



CRM Top-Kadr

Устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программы

УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

Цель

Процесс устранения неисправностей в ходе эксплуатации ПО заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются их решению.

Методы устранения неисправностей

- Внесение исправлений в код Программы Разработчиком по собственному плану доработок и исправлений.
- Внесение исправлений в код Программы по запросам Пользователя.
- Изменение способов использования или интеграции Программы в решениях Пользователя в целях приведения работы Программы к рекомендуемым Разработчиком условиям.
- Использование системы управления проектами и отслеживания ошибок, для более эффективного отслеживания запросов пользователей и изменений статуса задач.

Типы запросов Пользователя

- **Отчёт об инциденте** (произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента).
- **Отчет о проблеме** (произошедший сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы).
- **Запрос на доработку Программы** в целях изменения её поведения для достижения нужных результатов в решениях Пользователя.
- **Запрос на предоставление информации** о функционировании и возможностях Программы.

Любой запрос должен содержать информацию об условиях возникновения сбоя с использованием графической информации, лог-файлов, информации о программном окружении и номерах версий используемого программного обеспечения, а также информацию об ожидаемом и фактическом поведении Программы и любую другую информацию, которая поможет диагностировать и устранить неисправность Программы Разработчиком.

Процесс

- Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты, предоставленной разработчиком.
- Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя в бэклог (backlog) — упорядоченный список задач, требований, улучшений и исправлений, необходимых для реализации продукта или проекта, ранжированный по приоритету.
- Каждая неисправность классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа и решения.
- Разрабатывается стратегия решения неисправности, в ходе которой разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна или необходима для устранения неисправностей в работе Программы. При не предоставлении либо недостаточном

предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний вправе приостановить внесение требуемых изменений в код Программы.

- Неисправности анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения.
- Неисправности могут быть исправлены путем массового обновления компонентов Программы или единичной работы Разработчика.
- Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях.

Классификация и приоритизация ошибок

- Ошибки классифицируются по уровням серьезности, срочности устранения и потенциальному влиянию на пользователей.

Обратная связь и коммуникация с пользователями

- Уведомления о статусе запросов происходят через электронную почту.

Документация и база знаний

- Публично доступная документация или база знаний, где пользователи могут самостоятельно искать решения известных проблем.

Постоянный анализ и улучшение процессов

- Регулярный анализ данных о неисправностях для выявления повторяющихся проблем и оптимизации процессов разработки и поддержки.

Тренинги и обучение пользователей

- Доступность обучающих материалов для пользователей, чтобы помочь им лучше понимать и использовать программу.

Эскалация запросов

- Процедура эскалации запросов на устранение неисправностей, в случаях, когда они не могут быть решены на начальном уровне поддержки.