновлений и новых версий
- Информирование пользователей о новых возможностях.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему на необходимо направить техническое предложение на электронную почту: gk@1cgk.ru.

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

5. Регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка Deskman осуществляется для всех пользователей в объеме, предусмотренном внутренними регламентами разработчика.

Время работы технической поддержки: с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.

6. Информация о персонале

Персонал должен обладать:

- Знаниями и навыками работы с JavaScript, PHP
- Опытом администрирования систем на платформе Битрикс24
- Знаниями по обеспечению информационной безопасности
- Навыками решения технических проблем

Специалисты являются штатными сотрудниками: ООО «Гильдия консультантов».

7. Контактная информация производителя программного обеспечения

Название организации: Общество с ограниченной ответственностью «Гильдия консультантов»

Адрес: 300034, Тульская область, г Тула, ул Вересаева, д. 10а, помещ. XXVII, офис 5

Телефон: 8 (909) 264 11 62

Электронная почта: gk@1cgk.ru