

Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла

Веб-сайт "Звуки слов"

Компания ЛитРес, основанная в 2005 году, сегодня является лидером на рынке лицензионных электронных книг в России и странах СНГ. Лауреат “Премии Рунета-2014”.

Ассортимент ЛитРес насчитывает:

- 1 000 000 электронных книг на русском и иностранных языках
- 48 000 бесплатных книг
- 65 000 аудиокниг
- 5 000 новых книг каждый месяц

Ежемесячная аудитория сервисов компании составляет 12,5 млн человек, которые скачивают более 1,5 млн книг в месяц.

Компания разработала 25 приложений для чтения и прослушивания электронных книг, в т.ч. “ЛитРес: Читай!” и “ЛитРес: Слушай!” для мобильных платформ iOS, Android, Windows Phone 8, Windows 8 и Samsung Smart TV.

Приложение “ЛитРес: Читай!” расширяет возможности поиска книг. Теперь электронную книгу можно найти, сфотографировав обложку бумажной книги. Библиотека каждого пользователя и его закладки синхронизируются на всех устройствах, что позволяет продолжать чтение или прослушивание книги на другом устройстве с нужного момента.

ЛитРес дает возможность бесплатно прочитать или прослушать до 20% любой электронной или аудиокниги.

Компания ЛитРес сотрудничает с государственными библиотеками. “[ЛитРес: Библиотека](#)” – это самый большой библиотечный каталог современной литературы в электронном формате. Здесь представлено более 200 000 электронных и аудиокниг, среди которых – актуальные бестселлеры и классика, а также произведения на иностранных языках. Важной особенностью сервиса является возможность чтения книг непосредственно на мобильных устройствах читателей.

На базе виртуальной библиотеки запущен проект “[ЛитРес: Школа](#)”, участниками которого уже стали 2000 российских школ. Данным сервисом воспользовались более 65 тысяч школьников.

## **ЛитРес**

Офис: 123100, Москва, 1-й Красногвардейский пр., 15

Сайт: <https://www.litres.ru/>

Телефон: 8 (800) 333-27-37

# Оглавление

<b>Введение</b>	<b>4</b>
О веб-сайте “Звуки слов”	4
Основные функции веб-сайта	4
<b>Поддержание жизненного цикла веб-сайта</b>	<b>4</b>
Поддержка пользователей	5
Обновление веб-сайта	5
Устранение неисправностей	5
<b>Информация о пользователе</b>	<b>6</b>
<b>Обращение в Службу технической поддержки</b>	<b>6</b>
<b>Уведомления о товарных знаках</b>	<b>6</b>

# Введение

## О веб-сайте “Звуки слов”

“Звуки Слов” – уникальный сервис для тех, кто предпочитает аудиокниги. Аудиокниги доступны для прослушивания в мобильном приложении или на сайте [zvukislov.ru](http://zvukislov.ru). Чтобы получить безлимитный доступ к десяткам тысяч произведений, следует оплатить подписку. При необходимости можно воспользоваться тестовым периодом. В коллекции ежедневно появляются новые книги классиков и современников, познавательные лекции и бизнес-тренинги. Вас наверняка приятно удивит большой выбор справочной литературы.

## Основные функции веб-сайта

Веб-сайт “Звуки слов” выполняет следующие функции:

- Ваши книги всегда с вами: все книги доступны на всех устройствах и на сайте “Звуки слов” (при условии использования одной учетной записи).
- Начните слушать на веб-сайте, продолжите на планшете. Ваша позиция прослушивания будет синхронизирована между любыми вашими устройствами и сайтом “Звуки слов” (при условии использования одной учетной записи).
- Удобный поиск книг по всем категориям.

Веб-сайт “Звуки слов” поможет вам выбрать книгу с помощью следующих инструментов:

- Слушайте большие бесплатные отрывки, прежде чем оформить подписку.
- Смотрите отзывы на книги других покупателей и пишите свои отзывы.
- Изучите официальную страницу автора с биографиями, рецензиями и удобным доступом к сериям.

## Поддержание жизненного цикла веб-сайта

Поддержание жизненного цикла веб-сайта “Звуки слов” осуществляется за счет сопровождения веб-сайта и включает в себя обновление веб-сайта в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы веб-сайта, техническая поддержка пользователей при использовании веб-сайта.

