



ООО «АСТОР Тех»

ИНН 7730582675 КПП 773301001 ОГРН 1087746610896

125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.І, ком .3, тел: 8 (967) 104-01-09

Retail Suite Global.Loyalty&CRM

Руководство по эксплуатации

продукта

Оглавление

| | |
|--|---|
| <i>Назначение продукта</i> | 3 |
| <i>Архитектурная схема программных компонент Retail Suite.Global Loyalty&CRM</i> | 4 |
| <i>Платформа и совместимость, сервисы, необходимые для работы ПО</i> | 4 |
| <i>Лицензирование</i> | 5 |
| <i>Приобретение и поставка ПО</i> | 5 |
| <i>Разработка и поддержка ПО, расположение инфраструктуры</i> | 5 |
| <i>Выпуск обновлений ПО (релизов, патчей)</i> | 6 |
| <i>Обновление версии ПО у конечного пользователя</i> | 7 |
| <i>Эксплуатация ПО и поддержка конечного пользователя</i> | 7 |
| <i>Информация о фактических адресах инфраструктуры, разработчиков и служб поддержки.</i> | 8 |

Назначение продукта

Типовое отраслевое решение, программа для ЭВМ (далее программное обеспечение или ПО) Retail Suite.Global.Loyalty&CRM является уникальной разработкой ООО «АСТОР Тех», предназначена для автоматизации управления взаимоотношениями с покупателями в розничных сетях и одиночных розничных магазинах любого формата и размера. С помощью ПО Retail Suite.Global.Loyalty&CRM можно, организовывать программы поощрения любой сложности, выстраивать коммуникации с покупателями и анализировать эффективность предоставленных сервисов. Программное обеспечение состоит из нескольких лицензируемых компонент и использует запатентованные сервисы собственной разработки ООО «АСТОР Тех». Программное обеспечение Retail Suite.Global.Loyalty&CRM состоит из следующих лицензируемых компонент:

Retail Suite.Global Loyalty&CRM - основной компонент, является обязательным для работы остальных компонент программного обеспечения. Предназначен для управления лояльностью розничных покупателей, позволяет создавать и управлять различными программами поощрения, содержит транзакционные сервисы, взаимодействующие с кассовым ПО, ERP и системами управления торговлей на розничном предприятии.

Retail Suite.Global Loyalty&CRM Personal Account – личный кабинет пользователя, позволяет зарегистрировать карты лояльности, получать информацию о общих и персональных предложениях, просматривать покупки и бонусные транзакции.

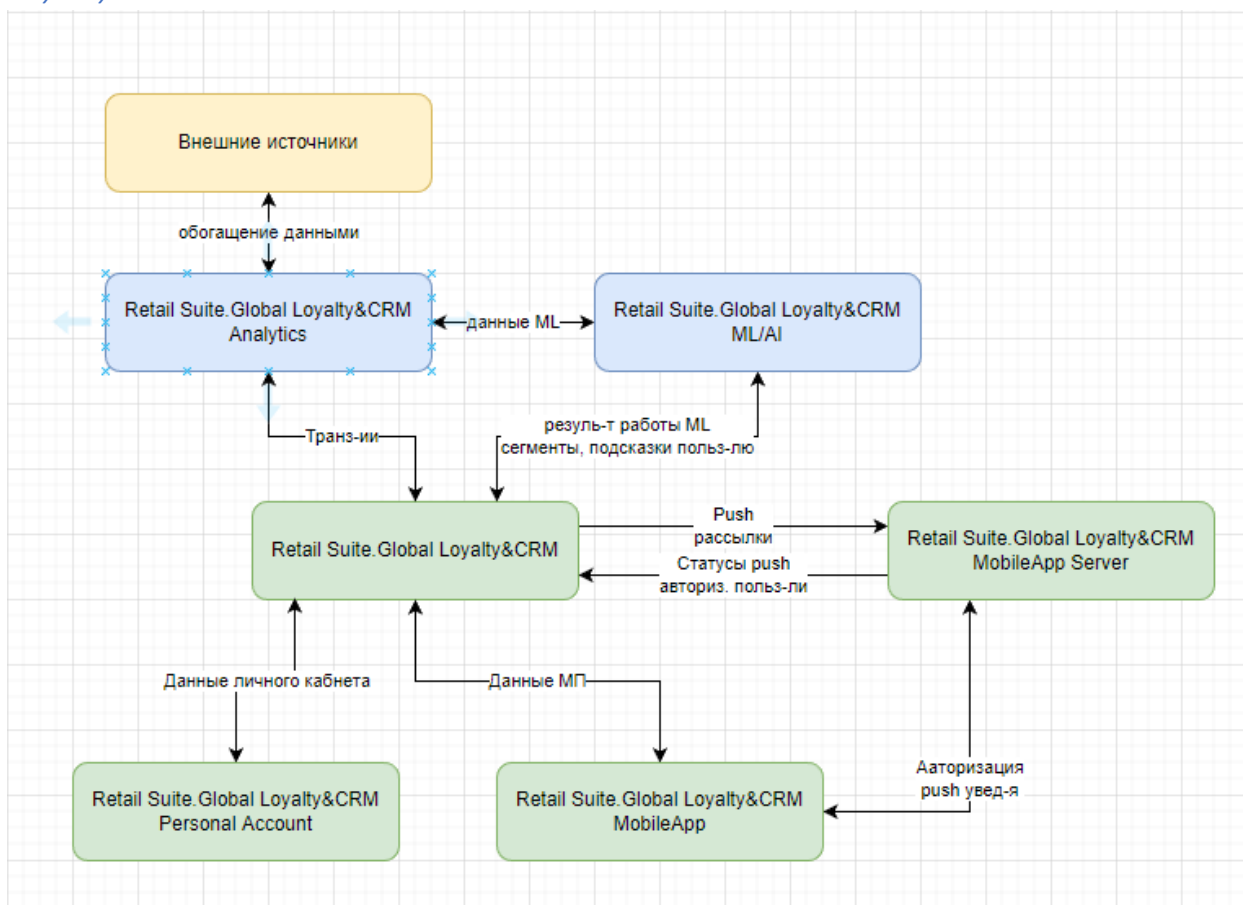
Retail Suite.Global Loyalty&CRM MobileApp – мобильное приложение Android и iOS, позволяет получать и регистрировать карты лояльности, получать информацию о общих и персональных предложениях, просматривать покупки и бонусные транзакции, оплачивать бонусами.

