

Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

30.05.2022

Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Версия 1

Дата подготовки документа: 30.05.2022

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2022 ООО «ЯНДЕКС». Все права защищены.

Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации службы Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер), включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «ЯНДЕКС» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер), не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «ЯНДЕКС». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер), а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «ЯНДЕКС» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Яндекс Бизнес (веб-интерфейс для работы через браузер), регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контактная информация

ООО «ЯНДЕКС»

<https://www.yandex.ru>

Тел.: +7 495 739 7000

Email: pr@yandex-team.ru

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16

Содержание

Жизненный цикл.....	6
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла.....	6
Процессы поддержания ПО.....	7
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	7
Требования к персоналу.....	7
Обновление программы.....	7
Устранение неисправностей.....	8
Техническая поддержка.....	9

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой позволит решить задачи пользователей продукта.

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
 - процесс тестирования совместимости с другими приложениями в браузерах: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge.
 - процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение программы Яндекс Бизнес на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке программы;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки программы Яндекс Бизнес потребуется компьютер с Яндекс Браузером, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge.

Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку программы Яндекс Бизнес, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge;
- установки, обновления и удаления браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge с помощью официальных сайтов разработчиков;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс Бизнес, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/business-priority/>;
- общения со службой поддержки Яндекс Бизнеса.

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

Программа участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Получение пользователем модернизированной версии программы

Актуальная версия программы доступна для пользователя по ссылке <https://business.yandex.ru/>.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация программы и публикация новой версии в открытый доступ.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в программе, появляются по причине некорректных настроек программы или браузера. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

Заявка отклонена

Возможно, внесенные правки не соответствуют [правилам предоставления информации](#) Яндекс Бизнеса.

Не могу получить код - указан неверный телефон

Если в карточке организации указан неверный номер телефона, найдите организацию на Яндекс Картах. Нажмите кнопку **Исправить неточность** и укажите правильный номер телефона. Через некоторое время информация в Бизнесе обновится, и вы сможете получить код верификации.

Отзыв отклонен/не публикуется

Если отзыв не опубликован в течение нескольких дней, он не прошел модерацию по следующим причинам:

- отзыв не прошел проверку на соответствие правилам размещения;
- отзыв был отклонен за нарушение правил и условий пользования сервиса.

Как отредактировать или удалить отзыв

Подробно описано в Справке, как:

- [отредактировать отзыв](#);
- [удалить отзыв](#).

Рейтинг моей организации занижен

Рейтинг организации — это агрегированная оценка качества работы и популярности компании по мнению пользователей Яндекса. Он не равен среднему арифметическому значению всех оценок. Формула расчета более сложная и учитывает влияние многих факторов. [Подробнее](#)

Если рейтинг значительно ниже оценок пользователей, напишите нам.

В карточке не отображаются акция, витрина, объявление и т. д.

Возможно, ваши материалы еще не опубликованы. После завершения модерации необходимо 2-3 часа, чтобы материалы появились в карточке организации. Пожалуйста, подождите.

Почему на сайте появились не все мои посты из социальной сети?

Сначала публикуется сайт, чтобы вы уже могли с ним работать, а через некоторое время на сайте появляются все посты.

Статистика перестала обновляться

Данные обрабатываются 2 дня, поэтому последнее обновление данных в отчетах — минус 2 дня от текущей даты. Например, 5 октября в отчетах отображаются данные до 2 октября включительно.

Почему я вижу только одну фотографию из галереи?

Все фотографии появятся на сайте после того, как заработает функция показа галереи. Следите за обновлениями.

Как изменить или удалить пост?

Возможность редактировать и удалять посты, добавлять новые, а также править тексты и загружать другие фото появится в разделе **Редактировать сайт**. Следите за обновлениями.

Почему я не вижу свои видео?

Возможность публиковать на сайте видео из социальных сетей еще не подключена. Следите за обновлениями.

Как удалить сайт?

В списке привязанных аккаунтов нажмите на три точки напротив вашего сайта. Затем выберите **Снять с публикации**. После этого сайт не будет доступен по ссылке, но его можно будет редактировать и снова опубликовать.

Почему в карточку моей организации перешли с чужой карточки

В карточке каждой организации есть блок **Похожие места рядом**. Информация в нем собирается автоматически. Данные вашей компании в блоке чужой карточки привлекли внимание пользователя и он перешел в ее карточку. Этот визит и отображается в геовизоре.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс Аудитории;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если вы столкнулись с проблемой в работе приложения Яндекс Аудитории и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в Справке Аудиторий:

1. Нажмите кнопку **Задать вопрос** в левом нижнем углу программы.
2. Нажмите кнопку **Обратная связь** в списке в левой части экрана.
3. Укажите ваши имя и почту.
4. Опишите проблему максимально подробно.