

شرکت راهکارهای نوین وصل

فرایند پشتیبانی

VSUP-003	سریال مدرک
0	نسخه

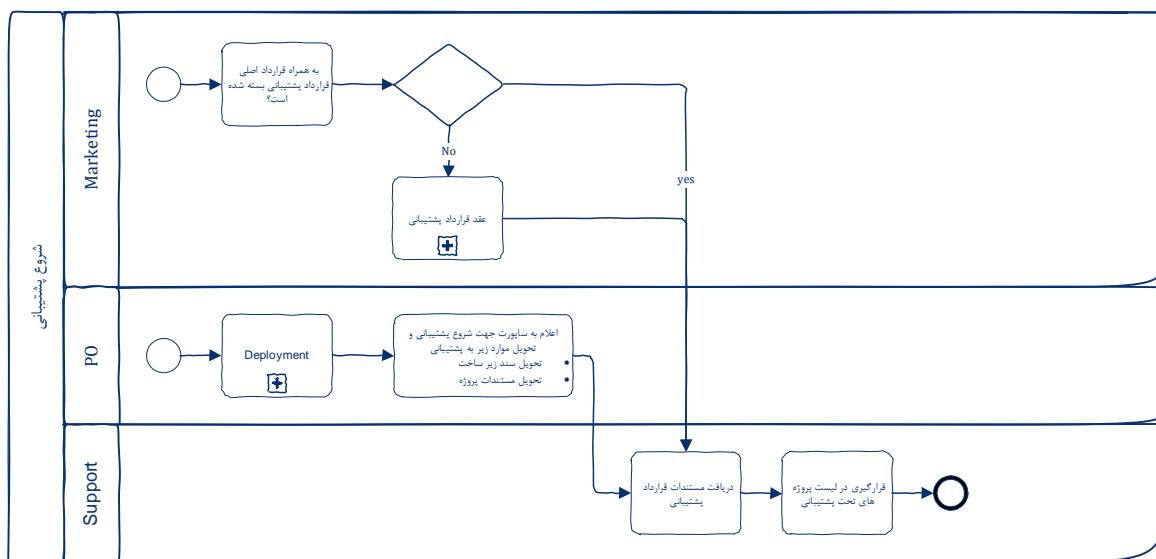
هدف و دامنه کاربرد^۱

هدف از این روش اجرایی نشان دادن نحوه شروع و پشتیبانی مدیریت درخواست های پروژه های تحویل شده به کارفرما است. دامنه این روش شامل کلیه نیروها و کارفرما های شرکت وصل است.

روش اجرا

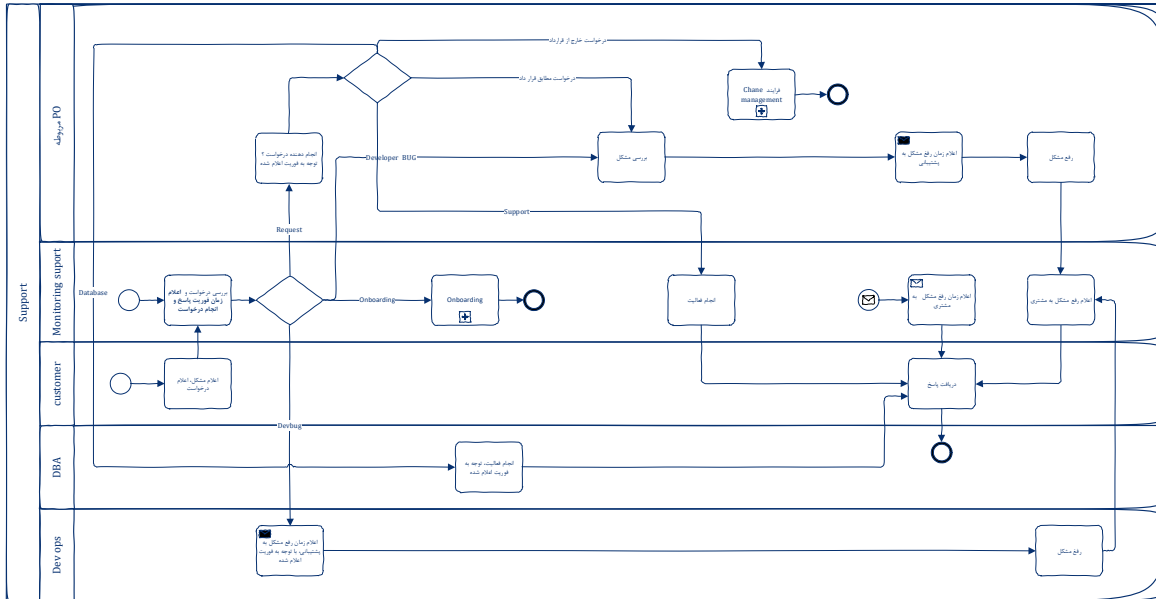
هرگاه پروژه ها وارد فاز پشتیبانی شوند مطابق شکل ۱ موارد مشخص به واحد پشتیبانی جهت شروع پشتیبانی آغاز می گردد.

شکل ۱ - شروع فرایند پشتیبانی



پس از پایان فرایند **Deployment** فرایند پشتیبانی آغاز می گردد. گردش این فرایند مطابق شکل ۲ است.

