MONKEYLEAD

Поддержка и развитие

по подписке

Понятно, что изменилось.
Понятно, что делать дальше.

Сайты, CRM, аналитика и интеграции. Объём и правила работы согласуем.

Сбой, поддержка и развитие требуют разных решений

Сбой	Не работает форма или ключевая интеграция. Восстанавливаем согласованный критический маршрут.
Поддержка	Обновления, контроль и накопленные дефекты. Сохраняем работоспособность системы.
Развитие	Новая функция или изменение процесса. Проверяем пользу и влияние на существующее.

ПРИМЕР РАБОЧЕГО ПЕРИОДА

От проблемы — к проверяемой доработке

Задача	**Повторная отправка формы создаёт дубль в CRM.**
Выбор	Согласовать приоритет и границы изменения.
Работа	Исправить повторную обработку и журнал ошибок.
Проверка	Повторить запрос и проверить результат в CRM.
Итог периода	Показать изменение, доказательство и открытые риски.

Предлагаемый порядок работы, не история выполненного клиентского обслуживания.

ZAPO.RU / ОПЫТ СОБСТВЕННОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ

Развиваем систему вокруг реальных заказов

У изменения есть последствия за пределами страницы сайта.

Заказ связан с поставщиком и доставкой.
Статусы нужны операционной команде.
Документы входят в бухгалтерский контур.

Состав работающей системы по кейсу ZAPO.RU. Это собственный проект, не клиентский договор поддержки.

Сначала принимаем систему в работу

Что нужно увидеть

Код и историю изменений.
Доступы к рабочим сервисам.
Связи сайта, CRM и интеграций.
Резервирование и накопленные риски.

Что фиксируем вместе

Границы ответственности.
Критические пользовательские пути.
Порядок доступа и согласований.
Первую очередь работ.

Старый проект оцениваем до обязательств по срокам и объёму. Риски скрытой системы не замалчиваем.

Изменение проходит проверку до выпуска

Готовим

Отдельную версию.
Список изменений.
Условия восстановления.

Проверяем

Новый сценарий.
Критические старые функции.
Обмен с внешними сервисами.

Выпускаем

Согласованное изменение.
Наблюдаем результат.
При сбое возвращаем версию.

Предлагаемый цикл. Время реакции и условия восстановления зависят от системы и договора.

Что руководитель получает по итогам периода

Изменение	Что теперь работает иначе и для кого.
Подтверждение	Какой сценарий проверили и где виден результат.
Открытые риски	Что осталось, от кого зависит и каков следующий приоритет.

Часы и закрытые задачи дополняют отчёт, но не заменяют объяснение результата.

Подписка подходит не каждой задаче

Разовая работа

Есть ограниченная задача.
После неё изменения редки.
Можно согласовать отдельный этап.

Регулярная работа

Задачи возникают постоянно.
Системы связаны между собой.
Нужны приоритеты и контроль.

До начала фиксируем

Объём, цену, реакцию на сбои, правила срочности.
Передачу кода и доступов, поддержку и выход из договора.

Какие задачи копятся после запуска?

Расскажите о системе и нескольких проблемах, которые давно ждут решения.

Определим первый приоритет и границы работ.
Предложим разовый этап или регулярное сопровождение.

Обсудить поддержку и развитие

Telegram MAX mail@monkeylead.ru +7 (499) 325-38-65