



Scriptogenerator

ИП ФРОЛОВ АНАТОЛИЙ ЮРЬЕВИЧ

660074, г. Красноярск, ул. Дачная, д. 30А, кв. 18
ИНН: 242803201206 ОГРНИП: 317246800105170

Онлайн-сервис

для создания скриптов продаж нелинейного типа

Scriptogenerator (SG)

(“Скриптогенератор”)

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

составлено и утверждено на 8 страницах

2022 год

Оглавление

1 Назначение документа	3
2 Поддержание жизненного цикла.....	4
2.1 Разработка конструктора.....	4
2.2 Техническая поддержка конструктора.....	5
2.2.1 Менеджмент конфигурации конструктора.....	5
2.2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	6
3 Совершенствование конструктора.....	7
4 Информация о персонале	8
5 Адресные данные.....	8

1. Назначение документа

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла онлайн-сервиса для создания скриптов продаж нелинейного типа Скриптогенератор (Online service for creating non-linear sales scripts Scriptogenerator) (далее – конструктор), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации конструктора, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Документ состоит из следующих основных разделов:

1. Поддержание жизненного цикла,
2. Техническая поддержка конструктора,
3. Совершенствование конструктора,
4. Информация о персонале.

Раздел «Поддержание жизненного цикла» содержит сведения о мероприятиях по обеспечению функционирования конструктора в рамках жизненного цикла онлайн-сервиса.

В разделе «Техническая поддержка приложения» приведено описание реализации технической поддержки конструктора, изложены основные принципы менеджмента конфигурации конструктора и порядок устранения неисправностей, выявленных при эксплуатации конструктора, для своевременного восстановления его корректной работы.

В разделе «Совершенствование конструктора» приведены основные направления развития конструктора и перечислены технологии, планируемые к реализации.

Раздел «Информация о персонале» содержит информацию о специалистах поддержки конструктора и их функциональных обязанностях.

В разделе «Адресные данные» находится информация о фактическом нахождении разработчиков конструктора, расположении специалистов технической поддержки и нахождении серверов, на которых хранятся данные конструктора.

2. Поддержание жизненного цикла

Состав жизненного цикла конструктора характерен для программного обеспечения данного класса и включает основные этапы процесса реализации (разработки) и технической поддержки конструктора.

2.1 Разработка конструктора

На этапе исследования и проектирования приложения были выполнены следующие подготовительные работы: маркетинговые исследования рынка по востребованности сервиса для создания скриптов продаж, анализ сценариев использования конструктора и разработка пилотного прототипа.

В состав работ по разработке и тестированию программной части конструктора и его составных частей вошли:

1. Анализ функциональных требований.
2. Разработка дизайн-шаблонов конструктора.
3. Поиск оптимальных рабочих решений по структуре конструктора и способам создания скрипта.
- 4.. Реализация скоупа работ по созданию динамических страниц (frontend и backend разработка).
5. Тестирование, в том числе нагрузочное, отладка и исправление ошибок.
6. Опытная эксплуатация.

Помимо указанных процессов, функционирование конструктора обеспечивается за счет выполнения дополнительного объема работ по созданию и обновлению функционального контента: добавляются новые бесплатные шаблоны скриптов, удаляются неактуальные. Обновляется база знаний.

В процессе разработки конструктора задействованы следующие специалисты – сотрудники компании “Скриптогенератор”:

- backend разработчик
- frontend разработчик

Разработка конструктора осуществлялась по адресу: 660074, г. Красноярск, ул. Дачная, д. 30А, кв. 18

В рамках поддержания жизненного цикла конструктора на этапе эксплуатации выполняются следующие работы (подробнее см. в разделе «Техническая поддержка конструктора»):

- конфигурирование и администрирование;
- обнаружение и устранение проблем в случае некорректной работы;

- модернизация функционала в соответствии с планом доработок и заявками пользователей;
- сопровождение пользователей, включая помощь и консультации по вопросам эксплуатации конструктора.

2.2 Техническая поддержка конструктора

Техническая поддержка онлайн-сервиса осуществляется разработчиками конструктора в рамках их должностных обязанностей. К процессам технической поддержки относятся:

1. Менеджмент конфигурации конструктора.
2. Процесс решения проблем с конструктором.

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Написать в оперативный чат, который расположен в нижнем правом углу на странице конструктора <https://lk.scriptogenerator.ru/> (вопрос решается день в день)
- Заполнить форму обратной связи на сайте <https://scriptogenerator.ru/>
- Написать на почту help@scriptogenerator.ru

2.2.1 Менеджмент конфигурации конструктора

Для обеспечения целостности и доступности конструктора в соответствии с принятыми политиками и процедурами предусмотрен следующий механизм конфигурации его составных частей на программном уровне:

- составные части конструктора идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются и обновляются статусы и версии этих составных частей;
- обеспечивается завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение и поддержка составных частей.

