

Описание жизненного цикла программы «Джум Плэтформ».

Название компании: ООО «Джум»

Юридический адрес: 123100, Москва, Сергея Макеева улица, дом 1, помещение 15А/2

Фактический и почтовый адрес: 123100, Москва, Сергея Макеева улица, дом 1, помещение 15А/2

Программа “Джум Плэтформ”, предназначенная для бизнес-планирования и аналитики, проходит через несколько ключевых этапов жизненного цикла, которые обеспечивают её успешное внедрение и эксплуатацию. Каждый этап включает важные подпункты, необходимые для достижения поставленных целей.

1. Проектирование

На этапе проектирования проводится подготовка к разработке и внедрению, включая следующие подпункты:

- **Анализ бизнес-требований:**
 - Определение ключевых целей бизнеса.
 - Сбор и документирование требований пользователей.
 - Приоритизация функциональных возможностей.
- **Проектирование архитектуры:**
 - Разработка логической и физической структуры данных.
 - Определение ключевых модулей и их взаимодействия.
 - Планирование интеграций с внешними системами.
- **Проектирование пользовательского интерфейса:**
 - Создание макетов дашбордов и отчетов.
 - Определение пользовательских ролей и прав доступа.
 - Планирование навигации и пользовательского опыта (UX).

2. Разработка

Этап разработки включает реализацию проектных решений и настройку в соответствии с бизнес-требованиями:

- **Настройка и кастомизация функциональных модулей:**
 - Адаптация стандартных функций программы под требования бизнеса.
 - Разработка дополнительных модулей или расширений.
 - Настройка бизнес-правил и логики обработки данных.
- **Создание моделей данных и аналитики:**
 - Определение источников данных и их интеграция.
 - Разработка расчетных моделей и алгоритмов анализа данных.
 - Формирование отчетов и дашбордов для различных уровней управления.
- **Настройка интеграций:**
 - Создание ETL-процессов (Extract, Transform, Load) для загрузки и обработки данных.
 - Настройка обмена данными с внешними системами.
 - Обеспечение безопасности данных при интеграции.

3. Тестирование

Этап тестирования предназначен для проверки качества и надежности перед внедрением:

- **Функциональное тестирование:**
 - Проверка работы всех модулей и функций.
 - Тестирование бизнес-процессов на соответствие требованиям.
 - Выявление и исправление функциональных ошибок.
- **Интеграционное тестирование:**
 - Проверка корректности взаимодействия с внешними системами.
 - Тестирование данных на точность и консистентность при передаче.
 - Анализ производительности интеграционных процессов.
- **Тестирование производительности:**
 - Оценка времени отклика под различными нагрузками.
 - Проведение нагрузочного тестирования для прогнозирования пиковых нагрузок.

- Анализ результатов и оптимизация производительности.

4. Поддержка и доработка

После внедрения программы начинается фаза эксплуатации, где основное внимание уделяется поддержке её работоспособности и развитию:

- **Мониторинг работы:**
 - Постоянное отслеживание производительности и доступности программы.
 - Выявление и устранение узких мест в работе программы.
 - Настройка оповещений и автоматизированных проверок.
- **Обновление и развитие функционала:**
 - Внедрение новых функций и модулей в ответ на изменяющиеся потребности бизнеса.
 - Обновление программы с учетом новых версий и патчей.
 - Адаптация программы к новым законодательным требованиям или изменениям в бизнес-процессах.
- **Техническая поддержка пользователей:**
 - Обучение пользователей работе с программой
 - Решение возникающих у пользователей вопросов и проблем.
 - Поддержка работоспособности программы в случае сбоев.

5. Устранение сбойных ситуаций

Этот этап включает процесс реагирования на инциденты и их устранение:

- **Идентификация и диагностика проблем:**
 - Мониторинг и регистрация инцидентов.
 - Определение причин возникновения проблем.
 - Классификация инцидентов по уровню критичности.
- **Устранение инцидентов:**
 - Применение мер по восстановлению нормальной работы программы.
 - Внедрение временных и постоянных решений для устранения проблемы.
 - Проверка программы после исправления для предотвращения повторных сбоев.
- **Документирование и анализ:**
 - Ведение отчетности по инцидентам и мерам по их устранению.
 - Анализ инцидентов для выявления общих причин и разработки превентивных мер.
 - Разработка рекомендаций по улучшению программы на основе анализа инцидентов.

Этот жизненный цикл позволяет обеспечить надежную и эффективную работу программы “Джум Платформ”, адаптируя её под меняющиеся потребности бизнеса и обеспечивая долгосрочную стабильность.

Отдел разработки отвечает за реализацию, настройку и сопровождение программных решений компании. В составе отдела 30+ специалистов, каждый из которых выполняет ключевые функции для успешного выполнения задач по разработке и поддержке программного обеспечения.

