

SmartShell Cloud

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

Год создания: 2021

Год первой публикации: 2021

Содержание

1. Общие сведения об Комплексе ПО SmartShell Cloud
2. Назначение Системы
3. Жизненный цикл программного обеспечения
4. Требования к уровню квалификации системного администратора
5. Требования к уровню квалификации пользователя системы
6. Получение дистрибутива
7. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки
 - 7.1 Фактический, почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО
8. Сопровождение и поддержка
9. Обращение в техническую поддержку
 - 9.1 Формирование заявки
 - 9.2 Обработка заявки специалистом 1-й линии
 - 9.3 Эскалация заявки
 - 9.4 Обработка заявки 2-й линией
10. Приоритеты инцидентов
11. Решение инцидентов
12. Пример обработки запроса в техническую поддержку
13. План развития программного комплекса

1. Общие сведения об Комплексе ПО SmartShell Cloud

“Комплексе ПО SmartShell Cloud” реализован на клиент-серверной архитектуре. Состоит из трех модулей:

- Панель управления - реализована в клиент-серверной архитектуре и работает через браузер Google Chrome
- Сервер - работает на облачной платформе Яндекс.Cloud. В качестве баз данных сервера используется сертифицированная по 152 ФЗ Managed Service for PostgreSQL от Яндекс.Cloud.
- PC клиент - программная оболочка, установленная на базе операционной системы Windows 10 x64

2. Назначение Системы

Обеспечение бизнес процессов в сфере управления Компьютерными клубами. Комплекс устанавливается на оборудование клуба, обеспечивая различные сценарии доступа (гость, оператор, менеджер, администратор), совершение продаж и сбор статистики.

3. Жизненный цикл программного обеспечения

Жизненный цикл системы предполагает однократную установку системы на пользовательских компьютерах и дальнейшую поддержку работы системы Технической поддержкой ООО «Смарт Шелл». Резервные копии базы данных и приложений создаются и восстанавливаются средствами Яндекс.Cloud

4. Требования к уровню квалификации пользователя системы

Пользователь системы должен обладать базовыми навыками работы с ОС Windows 10. Для работы и настройки комплекса пользователь должен изучить документацию на ПО.

Обучение пользователь производит самостоятельно с использованием прилагаемой информации о ПО SmartShell Cloud.

Пользователь может быть проконсультирован в соответствующем канале технической поддержки.

5. Получение дистрибутива клиентской части программного комплекса SmartShell Cloud

Для получения дистрибутива необходимо выполнить регистрацию по ссылке: <https://admin.smartshell.gg/>. После этого доступна страница <https://lk.smartshell.gg/download> с кнопкой “Скачать”

Для корректной работы программы конфигурация ПК должна соответствовать следующим системным требованиям:

