

Подход команды Pilot к оказани[...]

05/03/2024 14:04:55

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)

- 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.
 - 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.
 - 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>
 - 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.
 - При регистрации записи в БОиП сотрудник ПТП указывает тип записи:
 - Bug — ошибка, подтвержденная сотрудником ПТП;
 - Task — предложение новой функциональности.
 - Для записи типа Bug определены 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.
 - 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;
 - Согласно регламенту управления инцидентами (РУИ), закрытие запроса в SD специалистом первой линии должно сопровождаться комментарием с описанием прямого или обходного решения.
 - 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>