

# ARM

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ,**



## Содержание

1.	Этап исследования.....	3
2.	Этап проектирования .....	3
3.	Этап разработки.....	3
4.	Этап тестирования.....	3
5.	Этап эксплуатации.....	4
6.	Этап обновления.....	4
7.	Сопровождение программы.....	4
8.	Требования к персоналу.....	4
9.	Устранение неисправностей .....	4

## **1. Этап исследования**

Выполняется менеджерами проекта.

Выявляются проблемы предприятий и бизнеса для решения задач компаний. Исследуются реальные конкретные примеры для выявления слабых мест.

## **2. Этап проектирования**

Выполняется менеджерами аналитиками экономистами проекта

Разработка концепции продукта. Определение целевой аудитории, анализ пользователей, прямое общение с будущими клиентами. Формирование текущих последовательностей действий клиентов и желаемого результата по этим действиям.

Анализ аналогов и выявление слабых и сильных сторон у конкурентов.

Определение рисков разработки и определение решений по устранению рисков.

Определение всех необходимых возможностей системы и разбиение на подсистемы согласно функционалу.

Организация рабочего плана по срокам разработки и тестирования отдельных подсистем и совокупностей нескольких подсистем.

## **3. Этап разработки**

Выполняется разработчиками проекта.

Реализация с помощью программного кода системы описанной на этапе проектирования. Так же создание подробной документации по всему созданному функционалу. Создание формы обратной связи для общения с клиентами во время эксплуатации системы.

## **4. Этап тестирования**

Выполняется инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме.

Во время тестирования все проверки системы фиксируются. При обнаружении ошибок в выполнении программы формируется отчёт о провальном тестировании и программ отправляется на доработку.

Во время тестирования важно предугадать все возможные действия пользователя и устроить возможные неполадки и недоработки.

## **5. Этап эксплуатации**

Регистрация и покупка лицензии пользователем

Настройка системы

Эксплуатация

Поддержка системы

## **6. Этап обновления**

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Улучшение или добавление нового функционала

При обновлении все данные пользователя остаются в рабочем пранстве.

## **7. Сопровождение программы**

Помощь при регистрации и получении лицензии

Техническая поддержка пользователей в настройке и использования продукта

Быстрое устранение неисправностей и обновление системы без потери данных клиента

## **8. Требования к персоналу**

Для эксплуатации программы достаточно работать с компьютером на уровне пользователя. Для обеспечения поддержки программы в компании специалисту необходимо уметь свободно работать в браузере, уметь его устанавливать и настраивать.

При выявлении неисправностей сообщить о ней в службу поддержки путём написания письма о последовательности действий при появлении ошибки с прикреплёнными снимками экрана.

## **9. Устранение неисправностей**

При получении обращения о неисправности в технической поддержке проверяется данное заявление в течении суток и выявляется причина неисправности. При отсутствии или не выявлении причин направляется письмо с просьбой получить более детальную информацию по данной неисправности от клиента.

После выявления причины наступает этап разработки с последующим тестированием. После успешным проверок система обновляется на боевом сервере.