



Утверждаю:

Генеральный директор ООО «СкаутЛаб»

Шлидт Дмитрий Владимирович



Система управления заявками

«Сервис Трек» (Service Track)

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

ООО «СкаутЛаб»
115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Телефон: +79243713231
E-mail.: sdv@scoutlab.ru
<https://scoutlab.ru/>

Содержание

1. О документе	3
2. О программном обеспечении	4
3. Информация о правообладателе	5
4. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения	5
5. Устранение неисправностей и совершенствование системы	7
6. Информация о персонале, ответственном за поддержку жизненного цикла	7
7. Регламент технической поддержки	8
8. Заключение	8

1. О документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Сервис Трек» (Service Track), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки и дорожную карту развития.

В документе используются следующие термины и определения:

Система управления заявками (СУЗ)	Автоматизированное программное обеспечение, предназначенное для обработки, распределения и контроля выполнения заявок и заданий в организации.
Автоматизация процессов	Использование программных средств для автоматического выполнения рутинных задач, сокращая необходимость ручного вмешательства.
Заявки	Запросы или обращения, поступающие в систему для выполнения определенных задач или предоставления услуг.
Задания	Конкретные действия или работы, назначенные исполнителям для выполнения в рамках заявки.
Верификация	Процесс проверки правильности и полноты информации, а также соответствия выполненных работ установленным требованиям.
Распределение между монтажниками	Процесс автоматического или ручного назначения задач конкретным специалистам или группам монтажников.
Фото- и текстовая информация	Данные, прикрепляемые к заявкам или заданиям, включающие изображения, комментарии и описания.
Отчетность	Создание и предоставление отчетов о выполненных работах, статусе заявок и эффективности процессов.
Роли пользователей	Категории пользователей системы с различными правами доступа и функционалом: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник, администратор.
Web-приложение	Программное обеспечение, работающее через веб-браузер, доступное из любой точки сети.
Мобильное приложение	Программа для мобильных устройств, позволяющая работать с системой вне офиса.
Функционал системы	Набор возможностей и инструментов, предоставляемых системой для выполнения задач.
Архитектура системы	Структура и компоненты системы, определяющие ее работу и взаимодействие между частями.
Надежность	Способность системы стабильно функционировать без сбоев и ошибок.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Доступность	Степень, в которой система доступна для пользователей в нужное время.
Offline-режим	Режим работы системы без подключения к интернету, с возможностью синхронизации данных позже.
Обслуживание и поддержка	Процессы обновления, исправления ошибок и технической поддержки системы.
Информационная безопасность	Защита данных и системы от несанкционированного доступа, повреждения или утраты.
Контроль доступа (RBAC)	Модель управления правами пользователей, основанная на ролях, определяющих уровень доступа.
Шифрование данных	Процесс преобразования данных в защищенный формат для предотвращения несанкционированного доступа.
Аудит безопасности	Процесс проверки системы на уязвимости и соответствие стандартам безопасности.
Обратная связь	Информация от пользователей о работе системы или выполненных задачах, используемая для улучшения.
Поддержка пользователей	Обеспечение помощи и консультаций для пользователей системы.
Обучение и тренинги	Процессы подготовки пользователей к эффективной работе с системой.
Резервное копирование	Создание копий данных для восстановления в случае сбоя или потери информации.
Восстановление данных	Процесс восстановления данных из резервных копий после сбоя или ошибок.
Обновление и совершенствование системы	Процессы внедрения новых функций и исправлений для повышения эффективности системы.
Тестирование	Проверка системы на работоспособность, безопасность и соответствие требованиям (функциональное, нагрузочное, регрессионное).
Инцидент-менеджмент	Процесс выявления, регистрации, анализа и устранения инцидентов, связанных с системой.
Квалифицированные специалисты	Обученные и опытные профессионалы, обеспечивающие поддержку и развитие системы.

2. О программном обеспечении

Система управления заявками (СУЗ) предназначена для автоматизации процессов проведения монтажных работ по договорам с заказчиками, начиная с загрузки заданий, их верификации, распределения между монтажниками, сбора фото- и текстовой информации, и завершения работ с формированием отчетности.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

В системе реализованы роли пользователей: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник и администратор учетных записей, каждый из которых взаимодействует с системой через web или мобильное приложение. Основные функции включают автоматизацию ввода и распределения заявок, сбор и хранение данных, а также формирование аналитической отчетности.