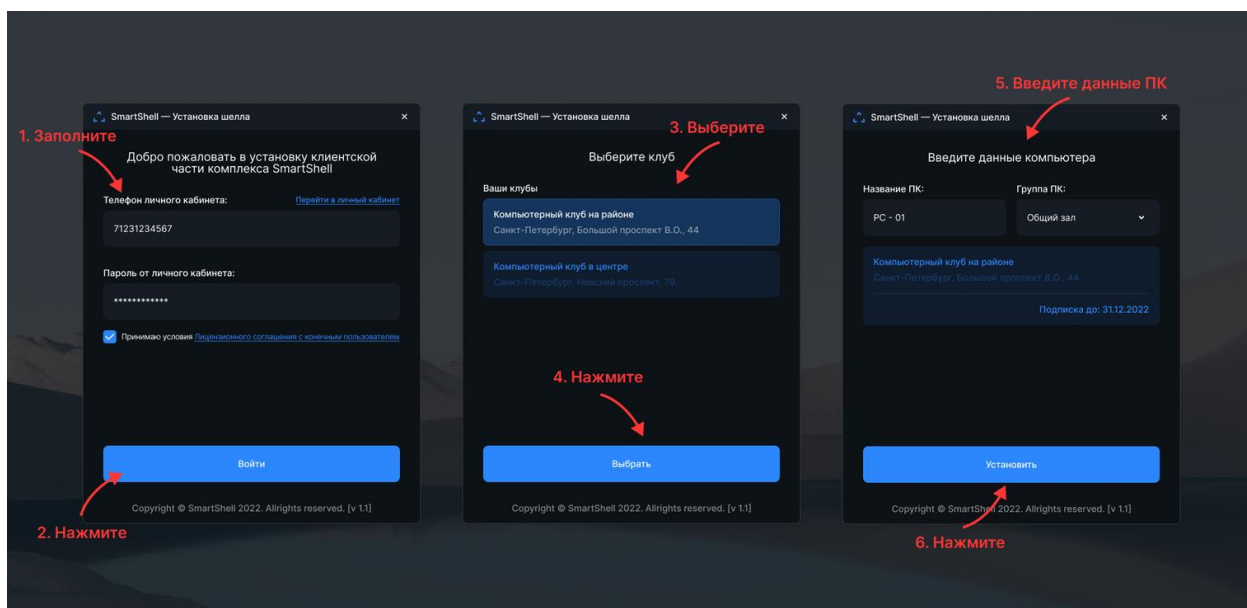
Системные требования

- Операционная система: 64-битная Windows 10;
- Процессор: любой AMD/Intel;
- Память: 4 Гб ОЗУ;
- Место на жёстком диске: 100 Мб;
- Сетевое подключение: Подключение по Ethernet-кабелю (WiFi-соединение не поддерживается).

Запуск установки

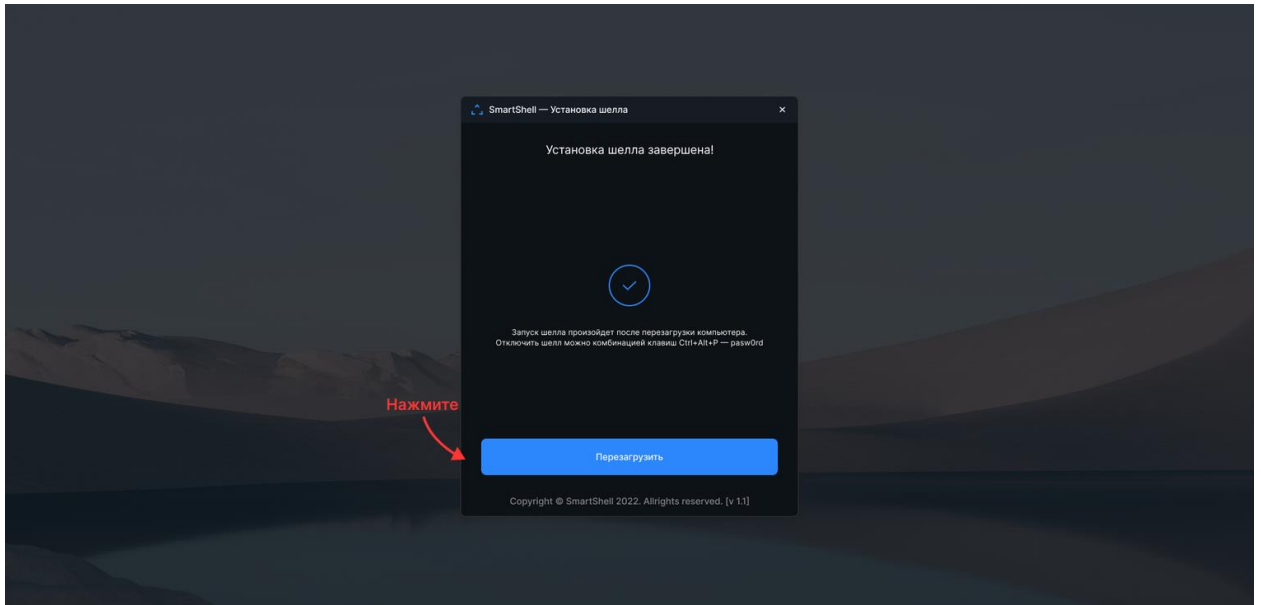
Сначала скачайте установщик. Перейдите в Личный кабинет, нажмите на любой клуб затем в карточке клуба — Скачать шелл. После того как скачается установщик запустите его.

