Подход команды Pilot к оказани[..]

05/20/2024 10:46:30

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Программное обеспечение::Pilot	**Last update:**	03/31/2022 20:40:23
State:	public (all)		

Problem (public)

Повышение прозрачности работы с инцидентами. Выстраивание процессов СТП.

Solution (public)

1. Мы не привязываем исправление ошибок нашего ПО к оплате договоров и их стоимости. Это означает, что подтверждённые и локализованные ошибки будут исправляться максимально быстро и до, и после оплаты договоров.

2. При планировании новых версий ПО мы стараемся сбалансировать работы по исправлению ошибок и работы по созданию новой функциональности. При определении сроков исправления ошибки команда учитывает критичность той или иной ошибки, а также её влияние на работу других клиентов.

3. Основным инструментом управления инцидентами и предложениями является система ServiceDesk (SD). Первая линия ТП проводит первичный сбор информации по запросу в SD, согласно внутренних регламентов (РУИ). При подтверждении ошибки ПО Pilot или принятия предложения к рассмотрению специалист ПТП регистрирует запись в БОиП Pilot. БОиП Pilot — это инструмент команды разработки https://bugs.pilot.ascon.net

4. Для повышения прозрачности работы по исправлению ошибки ПО или реализации новой функциональности выполняется связывание запроса SD с записью БОиП Pilot и автоматическое обновление основной информации из БОиП в интерфейсе SD. Синхронизация информации БОиП с SD выполняется раз в сутки. Эту информацию можно использовать в том числе для прогнозирования срока выхода исправления.

5. При регистрации записи в БОиП сотрудник ПТП указывает тип записи:

- Bug — ошибка, подтвержденная сотрудником ПТП;
- Task — предложение новой функциональности.

6. Для записи типа Bug определенны следующие временные рамки выпуска публичных (релиз, бета или альфа) версий ПО с исправлением ошибки, в зависимости от приоритета записи БОиП Pilot:
- Critical — не больше месяца до выхода релиза и не больше двух недель до выхода бета-версии;
- Major — указывается ориентировочный срок;
- Normal, Minor — срок не указывается, могут войти в следующие стадии планирования или срок назначается по результатам обсуждения с ПТП.

Планируемая дата исправления является основным ориентиром по сроку включения исправления в публичную версию ПО.

7. В процессе выполнения работ по записи БОиП меняется статус, который также можно посмотреть в связанном запросе SD:
- Зарегистрировано (Open) — работа по задаче пока не начата;
- Не ошибка (Works as Designed) — ожидаемое поведение системы, исправление не требуется;
- В работе (In Progress) — над задачей уже работают программисты и её исправление стоит ожидать в ближайших бета-версиях;
- На проверке (Verification) — основные работы выполнены, идёт финальная проверка;
- Исправлено (Fixed) — все проверки выполнены, можно запросить публичную альфа-версию для раннего доступа или дождаться выхода релиза;

8. Согласно регламенту управления инцидентами (РУИ), закрытие запроса в SD специалистом первой линии должно сопровождается комментарием с описанием прямого или обходного решения.

9. БОиП Pilot является открытой, доступ к информации имеют все сотрудники и клиенты.
[1]https://bugs.pilot.ascon.net

С наилучшими пожеланиями — команда Pilot

[1] https://bugs.pilot.ascon.net