

---

# Приложение «Яндекс — с Алисой» для iOS

Поддержание жизненного цикла

05.03.2023

**Яндекс**

Приложение «Яндекс — с Алисой» для iOS. Поддержание жизненного цикла.

Дата подготовки документа: 05.03.2023

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2023 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 приложения «Яндекс — с Алисой» для iOS, 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 приложения «Яндекс — с Алисой» для iOS, 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 приложения «Яндекс — с Алисой» для iOS, 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 приложения «Яндекс — с Алисой» для iOS, 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](mailto:pr@yandex-team.ru)

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

## Оглавление

Введение .....	5
Процессы жизненного цикла приложения «Яндекс — с Алисой» .....	5
Этапы жизненного цикла приложения «Яндекс — с Алисой» .....	5
Архитектура и компоненты приложения .....	6
Требования к аппаратному и программному обеспечению .....	6
Управление конфигурацией .....	7
Требования к персоналу .....	7
Обновление ПО .....	7
Совершенствование ПО .....	7
Сопровождение приложения .....	8
Устранение неисправностей .....	8
Неисправности, устраняемые на стороне сервиса .....	8
Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки .....	8
Служба поддержки .....	11
Сообщить о проблеме с устройством .....	12

## Введение

В данном документе описаны процессы, обеспечивающие корректную и бесперебойную работу приложения «Яндекс — с Алисой» на платформе iOS на протяжении всего жизненного цикла. Описывается процесс сопровождения приложения от установки и первичной настройки до совершенствования и модификации. Определены требования к сотрудникам техподдержки и описаны каналы обратной связи.

## Процессы жизненного цикла приложения «Яндекс — с Алисой»

Приложение «Яндекс — с Алисой» является пользовательским приложением, распространяющимся бесплатно через сеть Интернет. Права и обязанности пользователей приложения регулируются [лицензионным соглашением](#). В соответствии с назначением и особенностями использования приложения Яндекс его жизненный цикл может включать в себя следующие процессы:

### Процессы проекта

1. процесс планирования проекта;
2. процесс управления и оценки проекта;
3. процесс менеджмента решений;
4. процесс менеджмента рисков;
5. процесс менеджмента конфигурации;
6. процесс менеджмента информации;
7. процесс измерений.

### Процессы реализации программных средств

1. процесс анализа требований к программным средствам;
2. процесс проектирования архитектуры программных средств;
3. процесс детального проектирования программных средств;
4. процесс конструирования программных средств;
5. процесс квалификационного тестирования программных средств.

### Процессы поддержки программных средств

1. процесс менеджмента конфигурации программных средств;
2. процесс обеспечения гарантии качества программных средств;
3. процесс решения проблем в программных средствах.

## Этапы жизненного цикла приложения «Яндекс — с Алисой»

Жизненный цикл приложения «Яндекс — с Алисой» строится с использованием гибкой методологии разработки (agile-методы). Он представляет собой последовательность циклов, каждый из которых включает следующие этапы:

1. **Выработка требований к ПО.** Осуществляется менеджерами продукта на основе опросов пользователей, а также изучения конкурентов. Изучаются запросы целевой аудитории, формируются возможные пользовательские сценарии, разрабатывается перечень мер по улучшению качества ПО и удобства его использования.
2. **Анализ.** На данном этапе производится анализ способов и возможностей реализации в приложении «Яндекс — с Алисой» пользовательских сценариев, оценивается полезность планируемых функциональных возможностей, стоимость их разработки, влияние на архитектуру приложения, возможные риски, необходимость локализации. Результаты анализа оформляются в техническое задание, реализуемое на следующих этапах.
3. **Проектирование.** При проектировании ПО учитывается план функциональных возможностей, которые требуется реализовать в течение текущего цикла разработки. Каждая функциональная

возможность проектируется отдельно, при этом отдельное внимание уделяется ее взаимодействию с другими функциями и ядром приложения.

4. **Кодирование.** На этапе кодирования функциональные возможности, описанные в техническом задании, реализуется в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования. Одновременно разрабатывается пользовательская документация, подробно и понятно описывающая эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.
5. **Тестирование.** Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме и включает в себя тестирование функций (способность ПО решать задачи, нужные пользователям), производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей), локализации (перевод интерфейса на другие языки и формирование перечня функциональных возможностей для различных стран), совместимости с другими приложениями на платформе iOS, а также юзабилити-тестирование (удобство использования ПО).
6. **Эксплуатация.** Установка, первичная настройка и эксплуатация приложения осуществляется простым, интуитивно понятным способом и не требует специальных знаний или участия сотрудников поддержки. Обновление и модернизация приложения выполняются через интернет в фоновом режиме. Осуществляется техническая поддержка пользователей, подразумевающая устранение неисправностей и помощь пользователю в настройке и эксплуатации ПО. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

## Архитектура и компоненты приложения

Архитектура приложения «Яндекс — с Алисой» проектируется в терминах архитектуры «клиент-сервер», при которой один или несколько клиентских устройств запрашивают информацию с сервера, а сервер отвечает необходимой информацией.