Процесс выпуска новой версии конфигурации составной части конструктора в общем случае выглядит следующим образом:

1. получение заявки на изменение;
2. анализ и оценка необходимых действий;
3. реализация, верификация и выпуск обновления для конструктора.

Программные версии составных частей конструктора хранятся в репозиториях на платформе Bitbucket.

Алгоритм обновления конфигурации конструктора включает следующие этапы:

1. Добавление или загрузка новых данных через механизм импорта;
2. Редактирование существующих файлов с помощью системы коммитов.
3. Слияние изменений с основной веткой репозитория (базовой линией).
4. Выпуск нового релиза. Все необходимые файлы конфигурации развертываются через специальный bat скрипт.

2.2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации конструктора, устраняются после их выявления путем доработки клиентской или серверной части, внесения изменений в базу данных, обновления контента и другими способами.

В случае обнаружения неисправности пользователь приложения может отправить соответствующее обращение в службу поддержки, отправив письмо на электронный адрес help@scriptogenerator.ru или написав в чат технической поддержки напрямую на странице конструктора.

Запросы, поступающие от пользователей в службу поддержки, фиксируются в сервисе и делятся на следующие типы:

- инциденты – сбой в конструкторе, произошедший у одного пользователя;
- проблемы – сбой, повлекший за собой потерю части функционала или работоспособности конструктора;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок конструктора.

Входящие запросы, связанные с функционированием и работоспособностью конструктора, поступают разработчикам конструктора.

В соответствии с принятыми политиками и процедурами, относящимися к процессу решения проблем в конструкторе, выявленные проблемы идентифицируются, анализируются и классифицируются по категории и приоритету для удобства управления их решением и анализа тенденций.

Проблемы контролируются и подвергаются менеджменту для определения их приемлемого решения и устранения неблагоприятных тенденций в соответствии с назначенным приоритетом.

После обнаружения источника и устранения неисправностей производится дистанционное обновление компонентов конструктора.

Входящие запросы на обслуживание и развитие поступают разработчикам для анализа и разработки мероприятий по совершенствованию конструктора.

3. Совершенствование конструктора

В плановом режиме обслуживания конструктора проводятся следующие мероприятия, связанные с обеспечением функционирования и совершенствованием программы:

- исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации конструктора, с последующим выпуском новых версий и обновлением конструктора;
- тестирование и своевременное предупреждение возникновения новых ошибок;
- получение обратной связи от пользователей конструктора и его модификация на основе поступивших заявок;
- модификация конструктора в связи с изменением регулирующего законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений).

Долгосрочное развитие конструктора обеспечивается по нескольким направлениям за счет внедрения и использования инновационных технологий на рынке программирования, которые предварительно проверяются и при необходимости внедряются и улучшают работу конструктора.

Ниже представлен перечень некоторых направлений расширения функционала конструктора:

- внедрение нескольких вариантов редакторов текста. Есть запрос на использование таблиц и изображений при написании скриптов пользователями. На базе имеющегося программного обеспечения реализовать новый функционал сложно. Сейчас проводятся поиски и тесты оптимального и удобного редактора текста с расширенным функционалом и пулом возможностей;
- Возможность сортировки по тематическим папкам скриптов в разделах Мои скрипты и Доступные скрипты;

- Углубление возможностей конструктора по перестроению и индивидуализации тела скрипта посредством внедрения функции drop&draw;
- Локализация конструктора для выхода на международный рынок (Европа, Юго-Восточная Азия, Латинская Америка);

4. Информация о персонале

Функционирование конструктора происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала.

В периодическом обслуживании конструктора принимают участие следующие специалисты:

- разработчики приложения, выполняющие доработку функционала при выявлении неисправностей и совершенствовании системы (см. перечень специалистов в разделе «Разработка конструктора»);
- специалисты службы поддержки пользователей. В их обязанности входит информационное сопровождение клиентов по вопросам, связанным с работой конструктора.

5. Адресные данные.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

РФ, индекс 660074, г. Красноярск, ул. Дачная, д. 30А, кв. 18

Фактический адрес размещения разработчиков: РФ, индекс 660074,
г. Красноярск, ул. Дачная, д. 30А, кв. 18

Фактический адрес размещения службы поддержки: РФ, индекс 660074,
г. Красноярск, ул. Дачная, д. 30А, кв. 18

Фактический адрес размещения серверов: РФ, 196084, Санкт-Петербург, улица Цветочная, д. 21, лит. А