شرکت راهکارهای نوین وصل

فرایند پشتیبانی

|  |  |
| --- | --- |
| سریال مدرک | VSUP-001 |
| نسخه | 0 |

# هدف و دامنه كاربرد[[1]](#footnote-1)

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 1 موارد مشخص شده به واحد پشتیبانی جهت شروع پشتیبانی آغاز می گردد.

شکل 1- شروع فرایند پشتیبانی



پس از پایان فرایندDeployment فرایند پشتیبانی آغاز می گردد.گردش این فرایند مطابق شکل 2 است.

شکل 2- 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 می‌گردد، 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 3 است.

شکل 3- 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

User، Pass

Sample Data

PO بابررسی درخواست ابتدا زمان تحویل سرویس را مشخص میکند. در صورتی که سرویس قبلا 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.

1. Objective & Scope [↑](#footnote-ref-1)