Приложение состоит из нескольких независимых компонентов (или блоков). Между собой компоненты взаимодействуют посредством специальных интерфейсов. Укрупненно можно выделить следующие блоки:

- **Интерфейс пользователя.** Обеспечивает стандартный набор функций (ввод информации, отображение данных, полученных из интернета, панели инструментов и настроек).
- **Поисковый робот.** Обеспечивает формирование так называемой поисковой выдачи, содержащей перечень ресурсов, в наилучшей степени отвечающих запросу пользователя.
- **Конструктор запросов.** Обеспечивает помощь в формировании запросов (например, подсказки, или обработка опечаток).
- **Сетевой компонент.** Управляет всеми аспектами связи через Интернет и безопасности.
- **Персональные рекомендации.** Подборка материалов, потенциально интересных конкретному пользователю.

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

Версия iOS	12.4 и выше
Свободное место	129 МБ

## Управление конфигурацией

Приложение «Яндекс — с Алисой» на платформе iOS выпускается в типовой конфигурации, не предполагающей модификаций. Индивидуальная настройка интерфейса под запросы конкретного пользователя проводится им самостоятельно по простым и понятным алгоритмам.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации приложения не требуется специальных знаний. Достаточно работать со смартфоном на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку приложения «Яндекс — с Алисой», необходим специалист, обладающий умениями и навыками в следующих областях:

1. Эксплуатация операционных систем IOS.
2. Владение языками objective-c/swift.
3. Владение инструментами разработки и отладки программного обеспечения для iOS.
4. Установка, обновление и удаление приложений через магазин приложений App Store.
5. Поиск решения проблемы в Справке, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/yandex-app-ios>.
6. Общение со службой поддержки приложения Яндекс.

Для своевременного приобретения или развития ресурсов и навыков, необходимых для технического персонала, необходимо пересматривать и уточнять требования к специалистам службы поддержки.

## Обновление ПО

Приложение регулярно модернизируется, оптимизируется использование ресурсов, усиливается безопасность данных, добавляется функционал и обновляется интерфейс. Это влечет за собой регулярное обновление программного обеспечения, которое выполняется через интернет в фоновом режиме и не требует дополнительных действий от пользователя. Операционная система устройства автоматически определяет, что у приложения появилось обновление, и предлагает установить его. Также пользователь может вручную обновить приложение «Яндекс — с Алисой» до последней версии:

1. На мобильном устройстве откройте приложение **App Store**.
2. В правом верхнем углу нажмите значок профиля.
3. Найдите **Яндекс — с Алисой** и нажмите **Обновить**.

**Примечание.** Если приложение «Яндекс — с Алисой» уже обновлено до последней версии, то вместо кнопки **Обновить** будет кнопка **Открыть**.

## Совершенствование ПО

Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями, регулярные опросы пользователей, другие формы обратной связи, а также анализ конкурентов и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения. После анализа возможностей реализации в приложении Яндекс пользовательских сценариев, полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру приложения и возможных рисков технические задания передаются на этап проектирования в конкретный цикл agile-разработки.

Модернизация программного обеспечения может быть:

- **Плановой.** Выполняется по графику, включает доработки пользовательских функций, исправление некритичных ошибок и модернизацию по пожеланиям пользователей.

- **Внеплановой («Хотфикс»)**. Выполняется при накопленном объеме ошибок «высокой» и «средней» критичности, воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки. Как правило, не включает в себя плановые доработки.

## Сопровождение приложения

Сопровождение приложения «Яндекс — с Алисой» на всех этапах его жизненного цикла включает:

- 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.

## Устранение неисправностей

Неисправности приложения могут быть устранены несколькими способами:

- Индивидуальная настройка приложения пользователем по инструкции для описанных ниже случаев.
- Массовое или локальное обновление программного обеспечения через интернет без участия специалиста техподдержки.
- Разовая работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя, с последующим включением доработок в плановое обновление программного обеспечения.

