Support

Информация по поддержке, устранению неисправностей в ходе эксплуатации, совершенствовании ПО и персонале

Обращения в службу поддержки ПО и совершенстования

- **https://crabler-it.com/support**
- **по e-mail: support@crabler-it.com**
- **по телефону: +7 (499) 286-96-40 (рабочее время с 10 до 18, по времени Москвы)**
- **в чате телеграм из договора бизнес-пользователя**
- **Адрес офиса поддержки и развития: Россия, Москва, переулок Гамсоновский 2с1**

1. БП "Разработка ПО"

Разработка ПО идет спринтами (рабочими циклами по 2 недели каждый).

1. В начале спринта (первый рабочий день недели) менеджером продукта проводится формирование беклога исходя из приоритетов развития продукта на текущий квартал, а также заявок от службы поддержки (ошибки, запросы улучшений)
2. Задачи группируются на ошибки и фичи в соотношении (20/80)
3. Формируется команда текущего спринта из внутренних и внешних участников
4. На основании данных анализа беклога команда спринта формирует план спринта и выполняет его оценку в условных единицах (сторипоинты)
5. Ежедневно происходят встречи команды спринта (хадлы) для сверки промежуточных результатов спринта

6. По результатам завершения спринта
    1. Выполняется релиз и/или багфикс
    2. Создается документация для группы поддержки и разработки
    3. Публикуется описание реализованных задач в открытых клиентских каналах
    4. Производится публичная презентация нового функционала среди представителей клиентов
    5. Результат видео-демонстрации публикуется в закрытой клиентской группе

2. БП "Поддержка ПО"

1. Запрос принимается поддержкой в рабочее время по всем каналам указанным на странице https://crabler-it.com/support с темой "Ошибка"
2. Все заявки обрабатываются в течение 2-х рабочих дней
3. Ответ по заявке отправляется на e-mail пользователя
4. При обнаружении ошибки - выполняется классификация ошибки
    1. Критическая — блокирует работу основных сценариев использование (заказы, оплаты, работа приложений) — отправляется с пометкой "блокер" в отдел разработки и устраняется за 1 рабочий день
    2. Типовая — отправляется с пометкой "normal" в отдел разработки и устраняется за 10 рабочих день
    3. После исправления ошибки специалист службы поддержки сообщает о результате клиенту

3. БП "Улучшение и развитие ПО"

1. Запрос принимается поддержкой в рабочее время по всем каналам указанным на странице https://crabler-it.com/support с темой "Улучшение"
2. Все заявки обрабатываются в течение 2-х рабочих дней
3. Ответ по заявке отправляется на e-mail пользователя
4. Все запросы на улучшения передаются в тикет-систему для рассмотрение менеджером продукта
5. Раз в две недели менеджер продукта формирует из новых запросов беклог для будущих спринтов
6. По каждому запросу указывается: вес стоимости разработки, вес влияния на цели клиента, статус (в спринт, в беклог, на будущее, отказ)
7. В случае взятие заявки в спринт — автору заявки отправляется уведомление.
8. Ежемесячно командой продукта производится пересмотр ключевых обращений на улучшение ПО и обновление их статусов
9. Менеджер продукта ежемесячно на основании общения с клиентами и пользователям пополняет список заявок на улучшение.

Персонал службы поддержки и совершенствования

- Аккаунт-менеджер (3 единицы) — прием и обработка заявок, составление клиентской документации
- Тестировщик (2 единицы) — проверка ошибки и классификация критичности
- Менеджер продукта (2 единицы) — рассмотрение новых обращений на улучшение функциональности и совершенствования ПО, формирование беклога, приемка спринта
- Ведущий разработчик (2 единицы) - развитие и подержка архитектуры
- Разработчик мобильных приложений (2 единица) - обновление и выкладка приложений
- Разработчик fullstack (2 единицы) — кросс-разработки веб/мобильных систем

Местонахождение сервера — Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 21, лит. А

Бизнес-процессы организации по работе над ПО

1. Аналитика
    1. По запросам от поддержки клиентов
    2. По результатам анализа рынка
    3. По инициативе команды
    1. Анализ базы транзакций
    2. Анализ базы организаций
    3. Анализ базы заказов
    4. Анализ базы гео-объектов
    5. Иная аналитика БД
    6. Построение нового BI-отчета
    1. Анализ трафика
    2. Анализ вовлеченности пользователей
    3. Анализ соцдема пользователей
    4. Анализ технических параметров пользователей
    1. Аудит рекламной кампании
    2. Анализ SEO-трафика
    3. Анализ партнерского трафика
    4. A/B тестирование дизайна
    5. A/B тестирование функциональности
    6. A/B тестирование предложения
        1. Анализ и синтез новой функциональности
        2. Анализ базы данных
        3. Анализ работы приложений
        4. Анализ маркетинга

2. Разработка ПО
    1. Новая функциональность
    2. Поддержка существующей функциональности
    3. Ошибки и уязвимости

1. Анализ требований
2. Изучение существующих решений
3. Формирование оптимальных требований
4. Разработка моделей системы
5. Визуализация моделей в фреймворке
1. Анализ моделей и требований
2. Определение стека
3. Написание кода
4. Квалификация кода (ревью)
5. Оптимизация и доработка кода
1. Выкладка в тестовую среду
2. Сборка проекта
3. Публикация для внутреннего тестирования
4. Публикация для внешнего тестирование
5. Публикация релиза
6. Проверка заявленной обратной совместимости
1. Проверка процессов
2. Проверка ролей
3. Проверка требований
4. Проверка сборки приложения
5. Проверка серверных компонент
6. Проверка данных
7. Написание автотестов
8. Формирование отчета тестирования
9. Повторная проверка
1. Подключение нового сервера
2. Резервирование данных
3. Восстановление данных
4. Работа с подрядчиками
    1. Определение целей и требований к подрядчику
    2. Поиск подрядчика
    3. Квалификация подрядчика
    4. Заключение договора
    5. Подключение к работе над проектом
    6. Контроль задач и бюджета
    7. Отчетность

1. Формирование беклога
2. Приоритезация беклога
3. Планирование спринта
4. Ретро спринта
5. Ретро релиза
6. Демодей
7. Проектирование

8. Конструирование
9. Сборка
10. Тестирование
11. Администрирование

3. Поддержка
    1. Учет критических (blocker)
    2. Учет иных дефектов (normal)
    3. Оформление задачи с дефектом для беклога
    4. Оформление задачи с дефектом для спринта (blocker)
        1. Учет дефектов (багов)
        2. Обработка обращений
        3. Создание задачи для беклога
        4. Обновление документации
        5. Публикация релиза
        6. Управление конфигурацией

4. Маркетинг
    1. Написание статьи в блог или SMM
    2. Разработка дизайна кампании
    3. Разработка видео-ролика продукта
    4. Проведение e-mail рассылки
    5. Запуск кампании
    6. Завершение кампании

5. Продажа
    1. Создание лендинг-страницы продукта
    2. Создание видео-ролика продукта
    3. Разработка ценообразования
    4. Публикация в открытых источниках
    5. Консультация клиентов
    6. Выставление счетов
    7. Подписание договоров
    8. Бухгалтерская отчетность
    9. Обмен документами

Revision #8
Created 5 August 2022 11:08:49 by Aleksey Chistyakov
Updated 8 August 2022 12:29:20 by Aleksey Chistyakov