

# Создание digital-сервисов

и информационно-аналитических систем

октябрь 2021

[www.ddplanet.ru](http://www.ddplanet.ru)

# Цифры и факты

# 17

лет на рынке

# 500+

проектов

Топ 

# 20

веб-интеграторов

Tagline

Топ 

# 50

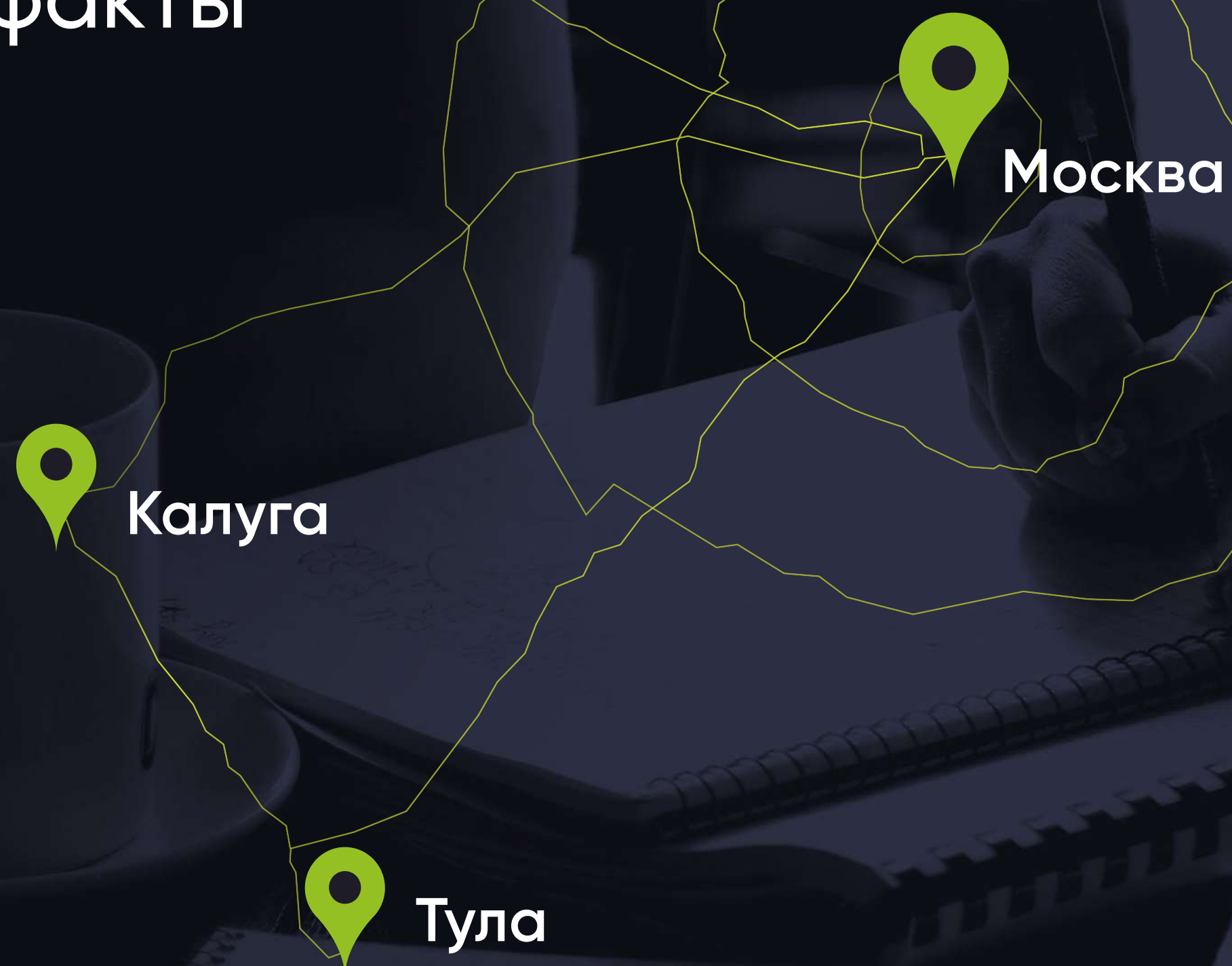
Digital Production

Tagline



Победитель отраслевых конкурсов

# Цифры и факты



# 150+

сотрудников

## Москва

Дербеневская набережная 11кА,  
БЦ «Полларс», офис А414

## Тула

Жуковского 58,  
2 этаж, офис 209

## Калуга

Мичурина 11,  
пом. 2, офис 301



*(ex. CMS Planet)*

Основана в 2004 году, специализируется на создании digital-сервисов и информационно-аналитических систем.