## Неисправности, устраняемые на стороне сервиса

Основное устранение неисправностей в приложении производится на этапе тестирования. После завершения фазы разработки новой функциональности, начинается фаза стабилизации, когда тестировщики проверяют работу функциональности в различных условиях, а разработчики занимаются исправлением обнаруженных неисправностей.

Тестирование продукта проводится как в ручном, так и в автоматизированном режиме. Оно включает тестирование функциональности (способность ПО решать задачи, нужные пользователям), производительности (скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, надежность, масштабируемость), безопасности (устойчивости к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей) в различных программных и аппаратных окружениях. Неисправности по каждому из этих пунктов или несоответствие параметров работы заданным метрикам приводят к заведению в специальной базе знаний дефектов, которые должны быть устранены до ввода данной функциональности в эксплуатацию.

Новые функциональности приложения становятся доступными пользователю в рамках релизного цикла, при этом обновление ПО публикуется в магазине приложений только в случае отсутствия критичных дефектов. Допускается незначительное количество малозначимых для пользователя дефектов, которые устраняются в рамках следующих релизов. Готовность обновления к выпуску определяется в рамках процесса менеджмента качества.

В ходе эксплуатации информация об обнаруженных неисправностях собирается из следующих источников:

- запросы специалистов службы поддержки об обнаруженных неисправностях;
- автоматически формируемые отчеты по эксплуатации приложения.

Обнаруженные неисправности устраняются либо в рамках релизного цикла, либо, при достижении определенного уровня критичности, с максимальной срочностью. Пользователи получают доступ к исправлению в рамках массового обновления вне релизного цикла («хотфикс»), которое воздействует непосредственно на разделы ПО, в которых были обнаружены ошибки.

## Неисправности, устраняемые без участия специалистов службы поддержки

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.



## Приложение потребляет много трафика

Многие функции приложения требуют подключения к интернету, например поиск информации, разговоры с Алисой, прослушивание радио, просмотр видео обновление виджетов и т. д.

Если вы заметили, что приложение стало потреблять больше интернет-трафика чем обычно, а условия использования приложения при этом не менялись, напишите в [службу поддержки](#).

## Не приходят уведомления

Чтобы получать уведомления, необходимо разрешить их в системных настройках устройства и в настройках приложения.

- В настройках устройства перейдите в раздел **Уведомления**. Найдите приложение «Яндекс» и убедитесь, что для него выдано разрешение на отправку уведомлений.
- Откройте настройки приложения: значок профиля  → **Настройки приложения** → **Пуш-уведомления**. Включите те уведомления, которые хотите получать.

## Виджет не обновляется

Самые распространенные причины, по которым виджеты могут не обновляться:

- Отсутствует подключение к интернету.


## Приложение самопроизвольно закрывается

Попробуйте очистить кеш и перезагрузить ваше устройство, а затем запустите приложение.

Если проблема осталась, напишите в [службу поддержки](#). По возможности приложите скриншот сообщения об ошибке.

## Неверно определяется местоположение

Убедитесь в следующем:

- Выданы необходимые разрешения в системных настройках вашего [устройства](#).
- Указан нужный регион в настройках приложения «Яндекс — с Алисой»: значок профиля  → **Настройки приложения** → **Местоположение**. Если регион не задан, он определяется автоматически по IP-адресу.

Если проблема осталась, напишите в [службу поддержки](#).

## Проблема с интернет-соединением

Убедитесь, что ваше устройство имеет доступ в интернет. Для проверки используйте браузер или другие приложения.

Проверьте, разрешен ли приложению «Яндекс — с Алисой» доступ в интернет. Для этого перейдите в **Настройки** → **Сотовая связь** и убедитесь, что в разделе **Сотовые данные** для приложения «Яндекс — с Алисой» доступ включен..

Если доступ к интернету есть, а проблема с работой приложения осталась, напишите в [службу поддержки](#).

### Приложение тормозит или зависает

Попробуйте очистить кеш и перезагрузить ваше устройство, а затем запустите приложение. Если проблема осталась, напишите в [службу поддержки](#).

### Приложение медленно запускается

Попробуйте очистить кеш и перезагрузить ваше устройство, а затем запустите приложение. Если проблема осталась, воспользуйтесь формой ниже. При обращении укажите, сколько времени у вас занимает запуск приложения «Яндекс — с Алисой».

### Проблема с определителем номера

Если у вас возникла проблема при использовании определителя номера, напишите в [службу поддержки](#).

### Проблема с вкладками

Попробуйте обновить приложение, очистить кеш и cookie. Проверьте устройство на вирусы несколькими антивирусными приложениями.