1. После запуска установщика в открывшемся окне сделайте следующее:
 - Введите номер телефона и пароль, которые вы указали при регистрации в личном кабинете;
 - Примите условия [Лицензионного соглашения с конечным пользователем](#).
2. Нажмите Войти;
3. Выберите клуб в котором в данный момент устанавливаете шелл;
4. Нажмите Выбрать;
5. В окне Введите данные компьютера укажите:
 - Название ПК (от 3 до 12 символов);
 - Группу хостов (например, «Общий зал»).
6. Нажмите Установить.



Завершение установки

После настройки автоматического входа в Windows снова раскройте окно установщика и нажмите **Перезагрузить**.



6. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки

ФИО	Должность	Образование
Ивашкевич Роман Николаевич	Руководитель отдела разработки	Санкт-Петербургский Государственный Политехнический Университет, Прикладная математика и информатика
Рубцов Александр Олегович	Ведущий инженер-программист	Санкт-Петербургский Государственный Политехнический Университет, Прикладная математика и информатика
Кара Иван Иванович	Старший инженер-программист	СПбГУ, Экономический факультет
Ившин Всеволод Викторович	Старший инженер-программист	Новосибирский Государственный Технический Университет, Прикладная математика и информатика
Московкина Александра Сергеевна	Инженер по тестированию	СИРАО СПб, Инженер по информационной безопасности

