АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ВИНВИНЛЭНД»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «WINWINLAND»

Оглавление

[1 Общая информация 3](#_Toc130906294)

[1.1 Наименование ПО 3](#_Toc130906295)

[1.2 Назначение ПО 3](#_Toc130906296)

[2 Поддержание жизненного цикла ПО 5](#_Toc130906297)

[2.1 Поддержка пользователей 6](#_Toc130906298)

[2.2 Информация о совершенствовании ПО 6](#_Toc130906299)

[2.3 Обновление компонентов ПО 7](#_Toc130906300)

[2.4 Устранение неисправностей 8](#_Toc130906301)

[3 Персонал для поддержания жизненного цикла 9](#_Toc130906302)

[4 Контактная информация производителя программного продукта 10](#_Toc130906303)

[5 Обращение в Службу технической поддержки 11](#_Toc130906304)

# Общая информация

## Наименование ПО

Наименование ПО: WINWINLAND.

Краткое наименование системы: WINWINLAND, Система

## Назначение ПО

Данное программное обеспечение (ПО) становится неотъемлемой частью современных бизнес-процессов, обеспечивая автоматизацию, управление, аналитическую поддержку и взаимодействие с клиентами в контексте современного бизнеса.

 1. CRM система с модулем создания партнерских программ и расчета вознаграждений

CRM-системы предназначены для управления отношениями с клиентами, что включает в себя хранение и анализ данных о пользователях. Модули для создания партнерских программ позволяют:

- Обеспечить специфические условия сотрудничества для партнеров, тем самым стимулируя их активность.

- Автоматически рассчитывать вознаграждения, что снижает вероятность ошибок и ускоряет процесс выплат.

- Отслеживать продуктивность партнеров, используя недостающие данные для оптимизации процесса принятия решений.

 2. Конструктор лэндингов с возможностью подписок на чатботы в Telegram и ВК

Конструкторы лэндингов предлагают пользователям возможность быстро и без специальных навыков создать веб-страницы, ориентированные на определенные действия.

- Подписка на чатботы предоставляет возможность установить более тесный контакт с аудиторией, что повышает уровень удовлетворенности и удержания клиентов.

- Интеграция с чатботами создает дополнительный канал для коммуникации, позволяя автоматизировать ответы на часто задаваемые вопросы и проводить маркетинговые акции.

 3. Модуль подключения сообществ Вконтакте и интеграция с Senler

Интеграция сообществ позволяет оптимизировать процесс создания контента и взаимодействия с клиентами.

- Лэндинги, созданные внутри ВК, дают возможность продвигать услуги и товары среди целевой аудитории, не покидая платформу.

- Использование готовых шаблонов в Senler ускоряет процесс разработки, что позволяет оперативно реагировать на изменения в рынке.

 4. Модуль рассылок в чатботы и интеграция с Unisender Go

Автоматизация рассылок через чатботы и email-рассылки делает коммуникацию более целенаправленной и персонализированной.

- Группировка пользователей по интересам позволяет отправлять им более релевантные предложения, что положительно сказывается на конверсии.

- Анализируемые данные о рассылках помогают корректировать стратегию и выявлять наиболее успешные подходы.

 5. Интеграция с платежными системами

Эффективное взаимодействие с клиентами невозможно без надежной системы приема платежей.

- Интеграция с различными платежными системами повышает уровень доверия к вашему бизнесу и дает клиентам больше возможностей для совершения покупок.

- Упрощение учета финансовых операций позволяет лучше контролировать денежные потоки и повысить прозрачность бизнеса.

 6. Интеграция с другими CRM-системами

Обеспечение совместимости различных программных решений позволяет значительно расширить функциональность и возможности бизнеса.

- Обмен данными между системами улучшает качество анализа и предоставляет больше информации для принятия обоснованных решений.

- Это позволяет компаниям, уже имеющим CRM, использовать новое ПО без необходимости полной замены существующих систем.

 7. Интеграция с ИИ CHAT GPT и другими моделями ИИ

Использование искусственного интеллекта в бизнесе открывает новые горизонты за счет улучшения взаимодействия с клиентами.

- Автоматизированное общение с клиентами через чатботы помогает сократить время ожидания и улучшить качество обслуживания.

- Персонализированные рекомендации на основе предпочтений пользователя способствуют увеличению продаж и повышению лояльности клиентов.

 8. Возможность создания автоматических воронок продаж и триггерных рассылок

Автоматизация sales-функций позволяет значительно повысить качество взаимодействия с клиентами и увеличить эффективность продаж.

- Воронки продаж помогают эффективно управлять процессом, направляя клиента на каждом этапе к ожидаемому результату.

- Триггерные рассылки, автоматически отправляемые в зависимости от поведения пользователя, значительно увеличивают вероятность его покупки.

# Поддержание жизненного цикла ПО

ПО «WINWINLAND» поставляется заказчику в формате Облачного решения — ПО «WINWINLAND» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс Облако» ИНН 7704458262. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «WINWINLAND» каждый релиз имеет свой номер:

● Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

● Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Поддержание жизненного цикла ПО «WINWINLAND» (далее ПО, система) осуществляется за счет сопровождения компонентов сервиса, и включает в себя обновление компонентов системы в соответствии с внутренним планом доработок, а также по отзывам владельцев предприятий, на которых установлена система.

Обновление указанных выше компонентов системы необходимо для выполнения следующих целей:

* Обеспечение стабильности работы компонентов системы на различных устройствах;
* Внедрение новых функций компонентов системы.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

* Поддержка владельцев предприятий по вопросам работы с системой и устройствами: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
* Обновление компонентов системы по мере выхода новых версий;
* Уведомление владельцев предприятий о новых функциях системы, а также об обнаруженных ограничениях;
* Устранение ошибок в работе компонентов системы.