Если проблема осталась, напишите в [службу поддержки](#).

### Не могу установить/удалить приложение

Приложение поддерживается на устройствах с Android 6.0 и выше.

Скачайте [из официального магазина](#).

Чтобы удалить приложение:

1. На экране устройства нажмите и удерживайте значок приложения.
2. Нажмите **Удалить приложение** → **Удалить**.

Если проблема осталась, воспользуйтесь формой ниже. По возможности приложите скриншот сообщения об ошибке.

### Алиса говорит, что она «без интернета как без рук»

Для работы Алисе нужен стабильный доступ в интернет. Если в ответе Алисы вы увидели или услышали фразу «Кажется, интернета нет. А я без него как без рук»:

1. С помощью браузера или другого приложения убедитесь, что ваше устройство имеет доступ в интернет.
2. Измените используемый тип соединения (Wi-Fi, мобильный интернет).
3. Перезапустите приложение и задайте вопрос Алисе еще раз.

Если проблема сохраняется, напишите в [службу поддержки](#).

### Алиса меня не слышит

Для голосового диалога с Алисой нужно предоставить приложению «Яндекс — с Алисой» доступ к микрофону в настройках устройства.

### Алиса не отвечает

Чтобы отвечать на вопросы, Алисе нужен стабильный доступ в интернет. Проверьте ваше соединение, перезапустите приложение «Яндекс — с Алисой» и спросите еще раз. Если проблема сохраняется, напишите нам через [форму обратной связи](#).

## Алиса не озвучивает ответы

Алиса озвучивает ответы, только если они заданы голосом. Если вы набираете текст вручную, то ответ Алисы вы также получите в письменном виде.

## Алиса не выполняет команды и передразнивает

У Алисы есть два основных режима работы:

- функциональный — найти информацию, открыть приложение, прочитать, построить маршрут и т. д.;
- «нейросетевая болталка» — поддержать разговор на заданную пользователем тему.

Как правило, Алиса включает режим «нейросетевая болталка» после команды «Давай поболтаем». Но могут быть и исключения. Если вы столкнулись с тем, что Алиса болтает вместо того, чтобы выполнять команды, скажите «Хватит», «Закончить», «Вернись» или «Выйти».

## Алиса неверно определяет местоположение

Проверьте, совпадает ли местоположение, которое определила Алиса, с тем, которое указано на Главном экране приложения.

- Совпадает — проверьте [настройки местоположения](#) для приложения «Яндекс — с Алисой».
- Не совпадает — воспользуйтесь формой ниже. По возможности приложите скриншот ответа Алисы.

## Хочу пожаловаться на ответы Алисы

Если у вас возникли проблемы в общении с Алисой (например, она неправильно распознает речь, теряет контекст разговора, грубит), воспользуйтесь формой ниже. По возможности приложите скриншот ответа Алисы.

## Мешает значок Алисы

Если у вас есть вопросы о перемещении или удалении значка Алисы, задайте их специалистам [службы поддержки](#).

## Предложения и пожелания

Пожалуйста, опишите, что бы вы хотели улучшить в работе голосового помощника.

## Хочу добавить навык в каталог Алисы

Вы не можете добавить в программу новые команды. Напишите о командах, которые хотите видеть в Алисе, через форму ниже. Мы будем постепенно расширять список команд, ориентируясь на их востребованность.

## Моего вопроса нет в списке

Если вы не нашли ответ на свой вопрос в других разделах, воспользуйтесь формой ниже.

## Служба поддержки

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

- Установка
- Пользовательские настройки
- Использование программного обеспечения
- Устранению ошибок в работе
- Обновление и модернизация

- Устранение последствий некорректного обновления
- Прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой приложения.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Сообщить о проблеме или высказать пожелания по функциональности и работе приложения можно, написав в [службу поддержки](#).

Необходимо описать все свои действия по шагам и по возможности сделать [скриншот](#). Это поможет специалистам службы поддержки быстрее разобраться в ситуации.

- Устранение последствий некорректного обновления
- Прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой приложения.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

## **Сообщить о проблеме с устройством**

Если вы столкнулись с проблемой или у вас есть идея, как улучшить Станцию, Модуль или другое устройство с Алисой, сообщите нам. Для этого вы можете воспользоваться [формой обратной связи](#).

[Куда обращаться, если Станция или умная колонка сломалась](#)

[Куда обращаться, если Станция Мини сломалась](#)

[Куда обращаться, если Модуль сломался](#)

[Куда обращаться, если умные устройства сломались](#)