

# **Manzana Loyalty Online**

## **Жизненный цикл ПО**

## Оглавление

Оглавление.....	2
<b>1. АННОТАЦИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ГЛОССАРИЙ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО .....</b>	<b>5</b>

## **1. Аннотация**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения Manzana Loyalty Online, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации; совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Настоящий документ не является пошаговой инструкцией, так как в нём описываются только основные моменты в работе (разработка, прототипирование и др.).

## 2. Глоссарий

Термин	Определение
Manzana Loyalty Online (ML, MO)	Инструмент ведения базы покупателей и автоматизации процессинга маркетинговых акций, позволяющий обрабатывать различные скидочные, бонусные, купонные, игровые и другие механики со всей клиентской базой, определенными сегментами клиентов, а также персонально с конкретными клиентами.
PostgreSQL	СУБД для обработки правил работы Manzana Campaign
Nginx	Веб сервер, обеспечивающий публикацию и балансировку API и пользовательского интерфейса MO
UI Manzana Loyalty Online	Интерфейс MO, разработанный на VueJS

### 3. Описание жизненного цикла ПО

Решение Manzana Loyalty Online работает как интернет-сервис для автоматизации маркетингового взаимодействия, позволяющий вести персональную работу с клиентами, обрабатывать покупки клиентов и применять к ним различные маркетинговые правила.

#### Разработка:

Процесс разработки программного обеспечения использует методологию разработки Scrum, поэтому разработка происходит итерационно, спринтами.

В каждую итерацию входят:

- сбор требований (custdev, заполнение опросников и интервью с заказчиком),
- прототипирование (Figma, Adobe XD), разработка (C#, Go, R),
- тестирование в тестовой среде (Postman, Soap UI),
- интеграционное тестирование в тестовой среде, включая все компоненты решения
- выпуск релиза,
- тестирование в боевой среде (Postman, Soap UI),
- интеграционное тестирование в боевой среде (все Системы).

Релизы выпускается регулярно, то есть система постоянно обновляется.

Среда разработки находится на серверах Manzana Group

Разработкой решения занимается команда front-end и back-end разработчиков, со стажем разработки от 4 лет, включая выделенного архитектора.

#### Доработка и совершенствование

Программа активно дорабатывается, в том числе в связи с запросами от текущих пользователей, актуализируется потребность в отрасли – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение в сервисной системе <https://helpdesk.manzanagroup.ru>, а также по почте своему руководителю проекта в компании или на [welcome@manzanagroup.ru](mailto:welcome@manzanagroup.ru).

Каждое предложение рассматривается, и в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки для дальнейшего обновления. Новые возможности становятся доступны пользователям

#### Использование

Решение Manzana Loyalty Online работает как сервис через web-browser, поэтому для использования решения необходимо рабочее место (desktop или ноутбук) с доступом в интернет.

Работа с системой проводится на ресурсе: <https://campaign.manzanagroup.ru> (это единый интерфейс всей платформы, включающий Manzana Loyalty Online)

Для авторизации необходимо заполнить общий логин, а также ваши персональный логин и пароль.

Рисунок 1 Авторизация в системе

После входа в систему вы попадёте на страницу «Акции» рис. 2, где вы сможете начать работать с системой.

Рисунок 2 Страница конструктора акций

**Поддержка:**

Поддержкой решения занимается команда аналитиков и консультантов, со стажем поддержки ИТ решений от 2 лет.

Поддержка включает в себя службу мониторинга. Критические ошибки поддерживаются в режиме 24\7.

В случае возникновения неисправностей в модуле, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет обращение по средством сервисной системы <https://helpdesk.manzanagroup.ru> либо напрямую руководителю проекта по электронной почте. Запрос должен содержать описание проблемы (обращения) и снимок экрана/видео со сбоем (если имеется сбой).

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены следующим образом:

массовое автоматическое обновление компонентов

единичная работа специалистов службы технической поддержки по запросу пользователя

Для клиентов компании мы организовали быструю и удобную форму обращения в службу технической поддержки и развития клиентских систем. Теперь онлайн вы сможете сообщать нашим специалистам о проблемах и ставить перед ними задачи, в соответствии с вашим проектом. Вы сами можете выставить приоритет задачи и в любое время отследить статус и степень их готовности, что позволяет в режиме онлайн контролировать работу по вашему обращению. Также система позволяет вести переписку в привязке к обращениям.