Жизненный цикл системы «WINWINLAND» характеризуется следующими принципами:

* наличие плана развития системы с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
* использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
* наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
* реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Процесс разработки системы состоит из следующих стадий:

1. Получение вводной информации от заказчика по автоматизации учёта рабочего времени;
2. Проведение аналитики;
3. Реализация доработки;
4. Выпуск обновления системы;
5. Публикация и распространение пакетов обновления.

## Техническая поддержка пользователей

Устранение проблем пользователей выполняется сотрудниками техподдержки Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД". Существует 4 уровня техподдержки:

* 1-й уровень — принимает звонки и обращения и непосредственно общается с клиентами. Разбирает типовые и несложные вопросы.
* 2-й уровень — более опытные сотрудники Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД", которые решают вопросы, которые не смогли решить на первом уровне.
* 3-й уровень — тестировщики из отдела разработки Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД". По обращениям от 2-го уровня определяют является ли это багом и если нужно заводят задачу для программистов.
* 4-й уровень — дежурный программист Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД", решает тикеты, которые требуют детальной проработки решения.

Поддержка состоит из сотрудников Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД", которые работают с ежедневно с 8 до 20 часов. Число сотрудников определяется исходя из количества обращений в месяц: по 1500 обращений на одного сотрудника в месяц

Пользователи системы «WINWINLAND» могут направлять возникающие вопросы на электронную почту: support@winwinland.ru, с помощью ссылки «техподдержка» в верхней части рабочего окна.

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с компонентами системы оказываются следующие услуги Правообладателем - АО "ВИНВИНЛЭНД":

* описание возможностей системы и помощь при настройке и работе с устройствами;
* предоставление актуальной справочной информации по работе системы «WINWINLAND».
* обеспечение более высокой производительности работы системы.

## Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

* Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО **«WINWINLAND»**
* Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториев и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

## Обновление компонентов ПО

Система «WINWINLAND» регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов устройств, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование интерфейса системы «WINWINLAND», для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки support@winwinland.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в систему «WINWINLAND» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления системы оказываются следующие услуги:

* прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в логику работу компонентов системы;
* выявление ошибок в работе компонентов системы;
* обновление компонентов системы по отзывам пользователей;
* исправление ошибок, выявленных при работе компонентов системы;
* обновление компонентов системы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

Процесс обновления системы состоит из следующих стадий:

1. Получение информации о новой потребности заказчика;
2. Проведение аналитики;
3. Формулирование постановки задачи для разработчиков;
4. Реализация новых функций;
5. Тестирование новых функций;
6. Обновление ПО:

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации системы «WINWINLAND» могут быть исправлены двумя способами:

* обновление компонентов системы, в том числе на АРМ;
* работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе компонентов системы либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

* наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
* наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности компонентов системы «WINWINLAND»;
* запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* запрос на развитие – запрос на проведение доработок компонентов системы.

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки по электронной почте support@winwinland.ru. 1-я линия службы поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием компонентов системы «WINWINLAND». Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

Устранение неисправностей осуществляется сотрудниками 2-ой, 3-й и 4-й линии технической поддержки, а также выездными специалистами, обслуживающими систему.

После выполнения запроса 1-я линия службы технической поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

# Персонал для поддержания жизненного цикла

**Сотрудники и компетенции у правообладателя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Количество сотрудников** |
| 1 | Разработка Back-END | Ruby, Ruby on Rails, PostgreSQL, Redis | 4 |
| 2 | Разработка WEB приложения | JavaScript, Angular | 2 |
| 3 | Разработка интеграционных решений | JavaScript, html, css, Vue.js, Bootstrap | 3 |
| 4 | Тестировщик | Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования, знание продукта | 1 |
| 5 | Специалисты службы технической поддержки и сопровождения | Знание продукта, преподавательские навыки, опыт разработки обучающих материалов, навыки общения с клиентами | 5 |
| 6 | Контент-менеджер | Создание и редактирование контента, знание продукта, опыт работы с текстовыми и графическими редакторами | 2 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - АО "ВИНВИНЛЭНД".

# Контактная информация производителя программного продукта

**Юридическая информация**

Информация о юридическом лице компании:

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ВИНВИНЛЭНД»

ИНН 7810961157 КПП 781001001 ОГРН 1247800054050

р/с 40702810932410015332 в ФИЛИАЛ "САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ" АО

"АЛЬФА-БАНК" к/с 30101810600000000786

БИК 044030786

196143, г. Санкт - Петербург, улица ЛЕНСОВЕТА, Д. 34, К. 3 ЛИТЕРА А,

ПОМЕЩ. 23-Н, ОФИС 71 БЦ КАРАВЕЛЛА

INFO@WINWINLAND.RU

+7812 425-12-96

**Контактная информация службы технической поддержки**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

● Сайт: https://winwinland.ru

● Телефон: +7812 425-12-96

● Email: support@winwinland.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: облачная инфраструктура Яндекс. г. Мытищи, Силикатная 19;

Фактический адрес размещения разработчиков: улица Санкт-Петербург, ЛЕНСОВЕТА, Д. 34, К. 3 ЛИТЕРА А,

Фактический адрес размещения службы поддержки: Санкт-Петербург, улица ЛЕНСОВЕТА, Д. 34, К. 3 ЛИТЕРА А,

# Обращение в Службу технической поддержки

В случае обнаружения проблем с системой WINWINLAND свяжитесь со службой поддержки, отправив запрос на странице сайта. Вы можете отправить свой запрос через специальную форму в нашем календаре. Кнопка "Техподдержка" расположена в левом верхнем углу сайта