

Описание процессов

по обеспечению поддержания жизненного цикла, в том числе устранению неисправностей и совершенствованию, с указанием информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1. Техническая поддержка 3
 - 1.1. Операции, выполняемые в рамках технической поддержки 3
 - 1.2. Персонал, обеспечивающий оказание технической поддержки 3
2. Устранение неисправностей 4
 - 2.1. Порядок устранения неисправностей 4
 - 2.2. Персонал, обеспечивающий устранение неисправностей 4
3. Совершенствование 5
 - 3.1. Операции, выполняемые в рамках развития и совершенствования 5
 - 3.2. Персонал, обеспечивающий развитие и совершенствование приложения 5

1. Техническая поддержка

1.1. Операции, выполняемые в рамках технической поддержки

При возникновении вопросов или проблем с использованием приложения, пользователям оказывается техническая поддержка посредством коммуникации через чат с сотрудником. Сотрудники отвечают на вопросы в текстовом или ином формате (фото, видео).

1.2. Персонал, обеспечивающий оказание технической поддержки

За каждой учебной группой закрепляется координатор – компетентный сотрудник, сопровождающий пользователей на протяжении всего процесса обучения и обладающий всеми необходимыми знаниями и навыками для построения продуктивной коммуникации и разрешения вопросов и конфликтов. В отдельных случаях может привлекаться специалист технической поддержки для сотрудников, владеющий полным набором знаний по технической составляющей продукта.

2. Устранение неисправностей

2.1. Порядок устранения неисправностей

В случае обнаружения неисправностей, их устранение производится по следующим этапам:

- определение стороны неисправности – внутренняя / клиентская;
- определение источника неисправности (серверная ошибка, баг и т.д.);
- разработка решения по устранению неисправности;
- реализация решения по устранению неисправности;
- проверка устранения неисправности.

2.2. Персонал, обеспечивающий устранение неисправностей

Первичную оценку стороны и источника неисправности может сделать специалист технической поддержки или тестировщик. Окончательную оценку причин неисправности, разработку решения по ее ликвидации и реализацию выбранного решения выполняет разработчик (фронтэнд / бэкэнд программист). Проверку устранения неисправности выполняет тестировщик. При обнаружении повторного возникновения неисправности, цикл, описанный в п.2.1. повторяется.

3. Совершенствование

3.1. Операции, выполняемые в рамках развития и совершенствования

Для развития и совершенствования приложения выполняются регулярные тестирования на предмет выявления ошибок и прочих уязвимостей и недостатков. Также собираются отзывы пользователей и сотрудников школы по внесению нового функционала или усовершенствованию существующего. Проводятся различные виды исследований (маркетинговые, UX-исследования и т.д.), на основании которых, формируется стратегия развития и реализуются проекты по развитию и усовершенствованию приложения.

3.2. Персонал, обеспечивающий развитие и совершенствование приложения

Регулярные тестирования с последующим анализом текущего состояния приложения проводятся тестировщиком. Сбором и обработкой данных отзывов и различных исследований с целью формирования стратегии развития занимаются специалисты отдела исследований и маркетинга. Воплощения планов по стратегии развития в виде конкретных задач и проектов занимаются продуктовые и проектные менеджеры. Реализацию задач и проектов по части разработки выполняет команда фронтэнд и бэкэнд программистов.