7. Фактический, почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО

Адрес: 199004, Санкт-Петербург, 9-я линия ВО, дом 34, БЦ Magnus

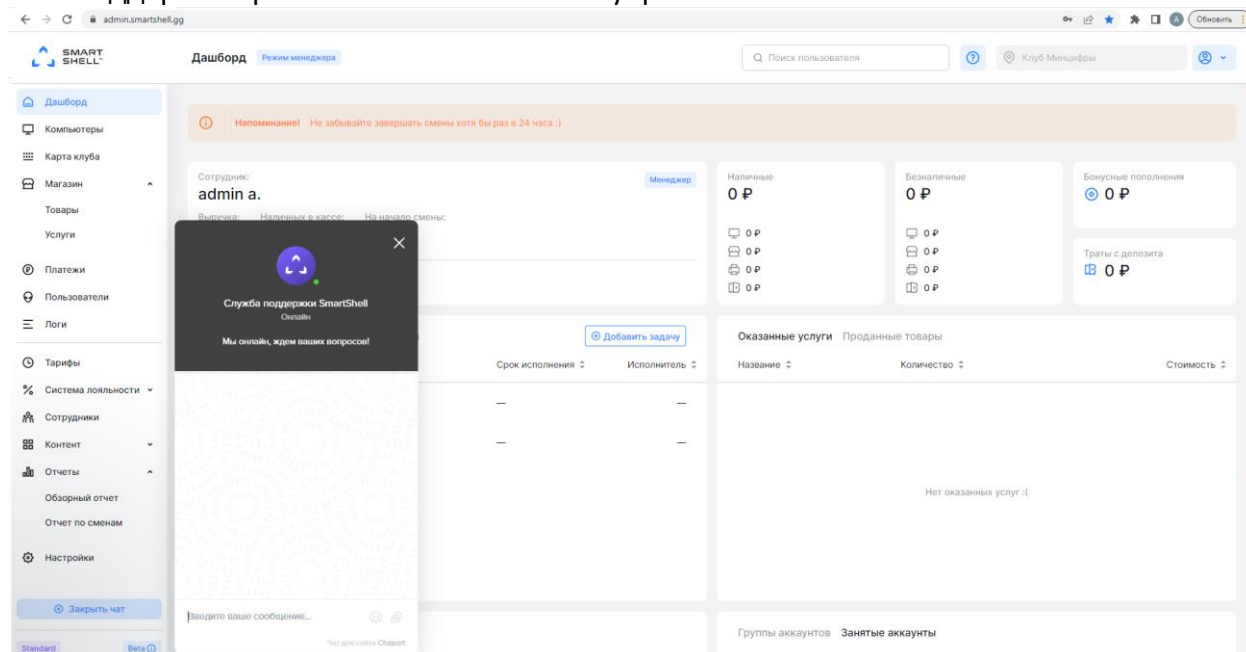
Электронная почта: order@smartshell.gg

Телефон: +7 (812) 701-07-96

8. Сопровождение и поддержка

Техническая поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям. Зарегистрированным пользователем считается пользователь, подписавший лицензионное соглашение на пользование ПО.

Техническая поддержка осуществляется путем направление пользователем заявки в окне “Чат поддержки” расположенном в панели управления .



- График оказания технической поддержки: будние, рабочие дни с 12:00 до 21:00
- Реакция на обращение регламентирована в течении 2 (двух) часов после обращения

Контакты для приема обращений:

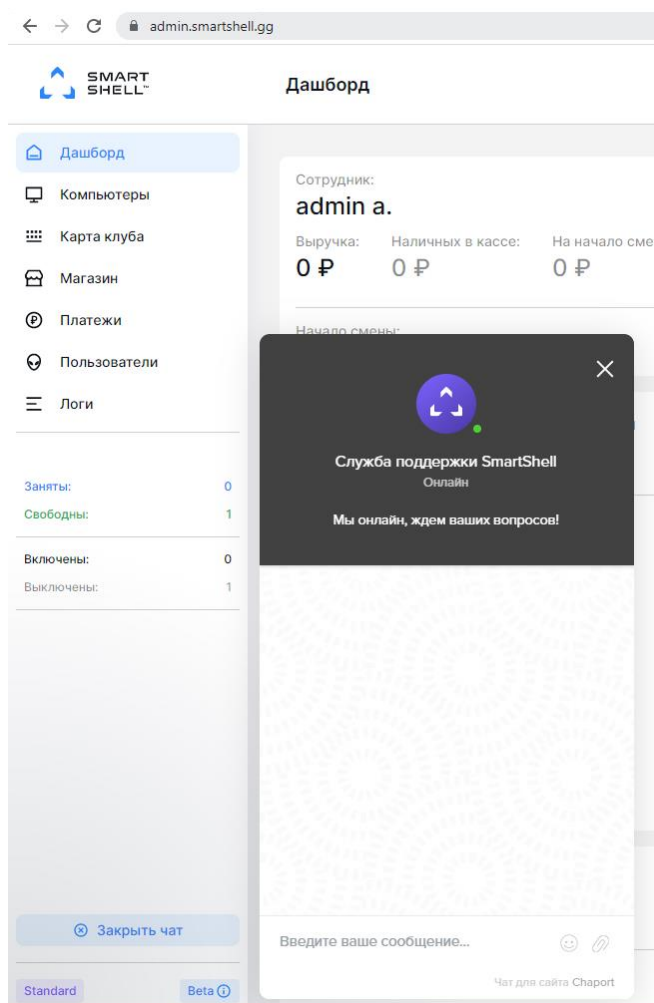
- Адрес: 199004, Санкт-Петербург, 9-я линия ВО, дом 34, БЦ Magnus
- Электронная почта: order@smartshell.gg
- Телефон: +7 (812) 701-07-96

9. Данные о персонале, задействованном в технической поддержке

ФИО	Подразделение	Должность
Мельниченко Анастасия Юрьевна	2-я линия поддержки	Специалист технической поддержки
Колосов Михаил Александрович	1-я линия поддержки	Специалист технической поддержки

10. Обращение в техническую поддержку

Для обращения в техническую поддержку пользователь переходит в окно “Чат поддержки”, расположенный в правом нижнем углу Панели управления”.