## Агентство

Разрабатываем и продвигаем клиентские digital-проекты разных тематик и уровней сложности

## Интеграция

Развиваем масштабные высоконагруженные онлайн-сервисы клиентов на постоянной многолетней основе

## Собственные проекты

Развиваем собственные крупные проекты: «Выберу.ру» и «МирКвартир.ру», сервис онлайн-поддержки DD Platform



## Веб-разработка

- Информационно-аналитические порталы
- Интернет-магазины
- Корпоративные сайты
- Highload



## Мобильная разработка

- Xamarin  
кроссплатформенный  
(iOS и Android) фреймворк
- React Native



## Автоматизация бизнеса

- Интранет-системы
- CRM
- Личные кабинеты



# Наши компетенции



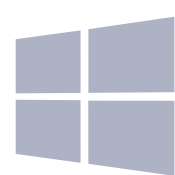
## UX/UI-дизайн

- Аудит задач и сценариев
- Прототипы
- Дизайн-макеты
- Адаптив



## Техподдержка

- Выделенная команда и менеджер
- Хостинг и системное администрирование
- SLA 24\7



## Продвижение

- Настройка веб-аналитики
- Продвижение в поиске
- Контекстная реклама
- Таргетированная реклама

Яндекс

Google

facebook

# Веб-разработка



## Back-end (CMS и фреймворки):

PHP: 1С-Bitrix, Laravel

.NET 

Python: Django



## Контроль версий и управление проектами:

Git, Azure DevOps, Jira, MS Project, Gitlab



## Базы данных:

MySQL (Percona, MariaDB), MS SQL, Elastic Search, PostgreSQL, SQLite, MongoDB, Redis



## Front-end:

jQuery, React, Angular, Node.js, SCSS, Bootstrap



## Message Brokers:

RabbitMQ, Apache Kafka



## Тестирование:

Unit-тестирование, Selenoid (Selenium), Jmeter, BrowserStack



## Современные парадигмы разработки

- Agile
- Scrum
- DevOps
- DataOps

## Передовые технологические решения

- Microservices
- EventData Architecture
- Containers
- Big Data
- Machine Learning
- Data Science