Retail Suite.Global Loyalty&CRM MobileApp Server - компонент регистрации пользователей мобильных устройств и рассылок push уведомлений.

Retail Suite.Global Loyalty&CRM Analytics – аналитический компонент программного обеспечения, который расширяет возможности управления лояльностью покупателей, предоставляя ритейлеру знания, полученные методами машинного обучения на массивах данных Big Data. Позволяет осуществлять сегментацию клиентской базы, анализ программ поощрений и проведенных коммуникаций с покупателями.

Retail Suite.Global Loyalty&CRM ML/AI – компонент содержащий ML\AI процедуры, позволяющие выявлять товарные ассоциации и предпочтения клиентов, прогнозировать отток, давать персональные предложения для покупателей и помогать ритейлеру глубже изучить жизненный цикл клиента. Работая с большими данными, алгоритмы искусственного интеллекта создают многомерный профиль покупателя, который дает ритейлеру возможность лучше понимать желания и потребности своей клиентской базы, предсказывать рыночные тенденции и принимать более разумные решения в управлении лояльностью. Положительный опыт взаимодействия покупателя с ритейлером значительно повышает лояльность клиента, узнаваемость бренда и конверсионность предложений. Работа данного компонента требует лицензии на компонент Retail Suite.Global Loyalty&CRM Analytics

Архитектурная схема программных компонент Retail Suite.Global Loyalty&CRM



Платформа и совместимость, сервисы, необходимые для работы ПО

Программное обеспечение «Retail Suite.Global Loyalty&CRM» реализовано на языках программирования .NET, Java, Scala, HiveQL, HTML, JavaScript, полный список фреймворков, языков программирования, СУБД приведен в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Для конечного пользователя доступна работа в браузере, поддерживается работа в браузерах Chrome, Firefox, Yandex.

Программное обеспечение «Retail Suite.Global Loyalty&CRM» использует в работе уникальные собственные сервисы, разработанные ООО «АСТОР Тех»:

Retail Suite.BigData&Science - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «АСТОР Тех» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021617035), детальное описание в в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Retail Suite.Cloud - - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «АСТОР Тех» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021616631), детальное описание в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Retail Suite.Business Intelligence - - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «АСТОР Тех» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021617982), детальное описание в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Лицензирование

Лицензия на продукт On Premise (установка лицензии на компьютер пользователя (лицензиата)) или SaaS (программное обеспечение как услуга). Список лицензируемых компонент:

Retail Suite.Global Loyalty&CRM

Retail Suite.Global Loyalty&CRM Personal Account

Retail Suite.Global Loyalty&CRM MobileApp

Retail Suite.Global Loyalty&CRM MobileApp Server

Retail Suite.Global Loyalty&CRM Analytics

Retail Suite.Global Loyalty&CRM ML/AI

Лицензионное соглашение доступно по ссылке [Лицензионное соглашение.pdf](#)

Лицензионное соглашение для компонента Retail Suite.Global Loyalty&CRM MobileApp доступно по ссылке [Лицензионное соглашение.pdf](#)

Получение новых релизов ПО доступно пользователям:

- имеющим действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global.Loyalty&CRM Service Pack, которая дает доступ к сервису поддержки и обновлениям ПО;
- зарегистрированным в личном кабинете пользователя по адресу <https://lk.supsoft.ru>.

