

НМПК

НЕЙРОТЕХНИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ
ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Автономная система квалификации

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Оглавление

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ 4

2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СЕРВИСА 5

2.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла Сервиса 5
2.3. Роли участников процессов Жизненного цикла Сервиса 7

3. СОЗДАНИЕ СЕРВИСА 7

4. ШТАТНОЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СЕРВИСА 8

5. СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕРВИСА 8

6. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ РАБОТЫ СЕРВИСА 9

7. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СЕРВИСА 10

8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА 11

9. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ПОДДЕРЖКУ СЕРВИСА 11

Термин	Определение
Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения.
Пользователь	Организация или лицо, получающие продукт или услугу
Клиент (Лид)	Конечный пользователь, взаимодействующий с чат-лендингом и оставляющий заявку.
Оператор	Технический объект (сервер, программный модуль), обеспечивающий функционирование Сервиса.
Программное обеспечение (ПО)	Программный комплекс «Автономная система квалификации», включающий веб-интерфейс, ИИ-агент и базу данных.
Чат-лендинг	Лендинг, выполненный в формате диалогового интерфейса (чата) для взаимодействия с клиентом.
Квалификация лида	Процесс оценки потенциального клиента на соответствие критериям с помощью ИИ-агента и настроенных сценариев.
ИИ-агент	Программный модуль на основе искусственного интеллекта, генерирующий вопросы и скрипты взаимодействия на основе портрета обращения.

Автономная система квалификации. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Автономная система квалификации» (далее – Сервис), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Исключительные права на ПО «Автономная система квалификации» принадлежат ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов» (далее – Компания).

Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Компании в сети Интернет.

2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Сервиса

2.1. Общее описание Жизненного цикла Сервиса

Жизненный цикл Сервиса состоит из нескольких этапов:

- Создание Сервиса – проектирование и разработка Сервиса, проверка его работоспособности;
- Штатное функционирование Сервиса – доступность и функционирование заявленных функций Сервиса в полном объеме и на заявленном уровне производительности через веб-интерфейс;
- Сопровождение Сервиса – обеспечение штатного функционирования Сервиса и информационно-консультационной поддержки при эксплуатации Сервиса со стороны ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов»;
- Устранение неисправностей работы Сервиса – взаимодействие Пользователя / Заказчика Сервиса и Компании для локализации неисправностей, возникших в Сервисе, а также устранение неисправностей;
- Совершенствование Сервиса – внесение дополнений и изменений в функциональность Сервиса (например, улучшение алгоритмов ИИ, новые типы вопросов), внесение изменений в Сервис для повышения уровня производительности.

2.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла Сервиса

2.2.1. Создание Сервиса

На этапе создания Сервиса происходит:

- подготовка технического задания, включающего требования к функциональности (чат-лендинги, ИИ-квалификация) и качеству;
- проектирование архитектуры, баз данных и пользовательского интерфейса Сервиса;
- разработка функционала Сервиса командами ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов»;
- проведение комплексного тестирования (функциональное, нагрузочное) со стороны Quality Assurance (QA);
- подготовка эксплуатационной документации и релиза Сервиса.

2.2.2. Штатное функционирование Сервиса

На этапе штатного функционирования Сервиса происходит:

- доступ к веб-интерфейсу Сервиса через браузер по адресу, указанному на сайте Компании;

- аутентификация пользователя в системе, используя учетные данные, предоставленные Компанией;
- эксплуатация Сервиса пользователем (создание лендингов, настройка вопросов, просмотр заявок);
- взаимодействие клиентов с чат-лендингами;
- получение обновлений функционала и исправлений, которые выполняются Компанией без участия пользователя.

2.2.3. Сопровождение Сервиса

На этапе сопровождения Сервиса происходит:

- предоставление разъяснений по назначению и функциональности различных разделов Сервиса (Создание лендинга, Редактирование вопросов, Список заявок);
- помощь в интерпретации данных квалификации лидов;
- оказание консультаций по вопросам работы с интерфейсом и навигации;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного отображения данных или ошибок в работе интерфейса;
- предоставление актуальных материалов и документации по работе Сервиса.

2.2.4. Устранение неисправностей работы Сервиса

На этапе устранения неисправностей работы Сервиса происходит:

- предоставление пользователем данных, необходимых для анализа возникшей неисправности (описание проблемы, шаги для воспроизведения, скриншоты);
- проведение анализа проблемы и ее воспроизведение специалистами поддержки;
- формирование и предоставление заключения о характере неисправности;
- постановка задачи на внесение исправлений в Сервис (если проблема внутренняя), выполнение работ, тестирование;
- подготовка и развертывание релиза Сервиса с внесенными исправлениями (если требуется).