## Методологии разработки высоконагруженных систем

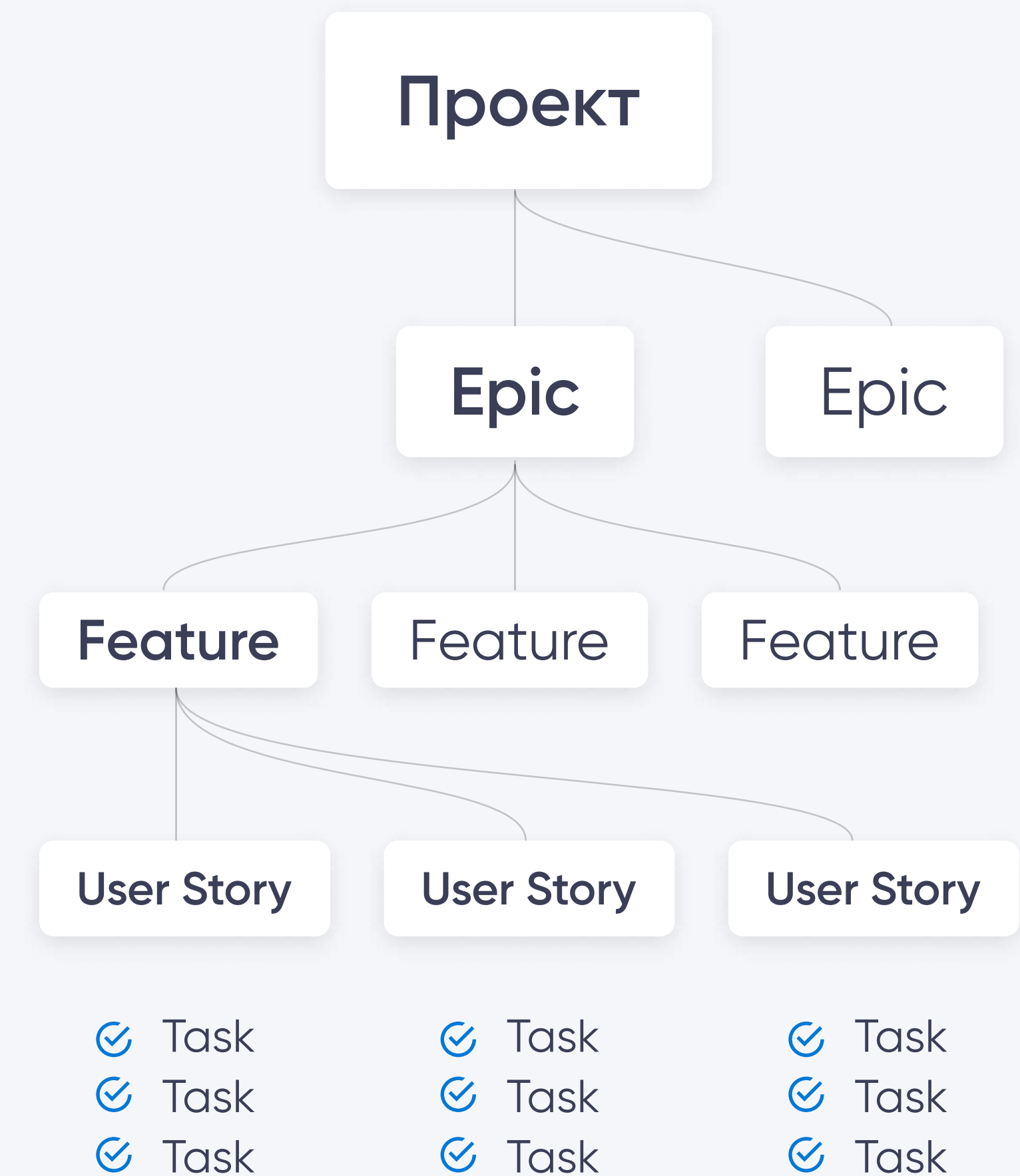
- Multithreading
- sharing
- replication
- scaling
- caching
- mapR
- queues
- long polling

# Процесс разработки

# Управление задачами

Управление проектами и задачами осуществляется в **Microsoft Azure DevOps** (ex. Team Foundation Server) с применением **гибких методологий**:

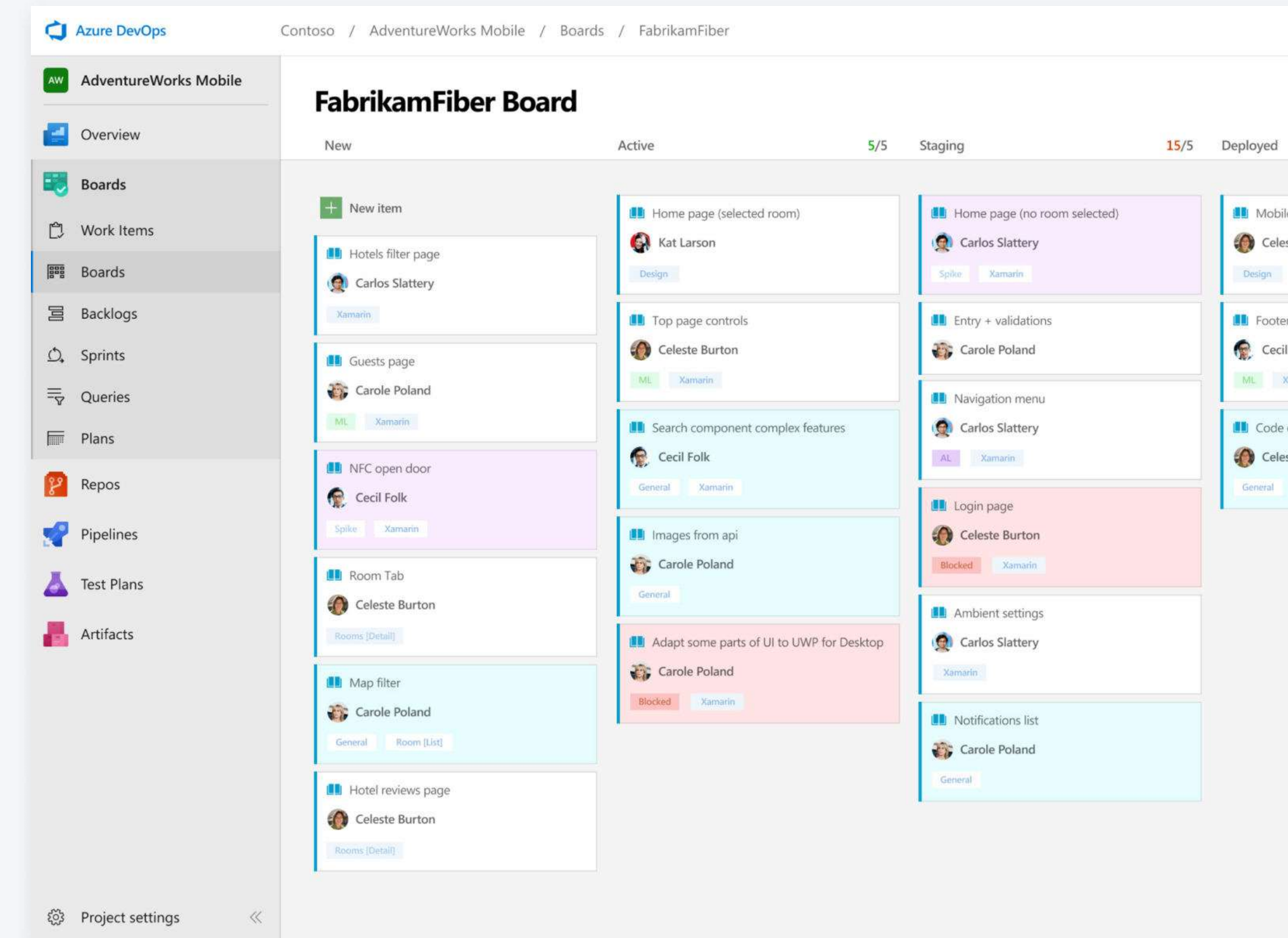
1. В системе заводится проект, собираются команды, настраиваются уровни доступа и бизнес-процессы по задачам (Workflow).
2. Клиент получает доступ к проекту и может следить за ходом его выполнения.
3. Требования по проекту фиксируются в накопительном разделе (backlog) с указанием бизнес-приоритета.
4. Далее они группируются на:
  - Глобальные бизнес-задачи (Epic)
  - Конкретный функционал (Feature)
  - Пользовательские истории в рамках функционала (User Story)



# Управление задачами

## 5. Работа идет 2-3 недельными спринтами:

- Исходя из приоритетов, менеджер совместно с командой формирует очередной спринт, состоящий из User Stories
- User Stories распределяются между командами
- Команда декомпозирует User Story на задачи, не более 8 часов на каждую
- Задачи распределяются между исполнителями команды

