Модуль «Система управления базой клиентов»
на платформе «1С-Битрикс»

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

05.09.2024

Модуль «Система управления базой клиентов» на платформе «1С-Битрикс»

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

Версия 1

Дата подготовки документа: 05.09.2024

Этот документ является составной частью технической документации

Контактная информация

ООО «Джи Фор Айти»

https://g4-it.ru

Телефон: +7 (910) 742-90-29

Email: g4media@yandex.ru

Юр. адрес: г. Липецк, пл. Коммунальная, 9, оф. 415-1

СОДЕРЖАНИЕ

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла 4

Процессы поддержания ПО 5

Требование к аппаратному и программному обеспечению 6

Устранение неисправностей 6

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения 7

Техническая поддержка 8

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

- процесс выявления потребности в продукте;
- процесс анализа продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, запросов от потенциальных пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс технического анализа платформы для размещения модуля;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, возможных рисков.
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс составления технического задания.

Процессы этапа кодирования

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;

Процессы этапа тестирования

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО, его надежность и масштабируемость;

- процесс тестирования совместимости с разными редакциями платформы, на которой размещается ПО.
- процесс тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Поддержание жизненного цикла модуля «Система управления базой клиентов» осуществляется за счет его сопровождения в течение всего периода эксплуатации конечным пользователем.

Сопровождение модуля включает:

- помощь при установке и первичной настройке
- техническую поддержку пользователей
- устранений неисправностей
- плановую и внеплановую модернизацию

Модернизация программного модуля осуществляется путем модификации по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

Описанные выше мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию модуля в следующем цикле разработки.

Требование к аппаратному и программному обеспечению

Информация о подготовке инфраструктуры к установке, а также о требованиях к рабочему месту пользователя и конфигурации серверов для установки базовой платформы, детально описана в «Руководстве по установке и настройке экземпляра ПО».

Устранение неисправностей

Неисправности, возникающие в программе и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация и публикация (доведение до пользователей) новой версии.

Некоторые проблемы, возникающие при работе пользователя портала, появляются по причине некорректных настроек модуля. Такие проблемы может решить выделенный специалист по обслуживанию.

Некорректное отображение видимости полей

Решение: проверить корректность настройки модуля в административной панели - права доступа. Скорректировать настройки прав доступа.

Некорректное отображение истории изменений полей

Решение: проверить корректность настройки модуля в административной панели – список полей для отслеживания. Скорректировать настройки выбора отслеживаемых полей.

Модуль не работает/отсутствует во вкладке «настройки модулей»

Решение: обновить модуль во вкладке «Обновление решений». Установить последние обновления на вкладке «Обновление платформы»

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Для эксплуатации в режиме пользователя портала не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя, а также иметь опыт работы с корпоративными порталом Битрикс24.

Для обеспечения поддержки, администрирования и настройки работы модуля требуется выделенный специалист по облуживанию.

Необходимые умения и навыки отражены в таблице:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор модуля/Специалист по обслуживанию	1	• Системный администратор • Курс: Администратор сервиса Битрикс24 (коробочная версия) *Рекомендовано:* • *Курс: Администратор Битрикс24: Модули* • *Курс: Установка и настройка Битрикс24 (коробочная версия)*

		Для составление технического задания на обновление и модернизацию: • *Системный аналитик*

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- настройка;
- использование программного модуля;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если вы столкнулись с проблемой при эксплуатации модуля и не смогли ее решить самостоятельно, вы можете обратиться службу поддержки разработчика следующими способами:

1. Написать письмо с детальным описанием проблемы на электронную почту g4media@ya.ru
2. Позвонить по номеру +7 (910) 742-90-29

Режим работы технической поддержки: **ПН-ПТ 8:00 – 18:00 МСК**

ООО «Джи Фор Айти» имеет все необходимые для поддержки, администрирования и модернизации модуля трудовые ресурсы. Для поддержания жизненного цикла ПО задействованы следующие специалисты:

1. Руководитель проектов – 1 чел.
2. Системный аналитик – 1 чел.
3. Специалист по технической поддержке - 1 чел.
4. Разработчик программного обеспечения – 2 чел.
5. Системный администратор -1 чел.
6. Технический писатель – 1 чел.

Вопросы и предложения, касающиеся модернизации модуля и адаптации(доработки) под конкретные потребности пользователей, необходимо направлять на электронную почту по адресу g4media@ya.ru.

Прием и обработка осуществляется: **ПН-ПТ 8:00 – 17:00 МСК.**