

Жизненный цикл программного обеспечения

Разработка

Разработка ведется двухнедельными спринтами.

Готовый функционал после необходимого тестирования попадает в основной код программы и становится доступным пользователям после очередного обновления серверов.

Команда разработки практически полностью располагается в Кемерово. БЦ Маяк Плаза, оф.20. 2 разработчика работают удаленно в других городах.

Совершенствование ПО

Все улучшения программы делятся на две категории:

- собственные планы по совершенствованию программы, прописанные в ежегодно утверждаемой дорожной карты разработки;
- идеи клиентов, попадающие в план разработки в течение года.

Карта составляется директором по развитию на основе видения развития ПО, рыночных условий, текущего вектора развития компании.

На основе карты разработки продакт-менеджерами и продакт-аналитиками готовятся детальные технические задания по доработкам системы, проводятся консультации с клиентами и другие исследования.

Идеи клиентов проходят предварительную проверку на соответствие вектору развития программы, затем вместе с клиентом составляется технический заказ, который модифицируется рабочей группой продакт-менеджеров в техническое решение, учитывающее запросы других клиентов в отношении того же модуля программы.

Поддержка

С каждым клиентом организован чат технической поддержки, в котором со стороны MACRO располагается служба технической поддержки, а со стороны клиента все сотрудники, работающие в программе.

Через этот чат сотрудники техподдержки консультируют сотрудников компании по нюансам использования системы, принимают заявки по неисправностям программы (багам) и отчитываются об их устранении.

Полученные от клиентов баги сотрудники техподдержки передают в отдел разработки, где критические баги исправляются сразу, а менее критические ставятся в план доработок.

Служба технической поддержки набирается исходя из 30-40 клиентов на одного сотрудника.

Географически сотрудники техподдержки работают в разных городах так, чтобы обеспечить непрерывную поддержку по всем часовым поясам клиентов.