

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы

Электронная автоматизированная система управления «СЕРВИСТЕЛ» (далее «Программа») применяется для организации доступа Пользователя к пакету телекоммуникационных решений, обеспечивающих организацию и управление телефонной связью и специальными сервисами, а также получению информации о их работе в режиме реального времени.

Неисправности, которые были выявлены в ходе полноценной эксплуатации ЭАСУ «СЕРВИСТЕЛ», могут быть исправлены в следующем порядке:

1. Направление от Пользователя письма (обращения) в свободной форме в службу технической поддержки с подробным описанием воспроизведенной проблемы.

1.1. Обращение о найденной неисправности должно содержать следующую информацию:

- Четко сформулированную тему обращения;
- Версию операционной системы Пользователя, на которой осуществляется эксплуатация;
- Пошаговое описание воспроизведения ошибки;
- Скриншоты (снимок экрана), демонстрирующие наличие найденной ошибки;
- Контактные данные пользователя.

2. Реакция технического специалиста технической поддержки в ходе, которой уточняются подробности.
3. Тестирование техническим специалистом работы функционала программы по описанию Пользователя.
4. Отчет технического специалиста перед Пользователем по результатам тестирования работы функционала (с использованием контактных данных Пользователя из обращения).
5. Если ошибка подтверждена, осуществляется фиксирование задачи на разработку в плане доработок, в противном случае технический специалист консультирует Пользователя по корректности выполняемых действий.
6. В ходе поставленного плана на ближайший интервал разработки осуществляется исправление ошибки.
7. В плановом выходе обновления программы предоставляется исправленный механизм работы подсистемы.

7.1. В экстренном случае, когда ошибка препятствует полноценному использованию функционала программы, разработчик готовит внеплановый выход обновления.

Техническая поддержка

+7 495 245 5005 — с 9 до 18 часов по рабочим дням (время Московское).

E-mail: info@servicetel.ru