Приобретение и поставка ПО

Приобрести программное обеспечение Retail Suite.Global.Loyalty&CRM можно обратившись в отдел продаж компании. Стоимость приобретения программного продукта определяется индивидуально. Для получения коммерческого предложения необходимо отправить запрос на электронный адрес or@polet-it.ru или связаться с менеджером отдела продаж по телефону +7 (967) 104-01-09.

Поставка ПО осуществляется после заключения договора на условиях, оговоренных договором, через доступ к дистрибутивам ПО в личном кабинете пользователя (в случае приобретения программного обеспечения On Premise (установка лицензии на компьютер пользователя)) или через предоставление к предустановленному и полностью готовому к работе экземпляру ПО (в случае приобретения программного обеспечения SaaS (программное обеспечение как услуга)).

Разработка и поддержка ПО, расположение инфраструктуры

Разработка, тестирование, поддержка и все необходимые ресурсы для поддержания полного жизненного цикла продукта находятся на инфраструктуре Общества с ограниченной ответственностью «АСТОР Тех» по адресу: Москва, Походный проезд д. 14. Используемые при разработке/функционировании ПО компоненты не устанавливают ограничений, препятствующих использованию заявляемого ПО на территории Российской Федерации или отдельных ее субъектов.

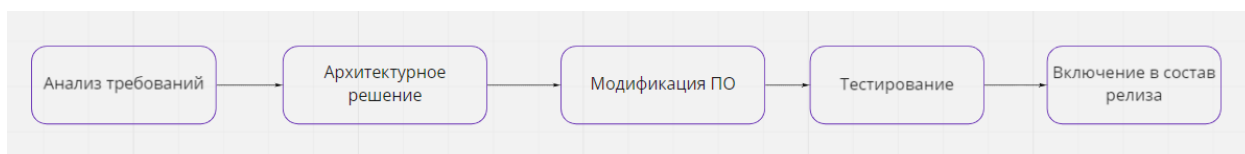
Выпуск обновлений ПО (релизов, патчей)

Планы развития программного обеспечения устанавливаются на 3 горизонта:

- Roadmap (карта развития) стратегического развития
- Roadmap (карта развития) развития на 1 год
- Планирование на уровне релиза.

Все задачи проходят жизненный цикл:

Предварительный анализ: верхнеуровневый анализ, принятие решения о целесообразности разработки, включение задачи в карту развития.



Анализ требований: проработка решения Аналитиком, определение бизнес целей задачи и проработка бизнес логики работы готового решения.

Архитектурное решение: проработка и описание технической и интеграционной части задачи.

Модификация ПО, возможна по трем направлениям:

- развитие программного обеспечения по плану развития, добавление нового и совершенствование уже существующего функционала ПО;
- модификация программного обеспечения по пожеланиям пользователей;
- исправление найденных и теоретических ошибок.

Модификация ПО включает в себя непосредственно разработку программного кода задачи и альфа (предварительное) тестирование разработчиком.

Тестирование: тестирование задачи согласно спецификации и тест кейсов (если необходимо).

Включение задач в состав релиза обязательно подразумевает выполнение следующих процессов:

- планирование состава задач, входящих в выпускаемый релиз;
- тестирование релиза по протоколу тестирования, затрагивающему весь базовый функционал ПО, с фиксацией всех найденных ошибок в протоколе и принятие решения по выходу релиза менеджером продукта и вовлеченными менеджерами смежных продуктов, если в релизе есть изменения в интеграционной части.
- Обновление документации ПО описанием работы с новым функционалом или изменения в работе уже существующего функционала;
- Подготовка документа «Новое в релизе», содержащего все изменения и исправления ошибок релиза с его рассылкой клиентам компании.
- Выпуск приказа о выходе релиза, с его рассылкой клиентам компании.
- Обновление документа «Таблица совместимости» содержащего требования к совместимости продукта с операционными системами, СУБД, вспомогательными платформами и фреймворками и версиями других продуктов компании. Пример документа:

- Предоставление доступа к релизу клиентам компании, имеющим действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global.Loyalty&CRM Service Pack в личном кабинете клиента по адресу <https://lk.supsoft.ru>.