شکل ۲- فرایند پشتیبانی



هرگاه از سوی مشتریان درخواستی به تیم پشتیبانی اعلام شود، در ابتدا به بررسی نوع درخواست و بر اساس **SLA** فوریت پاسخ به مشتری را مشخص می کند. در صورتی که درخواست مربوط به وجود باگ در محصول باشد، به تیم مربوطه ارجاع می گردد، دسته بندی باگ ها شامل موارد زیر است:

- **Developer Bug**
- **DevOps Bug**

زمانی که باگ به تیم مربوطه اعلام می شود، تیم مربوطه در ابتدا زمان مورد نیاز برای رفع باگ با توجه به فوریت مشخص شده را اعلام می نماید و پس از رفع باگ، موضوع به تیم پشتیبانی جهت اعلام به مشتری اطلاع رسانی می شود. **Developer Bug** ها به **PO** پروژه جهت مشخص کردن زمان رفع باگ و ارجاع به **Developer** ها اعلام می شود. تیم پشتیبانی بعد از دریافت زمان رفع باگ و رفع مشکل به مشتری اطلاع رسانی می کند.

در صورتی که درخواست مشتری باگ نباشد و درخواست گزارش و یا تغییر باشد، تیم پشتیبانی درخواست را به **PO** پروژه ارجاع می دهد، درخواست ها به حالات زیر دسته بندی می شود:

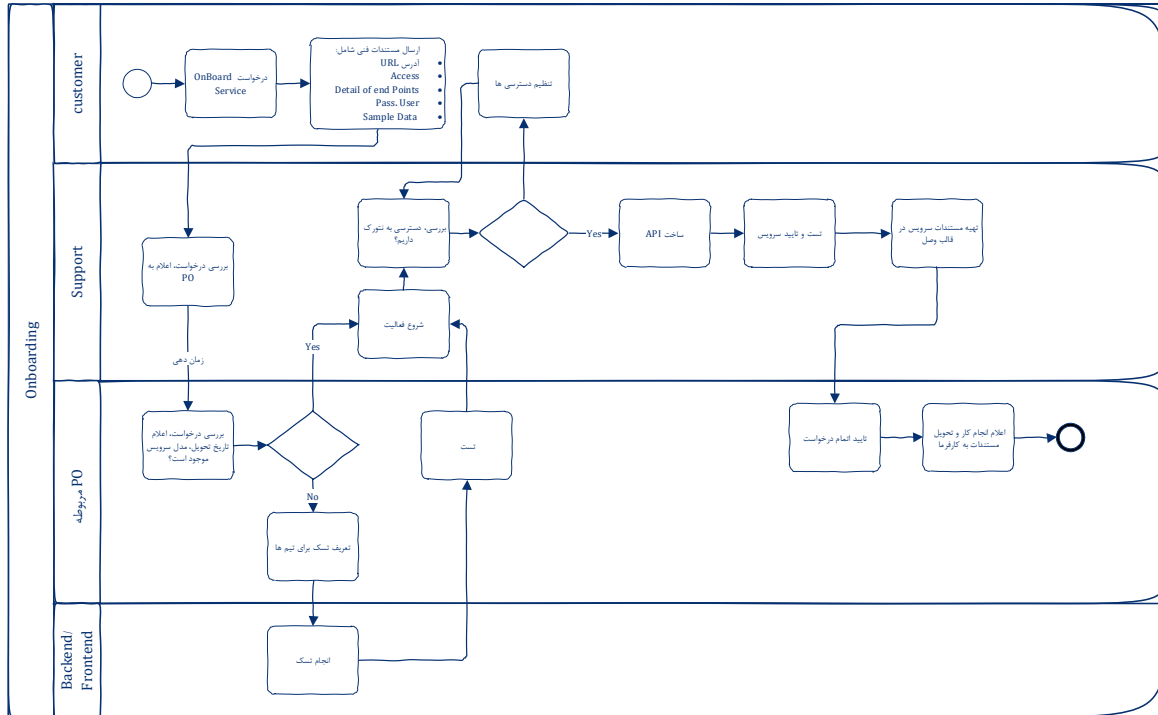
- درخواست **Onboarding** سرویس جدید
- درخواست خارج از قرارداد
- درخواست مطابق قرارداد است و **PO** انجام درخواست را به **Backlog** تیم **Developing** اضافه می کند
- درخواستی که توسط تیم پشتیبانی انجام می شود
- درخواست که توسط تیم **Database** انجام می شود

زمانی که درخواست خارج از قرارداد باشد، روال **Change Management** آغاز می گردد، در مابقی حالت ها ابتدا زمان انجام درخواست به مشتری اعلام می گردد و پس از انجام درخواست توسط تیم مربوطه، تیم پشتیبانی جهت اعلام انجام درخواست و دریافت بازخورد از مشتری اطلاع رسانی می نماید.

فرایند Onboarding

فرایند Onboarding مطابق شکل ۳ است.

شکل ۳ فرایند Onboarding



در خواست **Onboard Service** از طرف کارفرما داده می شود و مستندات زیر به همراه آن ارسال می گردد:

- آدرس URL
- Access
- Detail of end Points
- Pass, User
- Sample Data

PO با بررسی درخواست ابتدا زمان تحویل سرویس را مشخص میکند. در صورتی که سرویس قبلاً نوشته نشده باشد برای تیم توسعه تسک تعریف می شود. پس از اتمام فرایند توسعه **PO** به تست سرویس انجام شده می پردازد. سپس واحد پشتیبانی شروع به فعالیت می کند.

پشتیبانی ضمن بررسی دسترسی ها **API** های مورد نیاز را می سازد و پس از تست مستندات سرویس را تهیه کرده و در اختیار **PO** جهت بررسی و تحویل به کارفرما قرار می دهد.