Состав команды и квалификация:

- **Руководитель отдела разработки:**
 - **Квалификация:** Высшее образование в области информационных технологий, компьютерных наук или смежных областях. Опыт работы на руководящей позиции в области разработки ПО не менее 5 лет. Глубокие знания в управлении проектами, Agile и Scrum методологиях, а также опыт работы с распределенными командами.
 - **Роль:** Руководит командой разработки, управляет проектами, распределяет задачи и контролирует выполнение планов. Определяет стратегические направления развития программных продуктов и координирует взаимодействие между различными командами.
- **Разработчики Backend (10+):**
 - **Квалификация:** Высшее техническое образование, глубокие знания языков программирования, таких как Java, Python, C#, а также опыт работы с базами данных (SQL, NoSQL). Опыт разработки серверных приложений не менее 3 лет.
 - **Роль:** Создают и поддерживают серверную часть приложений, включая работу с базами данных, логикой бизнес-процессов и интеграциями с внешними системами. Обеспечивают высокую производительность, безопасность и масштабируемость серверной архитектуры.
- **Разработчики Frontend (10+):**
 - **Квалификация:** Высшее техническое образование, уверенные знания HTML, CSS, JavaScript, а также современных фреймворков, таких как React, Angular или Vue.js. Опыт разработки пользовательских интерфейсов не менее 3 лет.
 - **Роль:** Работают над созданием удобных и функциональных пользовательских интерфейсов. Отвечают за разработку и оптимизацию веб-страниц, мобильных приложений и других клиентских частей.
- **Специалисты по качеству (Q&A) (5+):**
 - **Квалификация:** Высшее техническое образование, опыт работы в тестировании ПО не менее 3 лет, знание инструментов автоматизации тестирования (Selenium, JUnit и другие). Понимание жизненного цикла разработки программного обеспечения и процессов тестирования.
 - **Роль:** Проводят тестирование разработанных решений для обеспечения их соответствия требованиям. Проверяют функциональность, производительность и безопасность программного обеспечения. Работают над автоматизацией тестирования для ускорения процессов проверки качества.
- **Архитекторы решений (3):**

- **Квалификация:** Высшее техническое образование, опыт работы в разработке ПО и проектировании архитектур не менее 5 лет. Глубокие знания современных архитектурных стилей (микросервисы, SOA) и технологий. Опыт принятия архитектурных решений и консультирования команд разработки.
- **Роль:** Определяют архитектуру программных решений, разрабатывают основные принципы построения. Обеспечивают согласованность компонентов и интеграцию различных частей программного обеспечения. Консультируют разработчиков по архитектурным решениям и выбору технологий.
- **DevOps инженеры (2):**
 - **Квалификация:** Высшее техническое образование, опыт работы с системами CI/CD, контейнеризацией (Docker, Kubernetes), инструментами автоматизации (Jenkins, Ansible) не менее 3 лет. Понимание принципов DevOps и опыт работы с облачными Программами (AWS, Azure, GCP).
 - **Роль:** Отвечают за автоматизацию процессов сборки, тестирования и доставки программного обеспечения. Управляют инфраструктурой, обеспечивая бесперебойную работу систем и поддержку CI/CD процессов. Работают над оптимизацией производительности и безопасности программных решений.

Процессы и инструменты:

- Для управления проектами и задачами в отделе используется система класса **Project Management System**, обеспечивающая прозрачность процессов, четкое распределение задач и контроль за сроками выполнения.
- Взаимодействие между командами и подразделениями обеспечивается через **систему внутренней коммуникации** и **систему управления задачами**, что позволяет своевременно обмениваться информацией и следить за ходом разработки.
- Тикеты и запросы на доработку программного обеспечения обрабатываются с использованием выбранной **системы управления инцидентами**, которая позволяет эффективно отслеживать и решать проблемы, возникающие в процессе разработки.

Этот структурированный подход, подкрепленный высоким уровнем квалификации сотрудников, позволяет отделу разработки эффективно выполнять свои задачи, обеспечивая высокое качество программных продуктов и их соответствие требованиям заказчика.

В первые пять недель после сдачи функционала, например - Promo/Demand/Deployment программы "Джум Платформ"

обеспечивает полный этап HyperCare для ключевых пользователей. Выделенный человек и команда, разрабатывающие функционал, сфокусированы на скорейшей починке возникающих багов, а также обеспечивают консультацию по функционалу и оптимизируют процессы. Вся коммуникация ведется с тем же продукт менеджером, который руководил разработкой.

В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении - команда исправляет их согласно оговоренным с заказчиком приоритетам.

После окончания этапа HyperCare, программное обеспечение (он же функционал) переходит в зону ответственности команды support, которая так же отвечает за сопровождение решения.

Состав команды поддержки и сопровождения составляет 15 специалистов (в скобках количество специалистов):

- Руководитель службы поддержки
- Специалист службы поддержки (4)
- Backend разработчик (3)
- Frontend разработчик(3)
- Q&A(2)
- Архитектор/СТО (2).

Квалификация специалистов эквивалентна квалификации специалистов разработки, указанных выше.

С заказчиком определяется подходящая информационная система класса Service Desk для сопровождения программного обеспечения. В выбранной системе будет происходить передача запросов (тикеты) от заказчика к исполнителю.

Так же определен комфортный для команды SLA:

- Запрос высокого приоритета (High Level/Blocker) имеет срок решения до 8 рабочих часов.
- Запрос среднего приоритета (Middle Level) имеет срок решения 24 рабочих часа.
- Запрос низкого приоритета (Low Level) имеет срок решения 35 рабочих часов.

Так же, через команду support возможна реализация доработок, не входящих в изначальное ТЗ и отсутствующих на этапе Анализа и Дизайна(АиД).

График работы Службы поддержки:

5/2 9:00-19:00

Процесс сопровождения и поддержки оказывается по адресу 123100, Москва, Сергея Макеева улица, дом 1, помещение 15А/2

Контакты: care@jumeplatform.com

+7 (804) 700-79-70