Обновление веб-сайта необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы веб-сайта в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением.
- Внедрение новых функций веб-сайта.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы с веб-сайтом: обращение по электронной почте, обращение по телефону, база знаний на сайте “Звуки слов”.
- Обновление веб-сайта по мере выхода новых релизов.
- Уведомление пользователей о новых функциях веб-сайта, а также об обнаруженных ограничениях в работе веб-сайта.
- Устранение ошибок в работе веб-сайта.

Жизненный цикл веб-сайта характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития веб-сайта с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

## Поддержка пользователей

Пользователи веб-сайта могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@zvukislov.ru](mailto:support@zvukislov.ru).

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с веб-сайтом оказываются следующие услуги:

- описание возможностей веб-сайта и помощь при работе с веб-сайтом;
- предоставление актуальной справочной информации по работе веб-сайта;
- обеспечения более высокой производительности работы веб-сайта.

## Обновление веб-сайта

Веб-сайт регулярно развивается: на нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование веб-сайта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@zvukislov.ru](mailto:support@zvukislov.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в веб-сайт будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления веб-сайта оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в веб-сайт;
- выявление ошибок в работе веб-сайта;
- обновление веб-сайта по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе веб-сайта;
- обновление веб-сайта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации веб-сайта, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление веб-сайта;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе веб-сайта, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки.

Запрос содержит тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности веб-сайта;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок веб-сайта.

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки на веб-сайте. В случае, если указанный способ недоступен, пользователь может направить запрос по электронной почте на электронный адрес [support@zvukislov.ru](mailto:support@zvukislov.ru). Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием веб-сайта. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

## Информация о пользователях и персонале

### Уровень подготовки пользователя

Для использования веб-сайта пользователь должен обладать навыками работы в интернете.

Для работы с веб-сайтом пользователю необходимо изучить инструкции к веб-сайту в Базе знаний "Звуки слов": <https://zvukislov.ru/help/>.

### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку сайта, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
2. знание функциональных возможностей сайтов и особенностей работы с ними.

Количество сотрудников технической поддержки рассчитывается исходя из количества обращений пользователей: 2 тыс. обращений на одного сотрудника в месяц.

Техническая поддержка пользователей оказывается с помощью следующих каналов:

- электронная почта;
- социальные сети;
- мессенджеры;
- сайт.

Сотрудник с ролью “Администратор системы” должен владеть навыками развертывания, администрирования системами обработки обратной связи ZenDesk, AppFollow, YouScan.

Сотрудник с ролью “Агент поддержки” должен владеть навыками работы в системах обработки обратной связи ZenDesk, AppFollow, YouScan.

Для технической поддержки пользователей предусмотрено три линии поддержки:

- Первая линия технической поддержки предназначена для приема, обработки и первоначального анализа запросов конечных пользователей, а также решения общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования сайта.
- Вторая линия технической поддержки осуществляется подготовленными и обученными специалистами с навыками тестирования и программирования. Данный уровень решает, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки параметров сайта, технического обслуживания и мониторинга ключевых рабочих показателей. Добавление новых функций, а также выполнение сложных настроек, не предполагается.
- Третья линия технической поддержки осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня знаний о внутренней структуре информационной системы, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности базы данных. Специалисты выполняют сложные настройки и вносят при необходимости существенные изменения в работу компонентов сайта без риска нанесения вреда его работоспособности.

Специалисты, осуществляющие модернизацию сайта, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: XML/XSLT преобразований, JavaScript, React, Clickhouse.

Также бекенд-разработчики должны обладать знаниями Perl и Python.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу сайта.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки сайта: 123100, Москва, 1-й Красногвардейский пр., 15

Фактический адрес размещения разработчиков сайта: 123100, Москва, 1-й Красногвардейский пр., 15

Фактический адрес размещения службы поддержки сайта: 123100, Москва, 1-й Красногвардейский пр., 15

## Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так - свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос на электронный адрес [support@zvukislov.ru](mailto:support@zvukislov.ru). Будьте готовы выслать по электронной почте информацию о ваших покупках - названия оплаченных книг и даты их покупки.

## Уведомления о товарных знаках

Google, Android, Google Play – товарные знаки Google, Inc.

IOS – товарные знаки или зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки и в других странах товарные знаки Cisco Systems, Inc. и / или ее аффилированных компаний.

Windows, Windows Phone – товарные знаки Microsoft Corporation, зарегистрированные в Соединенных Штатах Америки и в других странах.