2.2.5. Совершенствование Сервиса

На этапе совершенствования Сервиса происходит:

- прием и анализ заявок от Пользователя Сервиса на проведение модификации Сервиса (добавление новых типов вопросов, интеграции, доработка ИИ-агента);
- согласование условий выполнения работ и сроков реализации;
- проведение модификации Сервиса в соответствии с заявкой силами разработчиков ООО

«Нейротехнические модели привлечения клиентов»;

- проведение проверки новых/измененных функций со стороны QA;
- подготовка и развертывание релиза с внесенными изменениями для всех пользователей.

2.3. Роли участников процессов Жизненного цикла Сервиса

Роли участников процессов Жизненного цикла описаны в Таблице 1.

№	Роль	Описание
1	Quality Assurance (QA)	Сотрудники подразделения Quality Assurance, которые выполняют проверку Сервиса, её тестирование, воспроизводят неисправности для формирования шагов по их исправлению.
2	Администратор Системы	Сотрудники компании ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», ответственные за настройку системы, управление пользователями и их правами доступа.
3	Пользователь	Сотрудник компании-клиента (владелец бизнеса, менеджер), использующий Систему для создания лендингов и обработки заявок.
	Клиент (Лид)	Конечный пользователь, взаимодействующий с чат-лендингом.
5	Разработчик	Сотрудники компании ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», осуществляющий создание, модификацию и техническую поддержку Системы.
7	Техническая поддержка	Сотрудники компании ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», обеспечивающие техническую поддержку Заказчика на этапе Устранения неисправностей и Совершенствования Сервиса.

Таблица 1. Роли участников процессов Жизненного цикла

3. Создание Сервиса

Триггером для Создания Сервиса служит подтвержденная потребность создания Сервиса со стороны уполномоченных сотрудников ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», возникающая из стратегических целей компании или поступивших запросов от клиентов.

Для начала процессов Создания Сервиса требуются:

Техническая поддержка: info@neiroflow.online

- описанная задача на Создание Сервиса, с указанием функциональных (например, создание лендингов, ИИ-квалификация, сбор заявок) и нефункциональных требований;
- Техническое задание на Создание Сервиса, утвержденное ответственными лицами Компании;
- согласование ресурсов (персонал, оборудование, лицензии), сроков и приоритета задачи на Создание Сервиса (включение в план разработки).

Задача на Создание Сервиса проходит анализ со стороны команд ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», вовлеченных в разработку, осуществляется проектирование Сервиса, после чего начинается процесс разработки ПО.

В ходе процесса разработки Сервиса команды Компании с помощью соответствующих технологий и языков программирования создают компоненты Сервиса (веб-интерфейс, ИИ-агент, база данных), которые должны работать друг с другом и с внешними системами.

После завершения разработки компонентов Сервиса, они передаются на тестирование в команду QA. При удовлетворительном прохождении тестирования Компания готовит релиз Сервиса, который включает в себя новую или обновленную версию функционала, а также обновленную эксплуатационную документацию на Сервис.

4. Штатное функционирование Сервиса

Перед началом работы с Сервисом в рамках Штатного функционирования Сервиса, пользователь должен пройти процедуру получения учетной записи, предоставленной Компанией.

Штатное функционирование предполагает, что Пользователь может выполнять все заявленные функции Системы без сбоев. К таким функциям относятся:

- Авторизация в системе
- Работа с главной страницей
- Создание и редактирование чат-лендингов
- Настройка вопросов для квалификации
- Просмотр списка заявок
- Взаимодействие клиентов с ИИ-чатом

Процессы в рамках Штатного функционирования Сервиса обеспечиваются Пользователем с помощью документации, предоставляемой Компанией. Компания обеспечивает доступность и производительность Сервиса, а также автоматическое обновление его функционала без участия пользователя.

5. Сопровождение Сервиса

Услуги по сопровождению Сервиса согласовываются в момент заключения договора с

Заказчиком на использование Сервиса. В рамках Сопровождения Сервиса могут быть оказаны следующие услуги:

- предоставление разъяснений по назначению и функциональности различных разделов Сервиса;
- помощь в интерпретации данных квалификации и отчетов;
- оказание консультаций по вопросам работы с интерфейсом и навигации;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного отображения данных или ошибок в работе интерфейса;
- предоставление актуальных материалов и документации по работе Сервиса.

Процессы в рамках Сопровождения Сервиса обеспечиваются Инженерным отделом ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов» при содействии пользователя или иного уполномоченного сотрудника со стороны Пользователя.

Обмен материалами, документацией, инструкциями, информационными сообщениями осуществляется с помощью каналов связи, которые включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- телефон;
- корпоративные программы для обмена сообщениями;
- специализированный веб-портал службы поддержки (если используется);
- электронная почта.