Архитектура системы обеспечивает высокий уровень надежности и доступности, допускает работу в offline-режиме для монтажников, а также предусматривает регулярное обслуживание и поддержку специалистами для обеспечения стабильной работы и развития системы.

3. Информация о правообладателе

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «СкаутЛаб»

Сокращенное наименование: ООО «СкаутЛаб»

ИНН 9725074461, КПП 772501001, ОГРН 1227700074920

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Тел.: +7 924 371 32 31, веб-сайт <https://scoutlab.ru/>.

4. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1) Процесс эксплуатации и мониторинга системы

- Мониторинг состояния компонентов системы осуществляется круглосуточно с использованием специализированных инструментов (например, системы мониторинга серверов, контейнеров, баз данных и приложений). Технические специалисты отслеживают ключевые метрики: загрузку процессора, использование памяти, доступность сервисов, время отклика, ошибки в логах.

- В случае обнаружения аномалий (снижение производительности, сбои в работе сервисов, ошибки в логах) запускается процесс инцидент-менеджмента: специалисты проводят диагностику, выявляют причины и устраняют неисправности.

- Для мобильного приложения монтажника реализован offline-режим работы: данные по заявкам, фотографии и текстовые отчеты сохраняются локально на устройстве. При восстановлении соединения данные автоматически синхронизируются с сервером, что обеспечивает непрерывность работы монтажников даже при отсутствии сети.

- Проводится регулярная проверка резервных копий и тестирование восстановления данных для гарантии сохранности информации.

- В случае плановых работ (обновления, миграции) пользователи информируются заранее, а работы проводятся в периоды минимальной нагрузки.

2) Процесс обновления и совершенствования системы

- Обновления программного обеспечения планируются и реализуются по заранее утвержденному графику, включающему:

ООО «СкаутЛаб»

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

- Внедрение новых функций (например, тепловая карта заявок, улучшенная отчетность).
- Исправление выявленных ошибок и уязвимостей.
- Оптимизацию производительности и масштабируемости.
- Перед внедрением обновлений проводится тестирование в тестовой среде, включая функциональное, нагрузочное и регрессионное тестирование.
- После успешного тестирования обновления разворачиваются в продуктивной среде с минимальным временем простоя.
- Сбор обратной связи от пользователей осуществляется через встроенные механизмы обратной связи, регулярные опросы и встречи с ключевыми пользователями (менеджерами проектов, монтажниками, руководителями).
- Анализ обратной связи и мониторинг эксплуатации позволяют выявлять узкие места и формировать требования к следующим релизам.

3) Процесс управления пользователями и ролями

- Администратор учетных записей создает и настраивает учетные записи пользователей в соответствии с их должностными обязанностями.
- Назначение ролей (Менеджер проектов, Руководитель компании, Монтажник, Администратор учетных записей) регулирует доступ к функционалу системы:
 - Менеджеры проектов имеют доступ к загрузке заданий, верификации заявок, распределению монтажников, проверке исполнения и формированию отчетов.
 - Руководители компании получают доступ к аналитическим отчетам и мониторингу эффективности.
 - Монтажники работают с назначенными заявками через мобильное приложение.
 - Администраторы управляют учетными записями и правами доступа.
- В случае изменения должностных обязанностей или увольнения сотрудника администратор оперативно обновляет или блокирует учетные записи.
- Внедрена политика паролей и двухфакторной аутентификации для повышения безопасности доступа.

4) Процесс обеспечения информационной безопасности

- Инженеры по информационной безопасности разрабатывают и поддерживают политику безопасности, включающую:
 - Контроль доступа на основе ролей (RBAC).
 - Шифрование данных при передаче и хранении (например, HTTPS, шифрование баз данных).
 - Регулярное обновление и патчинг программного обеспечения для устранения уязвимостей.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

- Мониторинг попыток несанкционированного доступа и реагирование на инциденты безопасности.

- Проводятся регулярные аудиты безопасности и тесты на проникновение.
- Обучение сотрудников основам информационной безопасности и правилам работы с системой.

