

Устройство на ОС Android

Процессы поддержания жизнеспособности приложения осуществляются исключительно силами технической поддержки мобильного приложения.

Техническая поддержка осуществляется по месту регистрации правообладателя силами работников правообладателя.

Количество работников, ответственных за оказание технической поддержки: 2.

Если вам нужна помощь в использовании мобильного приложения и вы хотите обратиться в техническую поддержку, вам следует выполнить следующие шаги:

1. После установки приложения клиент предоставляет контактные данные работников, которые осуществляют работу с приложением и другими лицензированными продуктами ООО «Техностар»;
2. Техническая поддержка будет осуществляться через live-чат с сотрудниками технической поддержки в мобильном приложении Whatsapp;
3. При возникновении технической проблемы проверьте работоспособность приложения и перезагрузите его.
4. При отсутствии изменений в работе приложения обратиться в чат технической поддержки, в который будут добавлены сотрудники клиента.
5. Предоставьте описание проблемы. Чем более подробно вы опишете проблему, тем лучше. Прикрепите скриншоты, если это необходимо.
6. Когда вы получите ответ от техподдержки, прочитайте его внимательно и выполните все указания. Если проблема осталась нерешенной, продолжайте общение с техподдержкой, пока проблема не будет решена.
7. Звонок в техническую поддержку осуществляется в случае, если проблему не удастся решить в рамках чата с технической поддержкой. Звонок осуществляется со специалистом, добавленным в чат технической поддержки по согласованию с клиентом.

Совершенствование Программного обеспечения.

Программное обеспечение не предусматривает регулярного обновления и устанавливается в качестве средства диагностики устройства.

Необходимость обновления или модификации определяет ООО «Техностар», уведомляя действующих пользователей приложения о выходе обновления мобильного приложения.

Процесс совершенствования производится сотрудниками отдела разработки ООО «Техностар» по юридическому адресу правообладателя.

Процесс совершенствования приложения включает следующие шаги:

1. Определение областей для улучшения: анализ обратной связи пользователей, анализ метрик использования приложения и проведение тестирования юзабилити, чтобы определить, какие аспекты приложения вызывают проблемы для пользователей. Обратная связь пользователей производится в том же порядке, в каком производится обращение в техническую поддержку приложения.
2. Разработка и тестирование улучшений: улучшения приложения могут включать разработку новых функций или возможностей, исправление ошибок или оптимизацию производительности.
Производимые улучшения:

- А) добавление новых функций диагностики;
 - Б) совершенствование действующего функционала мобильного приложения;
 - В) исправление неполадок совместимости;
 - Г) исправление неисправностей, выявленных в ходе мониторинга, тестирования или после анализа обратной связи пользователей
 - Д) обновление совместимости с новыми моделями мобильных телефонов;
 - Е) внедрение отзывов пользователей.
3. Уведомление пользователя о выпуске нового приложения. Пользователь, который предоставил контактные данные для осуществления регулярной технической поддержки приложения, извещается по электронной почте о наличии обновления, которое будет существенно влиять на функционал приложения.
 4. Пользователи, которые удалили мобильное приложение и прекратили использование, не уведомляются через адрес электронной почты.
 5. Тестирование и выпуск приложения. Тестирование производится отделом тестирования ООО «Техностар». После завершения тестирования на внутренних устройствах правообладателя, новая версия мобильного приложения размещается на официальном сайте правообладателя, откуда пользователи загружают его на устройство Android.
 6. В случае обнаружения новых проблем или повторного обнаружения неисправленных ошибок, пользователи вправе обращаться в техническую поддержку. По результатам оказания технической поддержки проводится анализ работоспособности версии приложения.
 7. Мониторинг и итерации: после выпуска производится мониторинг обратной связи пользователей мобильного приложения. В ответ на обратную связь правообладатель вправе принять решение о проведении дополнительных улучшений.

Старая версия приложения не требует автоматического обновления и работает в штатном режиме.