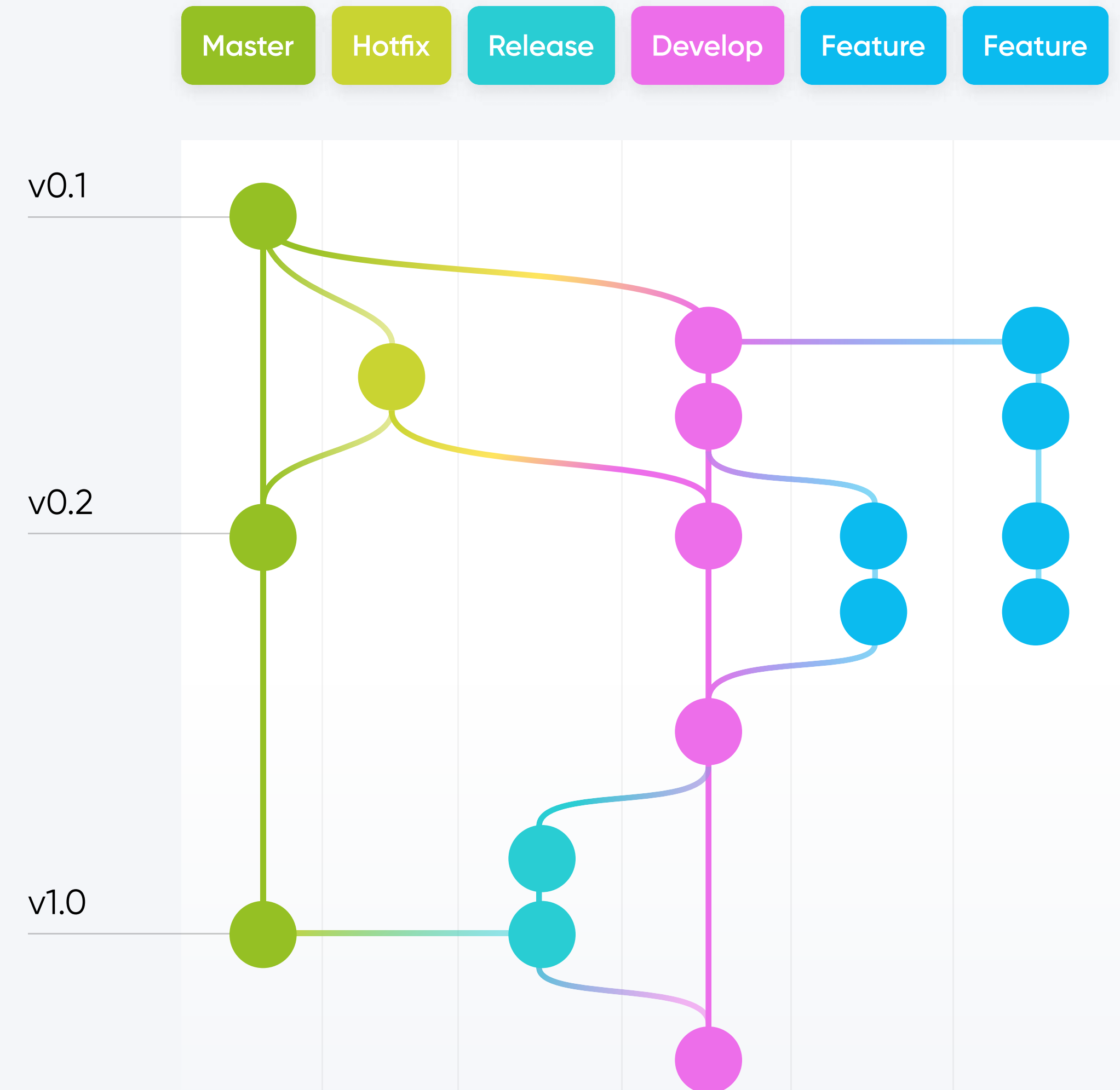


# Управление ветками разработки

Процесс управления ветками разработки (GitFlow) построен на базе решения Azure и плотно интегрирован в процесс управления задачами. В качестве системы контроля версий используется Git. GitFlow настраивается гибко под каждый проект с учетом сложности задач и размера команды.

## Классический вариант:

1. Основной стабильный код располагается в ветке Master.
2. В случае необходимости внесения быстрых правок от ветки Master «отщепляется» ветка Hotfix, вносятся изменения, после чего ветка сливается обратно в Master.
3. Разработка ведется в ветке Develop, от которой при необходимости отщепляются ветки для конкретных задач, которые также при завершении сливаются обратно.
4. Выполненные работы по релизу сливаются в ветку Release, которая после прохождения всех проверок и тестирования сливается в ветку Master.



