

MegaRITM Real-time Interaction Tree Manager

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

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса.....	3
1.1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса.....	3
1.2. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации MegaRITM	3
2. Совершенствование MegaRITM.....	3
3. Информация о персонале.....	4

1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса

1.1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса

Поддержание жизненного цикла программного комплекса (далее MegaRITM) осуществляется за счет сопровождения MegaRITM и включает в себя проведение модернизаций программных компонентов в соответствии с собственным планом развития и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки MegaRITM оказываются следующие услуги:

- Настройка и администрирование MegaRITM;
- Поставка обновлений компонентов MegaRITM;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе MegaRITM.

1.2. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации MegaRITM

Все неисправности в MegaRITM исполняются через создание заявок через специальный внутренний ресурс Jira в ходе создания которой описываются возникшая неисправность или проблема, прикладывается скриншот ошибки и далее передается на анализ для последующего решения.

Служба технической поддержки должна обеспечить следующие функции:

- Обработку заявок на разрешение инцидентов (далее -заявки), их классификацию и последующую маршрутизацию (передачу иным специалистам) при невозможности их оперативного разрешения;
- Консультирование по вопросам использования MegaRITM, а также предоставление документации и информации о работе MegaRITM.

В случае возникновения неисправностей в MegaRITM, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у Пользователя;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности MegaRITM;
- Запрос на обслуживание;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на проведение доработок;
- Запрос на развитие.

2. Совершенствование MegaRITM

MegaRITM регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов MegaRITM, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого

необходимо направить предложение по усовершенствованию на выделенную электронную почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, отправлено в бэклог-разработки, где будет проходить приоритезация и дальнейшее планирование доработки.

3. Информация о персонале

Пользователи MegaRITM должны обладать навыками работы с настройкой маркетинговых кампаний, иметь опыт работы с данными абонентов и разработки деревьев принятия решений, тестирования, сбора и анализа результатов прогона дерева.

Для работы с MegaRITM пользователю необходимо изучить инструкции, предоставляемые Пользователю в индивидуальном порядке.