Далее пользователь оставляет обращение. Реакция на обращение регламентирована в течении 4 (четырёх) часов после обращения.

10.1 Формирование заявки

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки, на такое обращение заводится заявка в CRM. Ему присваивается порядковый номер. Заявки обрабатывает специалист 1-й линии поддержки.

- Фиксируется пользователь от которого поступила заявка;
- Фиксируется суть заявки;

10.2 Обработка заявки специалистом 1-й линии

После формирования заявки, специалист 1-й линии определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки.

Специалист 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками ИТ инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка в CRM переводится в статус «решена» (после этого заявителю приходит запрос на «подтверждение» закрытия заявки по обращению). Если заявитель подтверждает, заявка считается не решенной, а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

10.3 Эскалация заявки

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

- Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки
- Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалиста 1-й линии ТП

10.4 Обработка заявки 2-й линией

Инженеры 2-й линии технической поддержки:

Решают инциденты, переданных с первого уровня. Если для первого уровня поддержки ожидается, что он решает 60% инцидентов, то от второго уровня поддержки ожидается, что он решает 100% инцидентов, переданных ему первым уровнем.

Специалист 2-го уровня поддержки:

- определяет причины проблем и предлагает меры по их обходу или устранению.
- привлекают и управляют другими ресурсами по мере необходимости для определения причин.
- анализируют тенденции инцидентов
- Исследуются инциденты, которые закрыты и не сопоставлены известным проблемам, на предмет наличия потенциальных проблем.

11. Приоритеты инцидентов

№	Приоритет	Описание
1	Высокий	Отказ работы серверного приложения. Невозможность оказания услуг
2	Высокий	Отказ работы клиентского приложения. Невозможность оказания услуг
3	Высокий	Неисправности в работе БД

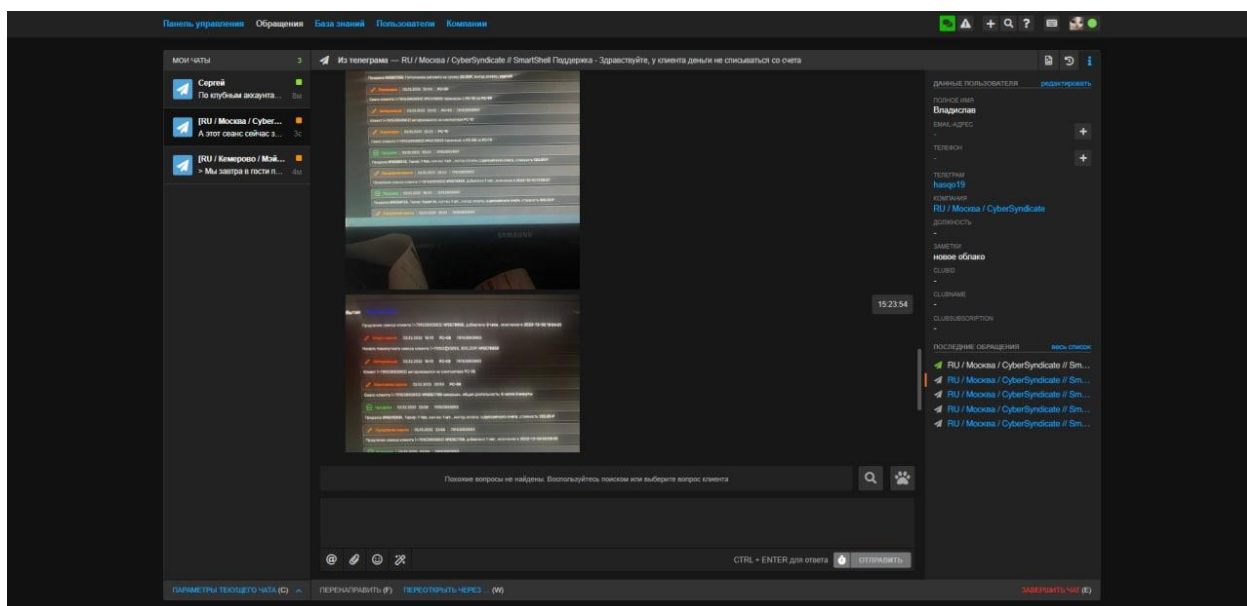
4	Средний	Неисправности в авторизации, регистрации, восстановлении пароля для пользователей
5	Средний	Неисправности и консультация во время установки Программного комплекса
6	Средний	Неисправности при открытии и закрытии рабочей смены
7	Средний	Неисправности в создании/редактировании товаров, услуг и тарифов
8	Низкий	Общие вопросы по инструментам, требующие консультации