Обновление версии ПО у конечного пользователя

Пользователи, чтобы получить обновление версии ПО (новый релиз программного обеспечения), должны иметь действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global.Loyalty&CRM Service Pack. Получить обновление пользователи могут скачав дистрибутив нового релиза программы для ЭВМ из личного кабинета пользователя по адресу <https://lk.supsoft.ru> и используя встроенные средства программного обеспечения, обновить версию программы и проконтролировать корректность обновления, удостоверившись в успешном обновлении версии релиза ПО. В случае если у пользователя лицензия SaaS – ему всегда доступна актуальная версия ПО, т.к. она своевременно обновляется силами разработчика ПО.

Эксплуатация ПО и поддержка конечного пользователя

Пользователи, имеющие действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global.Loyalty&CRM Service Pack имеют доступ к актуальным инструкциям по эксплуатации программного обеспечения и курсам обучения по работе с ПО. Обучение можно пройти как самостоятельно, изучив инструкцию пользователя и документацию для обучения, так и заказав обучение пользователей специалистами компании.

В случае возникновения вопросов или необходимости консультаций или возникновении каких-либо ошибок в работе ПО могут обратиться к специалистам компании через портал <https://supsoft.ru> или по телефону горячей линии +7(495) 653-78-17 и получить консультации по возникшим проблемам в работе.

Все обращения Конечных пользователей регистрируются в сервисе в виде заявки. Работа сервиса supsoft.ru осуществляется по регламентным процедурам компании, обеспечивающим быструю реакцию на обращения конечного пользователя и сроки решения проблем в зависимости от их критичности.

К работам над обращениями конечных пользователей привлечены как бизнес консультанты компании, так и технические специалисты в области ПО и инфраструктуры, разработчики, тестировщики и архитекторы ПО. Зона ответственности за обращение конечного пользователя определяется статусом заявки:

| Статус | Подразделение | Роль специалиста |
|---------------------------------------|---------------------|--|
| Открыта В процессе Выполнена | Группа поддержки | Бизнес консультант Технический консультант |
| Передана в разработку В разработке | Группа разработки | Архитектор решения Разработчик Технический консультант |
| Исправлено Проверено | Группа тестирования | Тестировщик |

Заявки с приоритетом «Критическая» обрабатываются вне очереди.

К критическим относят заявки следующего характера:

- Общие проблемы с запуском приложений и спец-компонент: не запускается, закрывается с ошибкой;
- Проблемы с обменом данными между модулями.
- Невозможность ввода основных мастер-данных.
- Несоответствие или отсутствие данных за долгий период в ПО

Сроки исправления и реакции по обращениям зависят от приоритета:

| Приоритет | Период актуализации/решения |
|-------------|-----------------------------|
| Критический | 2 часа |
| Высокий | 8 часов |
| Средний | Каждые 3 рабочих дня |
| Низкий | Каждые 3 рабочих дня |

Качество сервиса рассчитывается по формуле и указывается в процентном соотношении:

$$\left(\frac{[\text{Закрытых заявок}]}{([\text{Закрытых заявок}] + [\text{Просрочена реакция}] + [\text{Просрочено выполнение}])} \right) * 100\%$$

Анализа сервиса по данным критериям проводится ежемесячно, по результатам анализа принимаются решения о действиях, необходимых для улучшения качества сервиса.

Информация о фактических адресах инфраструктуры, разработчиков и служб поддержки.

Инфраструктура для поддержки полного жизненного цикла продукта, включая проектирование, разработку нового функционала ПО, тестирование, поставку экземпляров ПО конечным пользователям, документирование, поддержку версий и доработку, поддержку конечных пользователей при работе с ПО, устранение сбойных ситуаций расположена в офисе компании по адресу: 125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.І, ком .3.

В офисе компании по адресу 125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.І, ком .3. предусмотрены рабочие места для всех сотрудников компании, включая бизнес консультантов, технических специалистов в области ПО и инфраструктуры, разработчиков, тестировщиков и архитекторов ПО, специалистов группы поддержки. В компании действует гибридный график работы, позволяющий сотрудникам совмещать работу в офисе с удаленной работой из дома.

Использованные при разработке/функционировании ПО компоненты не устанавливают ограничений, препятствующих использованию заявляемого ПО на территории Российской Федерации или отдельных ее субъектов.