

Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла

MyBook для iOS

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 приложении MyBook	4
Системные требования	4
<b>Поддержание жизненного цикла приложения</b>	<b>4</b>
Поддержка пользователей	5
Обновление приложения	5
Устранение неисправностей	6
<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>8</b>

# Введение

## О приложении MyBook

MyBook - это более 290 000 книг и аудиокниг по одной подписке. Книжные новинки, любовные романы, детективы, бизнес книги и лучшие бестселлеры поступают в приложение ежедневно.

Читай и слушай 14 дней бесплатно - как онлайн, так и без интернета! В MyBook попадают книги из книжного магазина ЛитРес - Пелевин, Дэн Браун, Довлатов, а также Ремарк, Брэдбери и Мойес.

Не нужно задумываться, что почитать - MyBook дает персональные рекомендации, а редакция готовит самые интересные подборки

А еще:

- Сохраняйте книги и читайте без интернета
- Полная синхронизация аккаунта между разными устройствами
- Цитаты, заметки, рецензии и оценки
- Легально: все авторы книг получают честные отчисления

Не нужно скачивать книги по одной! По подписке они будут доступны все и сразу. В MyBook есть два тарифа:

- Стандартная подписка — доступ к каталогу художественной, научно-популярной и деловой литературы без доступа к книгам, входящим в премиум-подписку;
- Премиум-подписка — все книги из списка бизнес-изданий, плюс полный доступ к каталогу книг, доступных по стандартной подписке и в подарок вы получите доступ к книжным новинкам, которые в стандартной подписке появятся через несколько дней или недель.

Для вашего удобства оформленная подписка продлится автоматически — каждый месяц или каждый год, в зависимости от вашего выбора. Включить или выключить автопродление можно в настройках приложения после оформления подписки.

## Системные требования

Для работы приложения MyBook смартфон или планшет должен удовлетворять следующим требованиям:

- iOS 11.0 и новее. Совместимо с iPhone, iPad и iPod touch.
- 107,5 МБ свободного места в памяти смартфона или планшета.

## Поддержание жизненного цикла приложения

Поддержание жизненного цикла приложения осуществляется за счет сопровождения приложения и включает в себя обновление приложения в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы приложения, техническая поддержка пользователей при установке и эксплуатации приложения.

Обновление приложения необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы приложения на различных типах устройств с различным установленным программным обеспечением.

- Внедрение новых функций приложения.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам использования приложения с помощью встроенной справки.
- Поддержка пользователей по вопросам установки приложения и работы с приложением: обращение по электронной почте, обращение по телефону, база знаний на сайте MyBook.
- Публикация обновлений приложения в App Store и обновление приложения на устройствах пользователей по мере выхода новых релизов.
- Уведомление пользователей о новых функциях в приложениях, а также об обнаруженных ограничениях в работе приложения.
- Устранение ошибок в работе приложения.

Жизненный цикл приложения характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития приложения 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 приложения могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru).

В рамках поддержки пользователей по вопросам установки приложения и работы с приложением оказываются следующие услуги:

- помощь в установке приложения;
- помощь в настройке приложения;
- помощь в обновлении приложения;
- помощь в поиске и устранении проблем при обновлении приложения;
- описание возможностей приложения и помощь при работе с приложением;
- предоставление актуальной справочной информации по установке, настройке и работе приложения.

## Обновление приложения

Приложение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов мобильного устройства, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование приложения, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в приложение будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления приложения оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в приложение;
- выявление ошибок в работе приложения;
- обновление приложения по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе приложения;
- обновление приложений в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;
- публикация новых версий приложения в публичный сервис App Store, выпущенных в результате добавления новых функций и исправления ошибок.

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации приложения, могут быть исправлены двумя способами:

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

В случае возникновения неисправностей в приложении, 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 приложения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок приложения.

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки в приложении. В случае, если указанный способ недоступен, пользователь может направить запрос по электронной почте на электронный адрес [support@mybook.ru](mailto:support@mybook.ru).

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием приложения. 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 приложения пользователь должен обладать навыками работы с мобильным устройством под управлением ОС iOS: смартфон или планшет.

## Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1. владение персональным компьютером и мобильным устройством на уровне опытного пользователя;
2. знание функциональных возможностей приложения и особенностей работы с ними;
3. знание особенностей функционирования мобильных устройств под управлением ОС iOS и Android.

Служба технической поддержки размещается по адресу:  
<https://mybook.zendesk.com/hc/ru>

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;
- мобильное приложение.

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 приложения.
- 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 приложения, 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 приложения. Специалисты выполняют сложные настройки и вносят при необходимости существенные изменения в работу компонентов приложения без риска нанесения вреда ее работоспособности.

Специалисты, осуществляющие модернизацию приложения, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист и обладать следующими знаниями: Objective-C, Swift, Storyboards, UIKit и AutoLayout, REST API, CoreData и навыки работы в среде разработки Xcode.

Также бекенд-разработчики должны обладать знаниями Perl, Python и Django, Celery, DRF, PostgreSQL, Redis.

Команда Frontend разработчиков должна обладать знаниями ES6, React, Redux, node.js, html/css.

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 программы.

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

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

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

## Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так - свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос прямо из приложения. Для этого перейдите в раздел “Профиль” → “Настройки” и нажмите “Написать в поддержку”. 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.