

Общее описание процессов поддерживающих жизненный цикл, устранения неисправностей, совершенствования программного обеспечения: «Сравни Авто»

(ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СЕРВИСА СРАВНИ АВТО)

Настоящий документ описывает основные правила, методы и принципы работы процессов, поддерживающих жизненный цикл программного продукта «Сравни Авто», который функционирует по типу облачной системы (SaaS), веб-сервис по адресу: <https://sravniauto.ru> (далее - Сервис, Сравни Авто), а также работы по устранению неисправностей и совершенствованию Сравни Авто.

Сравни Авто - программа для ЭВМ «Сравни Авто (Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ № 2026616469 от 06.07.2026г., выданное Федеральной службой по интеллектуальной собственности (Роспатент),

Правообладатель Сравни Авто - Общество с ограниченной ответственностью «ДАТАСЕЙЛЗ» (ОГРН 1251600022794, ИНН 1683027568).

Термины и сокращения

Заявка - обращение пользователя, которое обрабатывается на Сервисе и может быть передано партнёру.

Лид - заявка, содержащая сведения о клиенте, интересующем объекте, источнике обращения, партнере и текущем статусе обработки.

Партнёр - организация или пользовательская группа, которой назначаются заявки по правилам распределения.

Распределение - набор правил, по которым заявка передаётся подходящему партнёру.

Интеграция - внешний канал, через который заявка передаётся партнёру .

Подменный номер - временный номер, используемый для связи с клиентом и контроля качества звонка.

Ротация - механизм замены и распределения телефонных номеров по заданным правилам.

CRM - система управления клиентскими отношениями.

ЛК - личный кабинет..

СТП - служба технической поддержки.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла СравниАвто:

Функционирование процессов, поддерживающих жизненный цикл СравниАвто, представляет собой последовательность этапов, обеспечивающих стабильную работу Сервиса и соответствие потребностям пользователей, партнёров и администраторов.

Переход от одного этапа к другому не всегда имеет чёткую границу. Часть работ следующего этапа может начинаться по мере завершения основной части предыдущего.

Основная последовательность этапов:

1. Формирование требований/составление технического задания.
2. Проектирование функционального развития Сервиса.
3. Создание и проверка отдельных модулей.
4. Комплексирование модулей.
5. Квалификационное тестирование.
6. Менеджмент конфигурации.
7. Техническая поддержка, гарантийное обслуживание, модернизация.

Формирование требований

Источником формирования требований является: информация от пользователей, партнёров, администраторов, операторов, службы поддержки. Требования могут возникать по результатам эксплуатации, анализа обращений, изменения бизнес-процессов или появления новых партнёрских сценариев.

Требования группируются по нескольким видам:

- бизнес-требования определяют назначение изменения и ожидаемую пользу для процесса обработки заявок;
- пользовательские требования фиксируют задачи, которые пользователь должен иметь возможность выполнить в Сервисе;
- функциональные требования описывают, какое поведение должно быть реализовано в модуле;
- нефункциональные требования описывают удобство, доступность, безопасность, понятность интерфейса и устойчивость работы.

На этапе формирования требований оцениваются:

- 1) функциональные характеристики и возможности;
- 2) внешние информационные взаимодействия;
- 3) требования к результату реализации;
- 4) требования к разграничению доступа;
- 5) состав используемых данных;
- 6) операции пользователя и требования к их выполнению.

Проектирование

На данном этапе определяется, какие разделы Сервиса будут затронуты, какие пользовательские действия появятся или изменятся, какие данные должны отображаться и какие права доступа необходимы.

Результатом Проектирования является описание ожидаемого поведения, набора экранов, прав доступа, информационных связей и проверок, необходимых перед передачей изменения в эксплуатацию.

Создание и проверка отдельных модулей

На текущем этапе выполняется непосредственное создание или изменение функциональности. Каждый модуль рассматривается как отдельная часть единого Сервиса.

При создании изменений учитываются:

- соответствие пользовательской роли;
- корректность отображения данных;
- понятность пользовательского сценария;
- отсутствие лишних действий для пользователя;
- сохранение текущей логики обработки заявок;
- корректная работа при отсутствии данных;
- корректное отображение ошибок и уведомлений.

Проверка отдельного модуля проводится до передачи изменения на комплексную проверку. Если выявлены замечания, они фиксируются и возвращаются на доработку.