# Управление ветками разработки

Слияния веток инициируются разработчиками с помощью запросов (Pull Request), при этом:

1. Указываются конкретные задачи в Azure, над которыми шла работа.
2. Указываются модераторы слияния (как вручную, так и автоматически, в зависимости от типа слияния) для проверки кода и тестирования.
3. После проверок ветки сливаются.
4. Запускаются предварительно настроенные для конкретных веток действия (автопубликация на тестовые сервера, оповещения и т. п.).

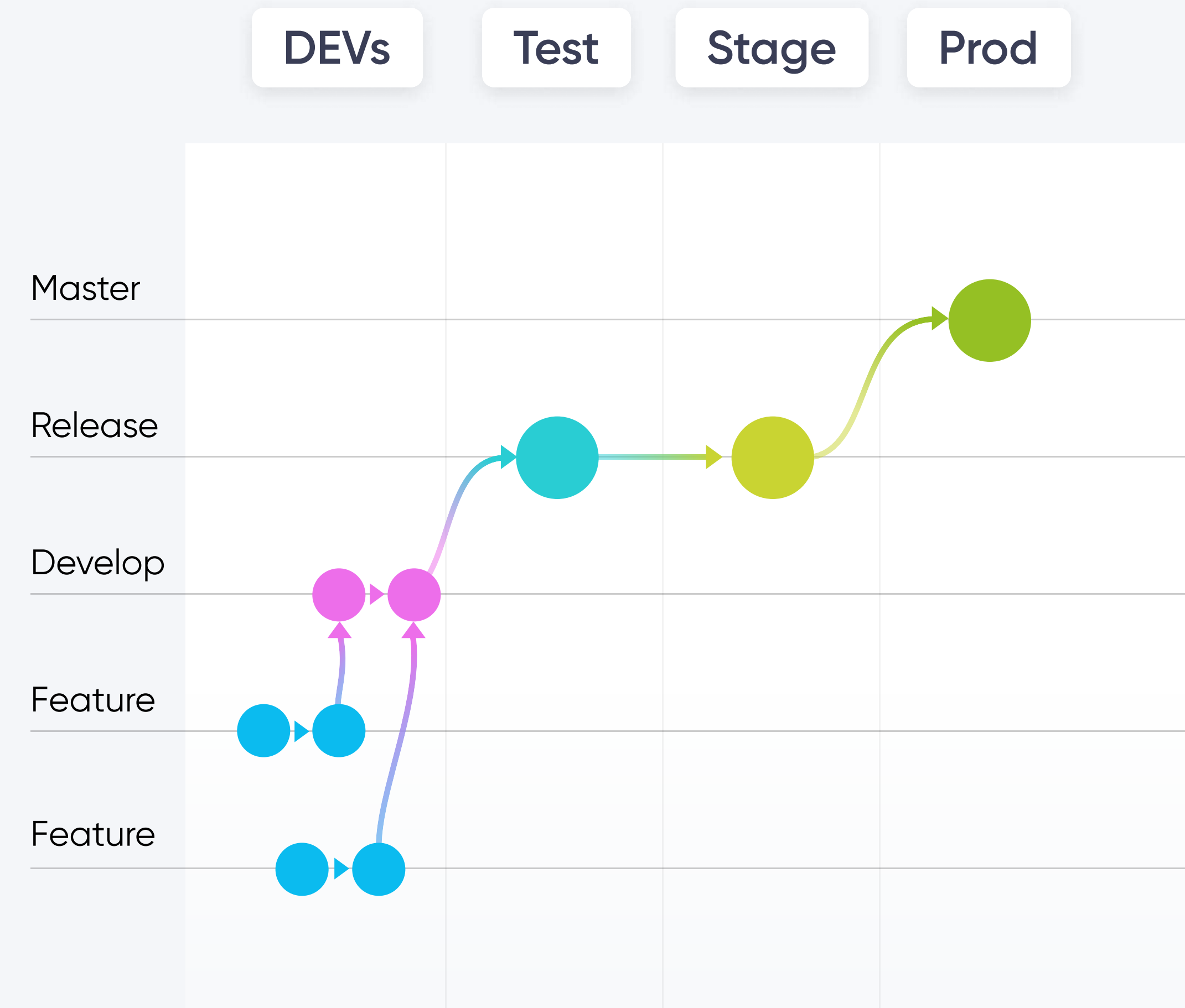
The screenshot shows a GitHub Pull Request (PR) interface. At the top, the PR number is 12590, marked as 'COMPLETED'. The title is 'Изменения в разделе курсов валют банков для малых городов'. The author is Виктор Столяров, and the PR is being merged into the master branch. The interface includes tabs for Overview, Files, Updates, Commits, and Conflicts. A green box highlights a notification: 'Денис Горбачев completed the pull request on 20.04.2020 11:30 (9 hours ago)'. Below this is the PR description: 'Добавлен параметр, что банк поддерживает полное онлайн обслуживание своих клиентов по всем видам продуктов'. The right sidebar shows 'Policies' (3 reviewers approved, work items linked, etc.) and 'Reviewers' (Андрей Ершов and Денис Горбачев, both approved).

