

Яндекс.Телемост (веб-интерфейс для работы через браузер)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

16.07.2021

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

Дата подготовки документа: 16.07.2021

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2021 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.Телемост (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.Телемост (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.Телемост (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.Телемост (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.....	12

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;
 - 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.Телемост 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.Телемост потребуется компьютер с Яндекс.Браузером версии 17 и выше, Google Chrome версии 70 и выше, Mozilla Firefox версии 70 и выше.

Требования к персоналу

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

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

- эксплуатации браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox;
- установки, обновления и удаления браузеров Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox с помощью официальных сайтов разработчиков;
- поиска решения проблемы в Справке программы Яндекс.Телемост, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/telemost/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Почты.

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

Наиболее актуальная версия программы доступна для пользователя по ссылке <https://telemost.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 приложения и публикация новой версии приложения 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.



Не получается создать встречу

1. Убедитесь, что смартфон или компьютер подключен к интернету. Например, попробуйте открыть сайт yandex.ru. Если доступа нет, перезагрузите свой роутер. Если это не помогло, обратитесь к оператору связи.
2. Закройте браузер, в котором используете Телемост, а затем откройте снова.
3. Проверьте, что доступ к камере и микрофону разрешен в настройках операционной системы вашего устройства. Как это сделать, смотрите в инструкции для вашего браузера:
 - a. [Яндекс.Браузер](#);
 - b. [Google Chrome](#);
 - c. [Mozilla Firefox](#).


4. Проверьте, что доступ к камере и микрофону разрешен в настройках операционной системы вашего устройства:

Windows 10



Доступ к камере:

- a. Нажмите  →  → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Камера**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к камере**.
- d. Убедитесь, что в списке приложений, которые могут получать доступ к камере, включен пункт **Camera**.

Доступ к микрофону:

- a. Нажмите  →  → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Микрофон**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к микрофону**.
- d. Убедитесь, что в списке приложений, которые могут получать доступ к микрофону, включен пункт **Voice Recorder**.

Разрешите доступ брандмауэру Защитника Windows:

- a. Нажмите  →  → **Сеть и Интернет**.
- b. В меню слева выберите **Состояние**.
- c. Нажмите ссылку **Брандмауэр Windows** → **Разрешить работу с приложением через брандмауэр**.
- d. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- e. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- f. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

Windows 8


Доступ к камере:

- a. Перейдите в правую боковую панель **Параметры** → **Изменение параметров системы** → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Веб-камера**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к камере**.

Доступ к микрофону:

- a. Перейдите в правую боковую панель **Параметры** → **Изменение параметров системы** → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Микрофон**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к микрофону**.

Разрешите доступ брандмауэру Windows:

- a. Нажмите  → **Все приложения** → **Панель управления** → **Система и безопасность** → **Брандмауэр Windows**.
- b. В меню слева выберите **Разрешение взаимодействия с приложением или компонентом в брандмауэре Windows**.
- c. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- d. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- e. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

Windows 7

Примечание: В Windows 7 доступ к камере и микрофону не ограничивается системой.

Разрешите доступ брандмауэру Windows:

- a. Перейдите в **Пуск** → **Панель управления** → **Система и безопасность** → **Брандмауэр Windows**.
- b. В меню слева выберите **Разрешить запуск программы или компонента через брандмауэр Windows**.
- c. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- d. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- e. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

macOS

Проверьте, есть ли у программы, в которой вы используете Телемост:

- [доступ к камере](#);

- [доступ к микрофону](#).

5. Если вы пользуетесь Телемостом на компьютере с Windows, убедитесь, что микрофон или камера не используются другим приложением — это может сделать их недоступными для Телемоста.



Не получается присоединиться к видеовстрече

1. Убедитесь, что смартфон или компьютер подключен к интернету. Например, попробуйте открыть сайт yandex.ru. Если доступа нет, перезагрузите свой роутер. Если это не помогло, обратитесь к оператору связи.
2. Закройте браузер или приложение, в котором используете Телемост, а затем откройте снова.