6. Устранение неисправностей работы Сервиса

Штатный порядок работы Сервиса определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Компанией. Поддерживаемый Сервисом набор функций определяется требованиями технического задания.

Триггерами для Устранения неисправностей работы Сервиса включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- появление ошибок Сервиса при работе в режиме Штатного функционирования Сервиса (например, ошибка при создании лендинга, сбой в работе чата, некорректная генерация вопросов ИИ);
- недостижение заявленных параметров точности и/или производительности Сервиса (замедленная работа, таймауты);
- отклонения от остальных заявленных функциональных и нефункциональных характеристик Сервиса.

В случае возникновения триггеров, Пользователю Сервиса следует обратиться в службу Технической Поддержки ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов».

Техническая поддержка: info@neiroflow.online

При обращении пользователь должен подготовить и предоставить следующую информацию:

- название организации или ФИО пользователя, использующего Сервис;
- версию браузера и операционную систему (если применимо);
- подробное описание возникшей проблемы и действий, которые к ней привели или предшествовали возникновению проблемы;
- данные, при работе с которыми возникла ошибка (по возможности);
- текст сообщений об ошибках от Сервиса;
- снимки экрана с ошибками (по возможности).

При отсутствии данной информации процесс поиска решения проблемы может затянуться.

При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удаленно, решение проблемы может быть выполнено Инженерным отделом ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов».

7. Совершенствование Сервиса

Триггерами для Совершенствования Сервиса могут быть:

1. Запросы заказчиков:
    - заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Сервис для решения выявленной неисправности или недоработки;
    - заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Сервис для улучшения функциональных (например, добавление новых типов вопросов, интеграции) и нефункциональных характеристик Сервиса.
2. Работы в рамках планового развития Сервиса
    - выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования Сервиса;
    - совершенствование алгоритмов работы (например, улучшение точности ИИ-квалификации, оптимизация производительности);
    - внесение дополнений и изменений в документацию Сервиса.

В рамках обработки запросов Заказчика выполняются следующие шаги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в функционал Сервиса;
- анализ заявок со стороны ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов», проверка заявок со стороны QA;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- внесение изменений / дополнений в Сервис по заявкам Заказчика со стороны Компании;
- проведение проверки Сервиса со стороны QA;
- подготовка и развертывание релиза с внесенными изменениями для всех пользователей.

Обработку запросов Заказчика осуществляет Техническая поддержка с последующей передачей заявок в профильные подразделения ООО «Нейротехнические модели привлечения клиентов».

8. Техническая поддержка

Пользователи Сервиса могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты info@neiroflow.online.

Время работы службы технической поддержки: 9.00–18.00, рабочие дни.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО в рамках условий лицензионного соглашения;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора;

9. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку Сервиса

Процессы в рамках Штатного функционирования Сервиса обеспечиваются Пользователем с помощью документации, предоставляемой Компанией.

Пользователь Сервиса должен иметь следующие знания и навыки:

- уровень владения персональным компьютером и веб-браузером: уверенный пользователь;
- знание функциональных возможностей Сервиса, а также особенностей работы с Сервисом, описанных в документации Сервиса;
- базовое понимание процессов привлечения и квалификации клиентов (рекомендуется).

Для процессов в рамках Сопровождения Сервиса, Устранения неисправностей и Совершенствования Сервиса требуются:

1. сотрудник Инженерного отдела;
2. сотрудник Технической поддержки
3. Сотрудник QA

Сотрудник Инженерного отдела должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для анализа и решения проблем программного обеспечения;
- знание функциональных возможностей Сервиса и особенностей его работы и архитектуры, а также общих принципов работы веб-приложений;
- навыки диагностики проблем с веб-приложениями, сетевыми подключениями со стороны клиента;
- умение работы с системами мониторинга и логирования внутренних компонентов Сервиса;
- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с

командами Компании и Заказчиком.

Сотрудник Технической поддержки должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее или среднее образование, техническое или иное образование, достаточное для осуществления функций, описанных в должностной инструкции сотрудника Технической поддержки;
- знания в области веб-технологий и принципов работы веб-приложения;
- знание функциональных возможностей Сервиса и особенностей его работы с точки зрения пользователя;
- навыки сбора информации от пользователей для диагностики проблем;
- навыки работы с внутренними системами регистрации и отслеживания обращений;
- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с командами Компании и Заказчиком.
- умение работать с системами мониторинга и логирования;
- обладать базовым пониманием процессов привлечения клиентов (рекомендуется).

Сотрудник QA должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для осуществления функций, описанных в должностной инструкции сотрудника QA;
- навыки проведения функционального, системного, регрессионного и интеграционного тестирования веб-приложений;
- иметь опыт работы в области тестирования программного обеспечения;
- знание функциональных возможностей Сервиса, особенностей работы с ним и его архитектуры.