# Площадки разработки, промежуточное тестирование и автоматизация

В процессе разработки используются следующие виды площадок:

1. Площадки разработки (DEVs) – преимущественно своя у каждого разработчика.
2. Тестовая площадка (TEST) – для промежуточного тестирования.
3. «Препродакшн» (STAGE) – для финального тестирования релизов, по окружению и характеристикам аналогичная площадке «Продакшн».
4. «Продакшн» (PRODUCTION) – боевая среда с опубликованным проектом.

Для быстрого развертывания любого вида окружения используются докеризированные среды. В качестве «оркестраторов» – Swarm или Kubernetes как на базе собственных серверных мощностей (своя серверная стойка на М9), так и облачные. Сборка проектов осуществляется с помощью конвейеров (Pipelines) Azure, доставка на боевую среду – Ansible.















# Площадки разработки, промежуточное тестирование и автоматизация

## Промежуточное тестирование выполненных задач:

1. Разработчик вносит Pull Request на выкатку своего функционала.
2. В процессе публикации кода на TEST проводятся все автоматические тесты, как разработанные непосредственно для проекта, так и общие для используемого стека технологий.
3. Специалист отдела тестирования проводит все необходимые на данном этапе проверки, в случае необходимости создает задачи типа Bug в Azure и направляет Pull Request на доработку.
4. После доработки и повторного тестирования Pull Request проходит одобрение и функционал публикуется на STAGE, на котором уже проходят проверки с применением модели боевой нагрузки, полученной на основе отчетов поведения реальных пользователей на боевой среде.
5. Функционал публикуется на PRODUCTION.

### Recently run pipelines

Pipeline	Last run
 VBR MVC Core	#1.1.931-PullRequest12675.5 • переделка... PR automated for  12675 20m ago 7m 8s
 VBR Web MVC CI	#1.1.931-PullRequest12371.34 • оптимиза... PR automated for  12371 31m ago 17m 21s
 News API	#1.1.931-PullRequest12371.34 • оптимиза... PR automated for  12371 31m ago 4m 14s
 Identity API CI	#1.1.928 • Static по WWW и favicon на id... Manually triggered for  master 2h ago 6m 30s
 Vbr CMS CI	#1.1.928 • Static по WWW и favicon на id... Individual CI for  master 4h ago 5m 58s
 VBR Scheduler	#20200420.2 • Переделка окна выбора ... Individual CI for  master 4h ago 4m 30s



# Ручное тестирование

Когда какой-либо Pull Request готов к тестированию, в Reviewers (Наблюдатели) добавляется тестировщик. Тестирование любой задачи начинается с подготовительного этапа (анализ документации, подготовка плана тестирования).

Анализируются основные артефакты, связанные с тестированием задачи:

- Требования, установленные в User Story, Task
- План тестирования
- Чек-лист
- Тест-кейсы



# Ручное тестирование

## Этапы тестирования:



### Smoke Testing (дымовое)

Короткий цикл тестов, выполняемый для подтверждения того, что после выкладки на тестовый стенд основной функционал тестируемой задачи работает.