3. Проверьте, что доступ к камере и микрофону разрешен в настройках операционной системы вашего устройства:

Windows 10



Доступ к камере:

- a. Нажмите  →  → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Камера**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к камере**.
- d. Убедитесь, что в списке приложений, которые могут получать доступ к камере, включен пункт **Camera**.

Доступ к микрофону:

- a. Нажмите  →  → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Микрофон**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к микрофону**.
- d. Убедитесь, что в списке приложений, которые могут получать доступ к микрофону, включен пункт **Voice Recorder**.

Разрешите доступ брандмауэру Защитника Windows:

- a. Нажмите  →  → **Сеть и Интернет**.
- b. В меню слева выберите **Состояние**.
- c. Нажмите ссылку **Брандмауэр Windows** → **Разрешить работу с приложением через брандмауэр**.
- d. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- e. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- f. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

Windows 8


Доступ к камере:

- a. Перейдите в правую боковую панель **Параметры** → **Изменение параметров системы** → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Веб-камера**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к камере**.

Доступ к микрофону:

- a. Перейдите в правую боковую панель **Параметры** → **Изменение параметров системы** → **Конфиденциальность**.
- b. В меню слева выберите **Микрофон**.
- c. Убедитесь, что в настройках включена опция **Разрешить приложениям доступ к микрофону**.

Разрешите доступ брандмауэру Windows:

- a. Нажмите  → **Все приложения** → **Панель управления** → **Система и безопасность** → **Брандмауэр Windows**.
- b. В меню слева выберите **Разрешение взаимодействия с приложением или компонентом в брандмауэре Windows**.
- c. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- d. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- e. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

Windows 7

Примечание: В Windows 7 доступ к камере и микрофону не ограничивается системой.

Разрешите доступ брандмауэру Windows:

- a. Перейдите в **Пуск** → **Панель управления** → **Система и безопасность** → **Брандмауэр Windows**.
- b. В меню слева выберите **Разрешить запуск программы или компонента через брандмауэр Windows**.
- c. В списке приложений найдите `yandex telemost.exe`.
- d. Включите для него опцию в столбце **Частная**.
- e. Нажмите **ОК**.

Совет: Дополнительно проверьте, что программа, в которой вы используете Телемост, добавлена в исключения антивируса.

macOS

Проверьте, есть ли у программы, в которой вы используете Телемост:

- [доступ к камере](#);

- [доступ к микрофону](#).
4. Если вы пользуетесь Телемостом на компьютере с Windows, убедитесь, что микрофон или камера не используются другим приложением— это может сделать их недоступными для Телемоста.
 5. Убедитесь, что Телемост поддерживается вашим браузером. Воспользуйтесь Яндекс.Браузером, Google Chrome или Mozilla Firefox и попробуйте подключиться снова.

Демонстрация экрана не работает

1. Убедитесь, что компьютер, телефон или планшет подключен к интернету. Например, попробуйте открыть сайт yandex.ru. Если доступа нет, перезагрузите свой роутер. Если это не помогло, обратитесь к оператору связи.
2. Закройте браузер, в котором используете Телемост, а затем откройте снова.
3. Проверьте, что доступ к экрану разрешен в настройках операционной системы вашего устройства:

Windows

В Windows доступ к записи экрана не ограничивается системой.

macOS

Проверьте, есть ли у программы, в которой вы используете Телемост, [доступ к записи экрана](#).

4. Если вы пользуетесь Телемостом на компьютере с Windows, убедитесь, что доступ к экрану не используется другим приложением — это может сделать экран недоступным для Телемоста.

Техническая поддержка

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

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Яндекс.Телемост;
- 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.Телемост и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в Справке Телемоста:

1. Нажмите кнопку **Поддержка** в левом нижнем углу программы.
2. Нажмите кнопку **Служба поддержки** в списке в левой части экрана.
3. Укажите ваши имя, почту, тему обращения, а также где вы используете Телемост.
4. Опишите проблему максимально подробно.