5) Процесс резервного копирования и восстановления данных

• Администратор систем организует автоматическое резервное копирование данных с учетом требований к срокам хранения:

- Данные заказчиков — постоянно до удаления по решению.
- Информация по контрактам — хранится 1 год, гарантийные обязательства — 5 лет.
- Оперативные данные — до 3 месяцев.

• Резервные копии хранятся в нескольких географически распределенных местах для защиты от потери данных.

• Периодически проводится тестирование восстановления данных из резервных копий для проверки целостности и работоспособности.

• Разработаны инструкции и регламенты по восстановлению системы после сбоев, включая сценарии аварийного восстановления.

6) Процесс поддержки пользователей

• Менеджеры по обслуживанию клиентов обеспечивают:

- Прием и обработку обращений пользователей через систему тикетов или горячую линию.

- Консультации по работе с системой, помощь в решении возникающих вопросов.

- Организацию обучения новых пользователей и проведение регулярных тренингов.

• В случае выявления системных ошибок или предложений по улучшению менеджеры передают информацию разработчикам и технической поддержке.

• Ведется база знаний и документация для пользователей, регулярно обновляемая с учетом изменений в системе.

5. Устранение неисправностей и совершенствование системы

Для обеспечения бесперебойной работы системы и повышения ее надежности предусмотрены процедуры регулярного мониторинга состояния компонентов системы, а также плановые обновления программного обеспечения и оборудования.

В случае возникновения неисправностей или сбоев осуществляется их своевременное выявление и устранение специалистами технической поддержки с использованием диагностических инструментов и логов системы.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

В рамках процесса совершенствования системы регулярно собирается обратная связь от пользователей для выявления узких мест и внедрения улучшений в функциональность и производительность системы.

6. Информация о персонале, ответственном за поддержку жизненного цикла

Обеспечение стабильной работы СУЗ требует наличия квалифицированных специалистов:

1) Технические специалисты по эксплуатации и поддержке: отвечают за мониторинг состояния системных компонентов, устранение неисправностей, обновление программного обеспечения и аппаратных средств.

2) Инженеры по информационной безопасности: обеспечивают защиту данных и предотвращают несанкционированный доступ.

3) Разработчики: занимаются внедрением новых функций, исправлением ошибок и оптимизацией системы.

4) Менеджеры по обслуживанию клиентов: взаимодействуют с пользователями для сбора обратной связи и организации обучения.

5) Администратор систем: управляет инфраструктурой (серверы, контейнеры), обеспечивает резервное копирование данных и восстановление после сбоев.

Эти специалисты работают как внутри компании, так и в рамках внешних подрядчиков или сервисных центров для обеспечения высокого уровня доступности и надёжности системы.

7. Регламент технической поддержки

Техническая поддержка системы управления заявками (СУЗ) обеспечивает круглосуточный мониторинг и оперативное устранение сбоев в работе программного обеспечения и аппаратных компонентов, поддерживает стабильность и доступность сервиса, включая мобильное приложение монтажника с offline-режимом, а также занимается регулярным обновлением, резервным копированием и защитой данных.

Специалисты технической поддержки взаимодействуют с пользователями для сбора обратной связи, классифицируют и приоритизируют инциденты, обеспечивают своевременное решение проблем и документируют все действия в системе заявок, что позволяет поддерживать высокий уровень качества обслуживания и непрерывность бизнес-процессов компании.

8. Заключение

Разработанная система управления заявками (СУЗ) успешно автоматизирует ключевые процессы проведения монтажных работ, обеспечивая эффективное взаимодействие между всеми участниками проекта — менеджерами, монтажниками, руководителями и администраторами. Архитектура системы гарантирует высокую надежность, доступность и безопасность, а также возможность работы в offline-режиме для монтажников, что повышает оперативность и качество выполнения задач.

Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Поддержка жизненного цикла системы осуществляется через комплексные процессы мониторинга, регулярных обновлений, резервного копирования и обеспечения информационной безопасности. Важную роль в этом играют квалифицированные специалисты, ответственные за эксплуатацию, развитие и защиту системы.

В целом, внедрение СУЗ позволяет значительно повысить эффективность работы компании, обеспечить прозрачность и контроль за выполнением монтажных работ, а также своевременно реагировать на возникающие задачи и проблемы, что способствует достижению стратегических целей организации.