Комплексирование и развертывание модулей

Сервис спроектирован и функционирует как web-платформа, в котором отдельные модули работают совместно. Поэтому после проверки отдельного модуля выполняется комплексирование изменений.

Комплексирование включает:

- проверку совместной работы изменённого модуля с остальными разделами;
- проверку переходов между экранами;
- проверку прав доступа;
- проверку корректности отображения статусов;
- проверку пользовательских уведомлений;
- проверку сохранности ранее созданных данных;
- проверку доступности функций для соответствующих ролей.

После успешной проверки изменение передаётся в эксплуатацию. Пользователи получают доступ к новому или обновлённому функционалу в соответствии с назначенными правами.

Квалификационное тестирование

Основная задача квалификационного тестирования состоит в проверке соответствия между реальным поведением Сервиса и ожидаемым результатом.

Применительно к СравниАвто проверяются:

- регистрация и вход пользователя;
- восстановление пароля;
- доступность личного кабинета;
- доступность кабинета партнёра;
- доступность административной панели;
- создание и просмотр заявки;
- распределение заявки партнёру;
- работа критериев и ограничений партнёров;
- передача заявки во внешние каналы;
- отображение статусов передачи;
- работа каталога и фильтров;
- отображение звонков и подменных номеров;
- запуск ротации;
- корректность разграничения доступа.

Негативный итог тестового сценария приводит к фиксации дефекта. Дефект должен содержать описание ситуации, ожидаемый результат, фактический результат и сведения, необходимые для повторной проверки после исправления.

Менеджмент конфигурации

Менеджмент конфигурации обеспечивает управляемость таких изменений и сохранение понимания, какие функции доступны пользователям в конкретный момент.

В рамках менеджмента конфигурации:

1. Устанавливается единая схема идентификации модулей и изменений.
2. Регистрируются заявки на изменение.
3. Анализируется влияние изменения на существующие функции.
4. Фиксируется состав поставки.
5. Управляется выпуск новой версии пользовательской документации.
6. Сохраняется история изменений и принятых решений.

Вышеописанный подход позволяет поддерживать Сервис в актуальном состоянии и снижать риск неконтролируемого изменения пользовательских процессов.

Техническая поддержка, гарантийное обслуживание, модернизация

Важной частью жизненного цикла является обработка обращений пользователей и партнёров. Обращения могут быть связаны с ошибками, непониманием порядка работы, необходимостью изменения настроек или предложениями по развитию Сервиса.

Процесс решения проблем/вопросов включает следующее:

- регистрацию обращения;
- определение затронутого модуля;
- уточнение действий пользователя;
- воспроизведение ситуации ответственным специалистом;
- классификацию обращения;
- исправление или консультацию;

- повторную проверку результата;
- уведомление пользователя о результате.

Техническая поддержка использует две линии поддержки. Первая линия принимает обращение, уточняет сведения и помогает пользователю с типовыми вопросами. Вторая линия анализирует сложные случаи, связанные с логикой работы модулей или настройками Сервиса.

Гарантийное обслуживание осуществляется через исправление выявленных дефектов.

Техническая поддержка осуществляется через консультации пользователей, помощь при работе с функциями и контроль доступности Сервиса.

Модернизация осуществляется через развитие существующих модулей, добавление новых сценариев, расширение настроек и обновление пользовательской документации.

Техническое сопровождение включает обеспечение доступности Сервиса, консультационную поддержку пользователей, исправление выявленных ошибок, развитие функциональности и актуализацию документации. Обращения пользователей рассматриваются через установленные каналы поддержки.

Контакты службы технической поддержки и ответственного специалиста:

- страница контактов: <https://sravniauto.ru/contacts>;
- телефон: +7 (495) 108-48-39;
- телефон: +7 (903) 869-43-29;
- email: info@data-sales.ru;
- мессенджер: https://t.me/data_sales.

Связь с пользователями может осуществляться через web-интерфейс Сервиса, телефон, email и настроенный канал в мессенджере.

Модернизация

Сервис может развиваться в направлении расширения аналитики качества обработки заявок, повышения удобства кабинетов, добавления новых каналов передачи заявок, развития каталога, улучшения механизмов телефонии и автоматизации контроля партнёрской работы.

Также перспективным направлением является развитие рекомендательных механизмов: выявление проблемных заявок, подсказки по настройке партнёров и формирование аналитики по эффективности обработки обращений.