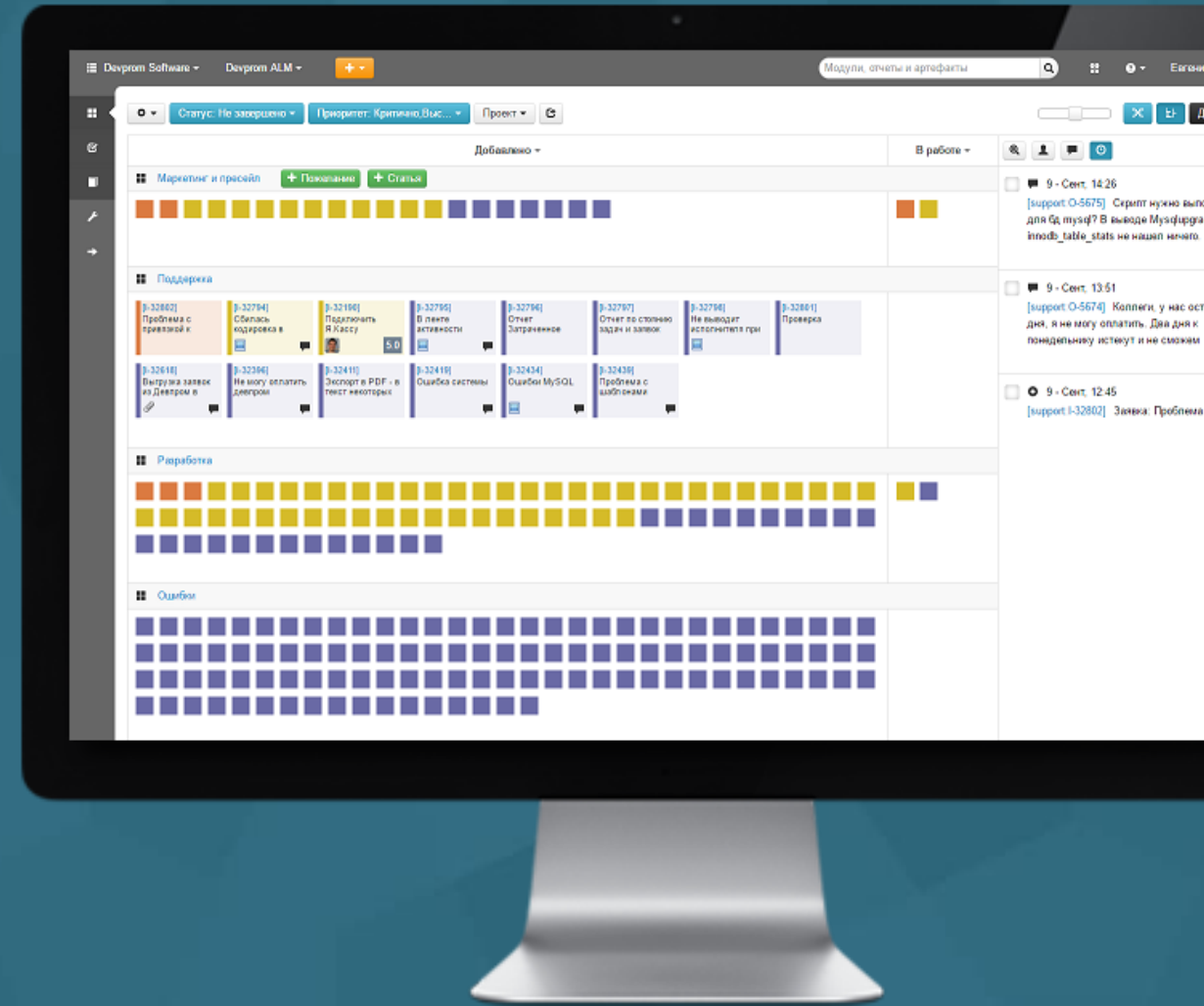


Поддержка и развитие продуктов

Евгений Савицкий
evgeny.savitsky@devprom.ru



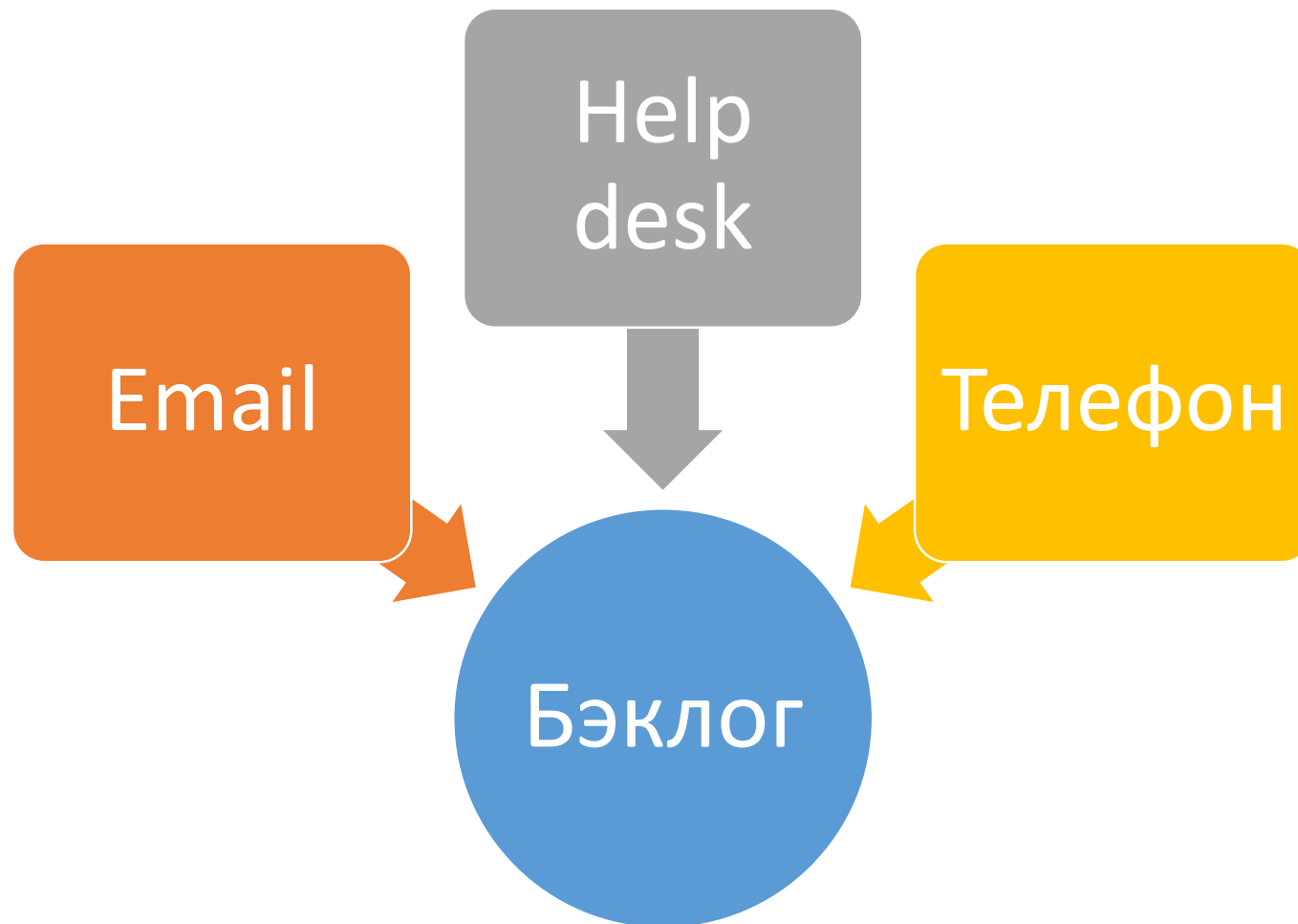
Подходы к управлению разработкой

Платформа и модули

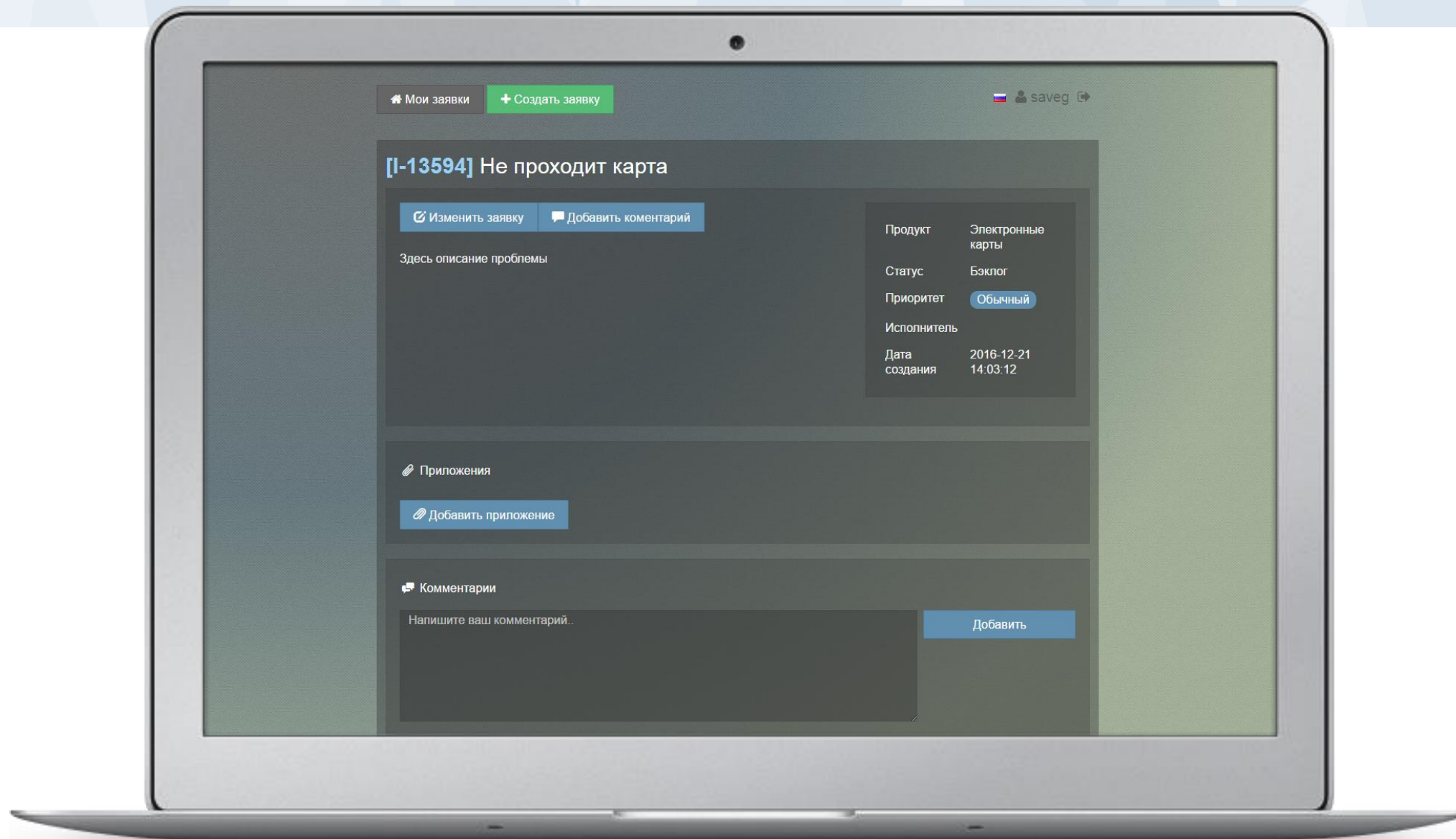
Инструменты

Особенности и преимущества

Источники поступления заявок от пользователей



Help desk для пользователей



Жизненный цикл заявки

The screenshot shows a web interface for a ticket titled "Установка devprom.ru на обычный хостинг". The ticket is in the "Выполнено" (Completed) state. The lifecycle is visualized as a flow from "Добавлено" (Added) to "Выполнено" (Completed). A callout box provides the text of the initial comment.

Свойства

Приоритет:	Обычный	Состояние:	Выполнено	Приложения:	добавить
Оценка, ч.:	0	Важность:	Обычная	Связанные заявки:	добавить
Продукт:	[F-80] Devprom.ALM, Devprom.AgileTeam	Затрачено:	добавить		
Завершить к сроку:	добавить	Теги:	добавить		
Автор:	Юрий Тошев	Наблюдатели:	добавить		

Жизненный цикл

Добавлено (5д 58м) → Выполнено (3ч 6м)

Евгений Савицкий, 21.12.2016 19:18

Добрый день! Выберите хостинг или план, на котором нет описанных ограничений на требуемые функции.

Переход / Время в состоянии	Добавлено (5д 58м)	В работе (0)	Выполнено (3ч 6м)
16 - Дек, devprom.ru@proforg.ru	5д 58м	0	0
21 - Дек, Евгений Савицкий	0	0	3ч 6м

Анализ среднего времени решения заявок



Статьи в базе знаний, поиск

Типовые запросы

Шаблоны ответов и текстов запросов

Назначить исполнителя

Определить SLA

- длительность решения
- время в состоянии

Перенести в проект