

Заведение задач на оценку/поддержку

- [Требования к задачи на оценку интеграции СУЛ](#)
- [Создание задач на поддержку](#)
- [Создание задач на новый функционал](#)
- [Регламент постановки задач на оценку](#)

Требования к задаче на оценку интеграции СУЛ

Название системы например, 1С: Управление торговлей, Фронтал, Битрикс 24

Версия системы например, 1С:УТ 11.4.12.42, Фронтал 6.1, Битрикс 24.3

Кастомизация используется стандартная версия или сильно доработанная? если да, то какие процессы, расширения доработок если есть

Какие процессы нужно интегрировать? например, начисление списание бонусов, создание клиентов и прочее. В каких документах нужны эти процессы?

- Выгрузка ассортимента
- Выгрузка сегментов ассортимента
- Выгрузка магазинов
- Выгрузка клиентов и карт
- Выгрузка продаж и возвратов
- Поиск клиента и подбор карты
- Регистрация клиента
- Изменение данных клиента
- Оплата бонусными баллами
- Подтверждения оплаты баллами по смс
- Применение ручных скидок
- Работа с промокодами
- Работа с сертификатами
- Заморозка бонусных баллов
- Обмен с сайтом

Какой результат процессов клиент себе видит?

Создание задач на поддержку

Где произошла ошибка?

- Номер базы клиента
- Название системы (например, 1С:УТ, Фронтал, Битрикс и т. д.).
- Версия системы (например, 1С:УТ 11.4.12.243, Фронтал 6.1).
- Версия модуля интеграции (если применимо).

Какой процесс затронут?

- Какой именно процесс работы с сервисом лояльности вызывает ошибку?
 - Начисление бонусов
 - Списание бонусов
 - Проверка баланса
 - Применение промокодов
 - Фиксация продажи и т. д.

Как ожидалось, что должно работать?

- Кратко опишите, какой должен быть результат работы системы.

Технические детали ошибки

- Описание ошибки: что именно произошло не так.
- Скриншоты ошибки, если возможно.
- Если есть код ошибки .
- Если ошибка в API, приложить запрос и ответ сервера.
- Если есть логи – приложить их к задаче.

Шаги для воспроизведения ошибки

- Какие действия нужно выполнить, чтобы воспроизвести ошибку?
- Она постоянная или периодическая? Если периодическая, то при каких обстоятельствах она возникает?

Создание задач на новый функционал

1. Описание потребности / бизнес-цели

- Зачем нужен новый функционал?
- Какую задачу он должен решать?
- Какая проблема/возможность лежит в основе?

2. Подробное описание нового функционала

- Что именно должно быть реализовано?
- Где и как это должно отображаться/работать?
- Есть ли предпочтения по UI/UX?
- Нужно ли учитывать какие-то ограничения?

3. Дополнительная информация

- Номер базы клиента
- С какими внешними системами должен взаимодействовать новый функционал? Если такие имеются
- Скриншоты, документы, описания бизнес-процессов если имеются.

Регламент постановки задач на оценку

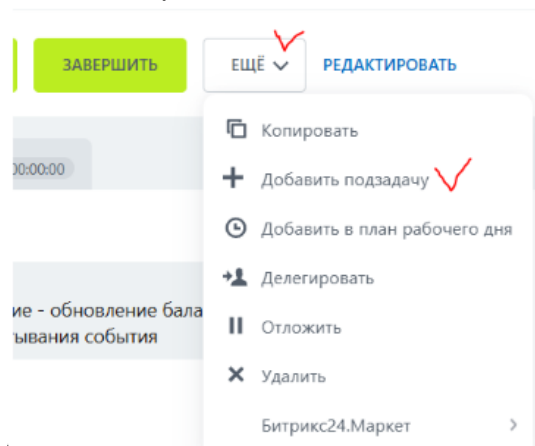
Порядок работы с обращениями клиентов по платным разработкам

Документ описывает порядок фиксации задач на оценку на платной основе.

1. **Консультант (Менеджер)** собирает требования от клиента
2. **Консультант (Менеджер)** создает задачу на оценку. В роли исполнителя оценки указывает ведущего программиста - Алексея Нам
3. **Консультант (Менеджер)** вносит в таблицу [Оценка и реализация по проектам](https://drive.rarus.ru/f/31086809) <https://drive.rarus.ru/f/31086809> первоначальные данные об оценке (Дата, название, клиент, ответственный, задача)
4. **Ведущий программист** распределяет в случае необходимости оценку на иного исполнителя.
5. **Исполнитель** в комментариях под задачей указывает срок реализации поставленной задачи и трудозатраты в часах
6. **Консультант** добавляет к полученной оценке свое время трудозатрат. Если оценка превышает 40 часов разработки, консультант по средствам Skype, согласовывает оценку с **Руководителем** – Владимиром Андрейчак (в ином случае согласование не требуется)
7. **Консультант** вносит в таблицу Оценка и реализация по проектам пункт План.оценка
8. **Ведущий программист** (Алексей Нам) заносит в таблицу Оценка и реализация по проектам пункт Затраты – Оценка
9. **Консультант** согласовывает с клиентом стоимость работ и срок реализации (срок

исчисляется от момента оплаты клиентом)

- Если клиент не согласен на проведение работ, поставленной задачи, консультант в таблицу Оценка и реализация по проектам, проставляет пункты Затраты - консультант, Реализована - нет. Закрывает задачу.
- Если клиент согласен, консультант направляет менеджеру (Андрею Торошину) по средствам Skype сообщение о выставлении счета клиенту (наименование работ, стоимость, срок реализации в днях). Далее после оплаты клиентом данного счета консультант добавляет в задачу на оценку - Подзадачу. Фиксирует дату исполнения (согласно расчетам оценки)



В роли исполнителя подзадачи указывается ведущего программиста Алексея Нам.

Ведущий программист распределяет в случае необходимости задачу на иного исполнителя.

9.1 Менеджер:

- если клиент не согласен на дальнейшее сотрудничество с 1С-Парус «Система управление лояльностью» в таблицу Оценка и реализация по проектам, проставляет пункт Реализована - нет.

- если клиент согласен на дальнейшее сотрудничество, менеджер проставляет в таблицу Оценка и реализация по проектам, пункт Реализована - да

10. После выполнения поставленной задачи **исполнитель** закрывает данную задачу
11. **Ведущий программист** (Алексей Нам) в таблицу Оценка и реализация по проектам вносит пункты Затраты - разработка и Тестирование
12. **Консультант** передает клиенту полученный результат. В таблицу Оценка и реализация по проектам вносит пункты Затраты - консультант, реализована - Да.
13. **Консультант** просит по средствам Skype менеджера (Андрея Торошина) выслать клиенту закрывающие документы по счету