12. Решение инцидентов

№	Приоритет	Описание	Обработка	Время реакции	Максимальное время решения	Суммарное время (максимальное)
1	Высокий	Отказ работы серверного приложения. Невозможность оказания услуг	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	3 рабочих дня	3.5 рабочих дня
2	Высокий	Отказ работы клиентского приложения. Невозможность оказания услуг	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	3 рабочих дня	3.5 рабочих дня
3	Высокий	Неисправности в работе БД	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	3 рабочих дня	3.5 рабочих дня
4	Средний	Неисправности в авторизации, регистрации, восстановлении пароля для пользователей	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	1 рабочий день	1.5 рабочих дня
5	Средний	Неисправности и консультация во время установки Программного комплекса	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	1 рабочий день	1.5 рабочих дня
6	Средний	Неисправности при открытии и закрытии рабочей смены	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	1 рабочий день	1.5 рабочих дня

7	Средний	Неисправности в создании/редактировании товаров, услуг и тарифов	Специалист 2-й линии поддержки	2 часа	1 рабочий день	1.5 рабочих дня
8	Низкий	Общие вопросы по инструментам, требующие консультации	Специалист 1-й линии поддержки	2 часа	4 часа	6 часов

13. Пример обработки запроса в техническую поддержку



14. План развития программного комплекса

План развития программного комплекса рассчитан на 2 года деятельности, и состоит из следующих пунктов:

1-й квартал 2023 года

Мобильное приложение для менеджеров компьютерных клубов

Описание: Интеграция панели управления комплекса ПО SmartShell в мобильное приложение для дистанционного контроля деятельности компьютерного клуба.

2-й квартал 2023 года

Мобильное приложение для пользователей

Описание: Интеграция модуля, позволяющего клиентам компьютерных клубов просматривать личный профиль и информацию о компьютерных клубах посредством мобильного приложения

3-й квартал 2023 года

Онлайн бронирование

Описание: Интеграция модуля, позволяющего клиентам дистанционно бронировать игровые услуги компьютерных клубов

4-й квартал 2023 года

Онлайн оплата

Описание: Интеграция модуля, позволяющего клиентам дистанционно оплачивать услуги компьютерных клубов

1-й квартал 2024 года

Конструктор лояльности

Описание: Автоматическая система распределения скидок, бонусных баллов и других привилегий, настраиваемая в панели управления

2-й квартал 2024 года

Личный кабинет сети клубов

Описание: Для сети клубов будет реализован единый ЛК (общие скидки, общий депозит, единая база клиентов).

3-й квартал 2024 года

Турнирная платформа

Описание: Единая платформа для проведения турниров по компьютерным играм для всех клубов, использующих ПО SmartShell

4-й квартал 2024 года

Отчеты

Описание: Отчеты, наглядно показывающие всю информацию по работе компьютерного клуба.