### GUI Testing (графическое)

Функциональная проверка интерфейса: размер, шрифт, цвет, соответствие макетам.



### Functional testing (функциональное)

Тестирование описанного в задаче поведения системы.

# Ручное тестирование

## Этапы тестирования:



### Regression Testing (регрессионное)

Все виды тестирования программного обеспечения, направленные на обнаружение ошибок в существующем функционале, который мог быть затронут реализуемой в Pull Request задачей.



### Cross-browser testing (кроссбраузерное)

Проверка правильного отображения веб-сайта в разных браузерах, мобильных устройствах, планшетах, экранах различного размера. Необходимо выполнять, когда система протестирована и выявлены баги, которые не являются кроссбраузерными. Для данного вида тестирования мы используем инструмент **BrowserStack**.



По завершении тестирования создается отчет с ошибками, который передается разработчикам. Как только все указанные в отчете баги будут исправлены, необходимо провести повторное тестирование. После повторного тестирования, если нет багов, Pull Request принимается.

# Аналитика продукта

Аналитика готового продукта может быть проведена следующими способами:

## Количественные исследования:

1. **А/В-тестирование (сервис Google Optimize)** – тестирование на всех пользователях, разделенных на равные группы. Одной половине дается исходный вариант страницы, другой половине – с реализованной гипотезой. Для ускорения проверки всех гипотез мы используем загрузку JS через Google Tag Manager на тестируемых страницах.
2. **Карты кликов и скроллинга, аналитика форм в Яндекс.Метрике** – анализ действий, совершенных пользователем на сайте.
3. **Кастомные отчеты по событиям в Google Analytics** – отчеты по ранее настроенным целям.



Клики по карточке **основной объект**

	ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ		АНАЛИЗ ОПТИМИЗАЦИИ	
	Экспериментальные сеансы	Конверсии в рамках эксперимента	Вероятность превосходства	Спрогнозированное улучшение
<input checked="" type="checkbox"/> Вариант ↑				
<input checked="" type="checkbox"/> Оригинал	7 553	1 478	18 %	Контрольное значение
<input checked="" type="checkbox"/> Тестовый вариант	7 882	1 599	82 %	-4 % - 12 %

# Аналитика продукта

## 4. Юзабилити-исследования:

- **Тестирование сложных гипотез и нескольких вариантов дизайна/проектирования сайта.** Осуществляется с помощью создания разных страниц с уникальными URL (<https://www.site.ru/url1>, <https://www.site.ru/url2>, etc.) и настройки в аналитических системах идентичных целей для всех участвующих в тестировании страниц. Настройка распределения трафика по страницам осуществляется программно.
- **Исследование изменений в пользовательском поведении после редизайна существующего проекта.** Доступность обновленного сайта или его части при первой публикации на Production настраивается для малой категории пользователей (не более 1% аудитории проекта). Пользовательский фидбек собирается с помощью заполнения подготовленных форм опросов, оцениваются поведенческие показатели в Яндекс.Метрике.

## Качественные исследования:

1. Экспертные и глубинные интервью – очные встречи или онлайн-конференции с пользователями по проблематикам, имеющим отношение к проекту, и способам их решения на проекте.
2. Аналитика пользовательского поведения в Вебвизоре Яндекс.Метрики.

Настроить столбцы		Дата и время визита		Активность	
+ 11				11:46	
+ 12				11:20	
+ 13				10:45	
+ 14				10:35	
+ 15				07:08	
+ 16				20.04 23:38	
+ 17				20.04 22:14	
+ 18				20.04 21:25	
+ 19				20.04 18:46	

# SEO Driven Development

При работе над сайтом мы предлагаем использовать принцип разработки в соответствии с требованиями поисковых систем, который хорошо зарекомендовал себя на проектах с большой товарной или информационной базой.

## Преимущества SEO Driven Development:

- Предотвращаем типичные ошибки на начальном этапе продвижения;
- Разрабатываем сайт УЖЕ на основе реального пользовательского спроса;
- Экономим деньги и время за счет отсутствия переделок;
- Учитываем современные требования по юзабилити, адаптивности, скорости загрузки.

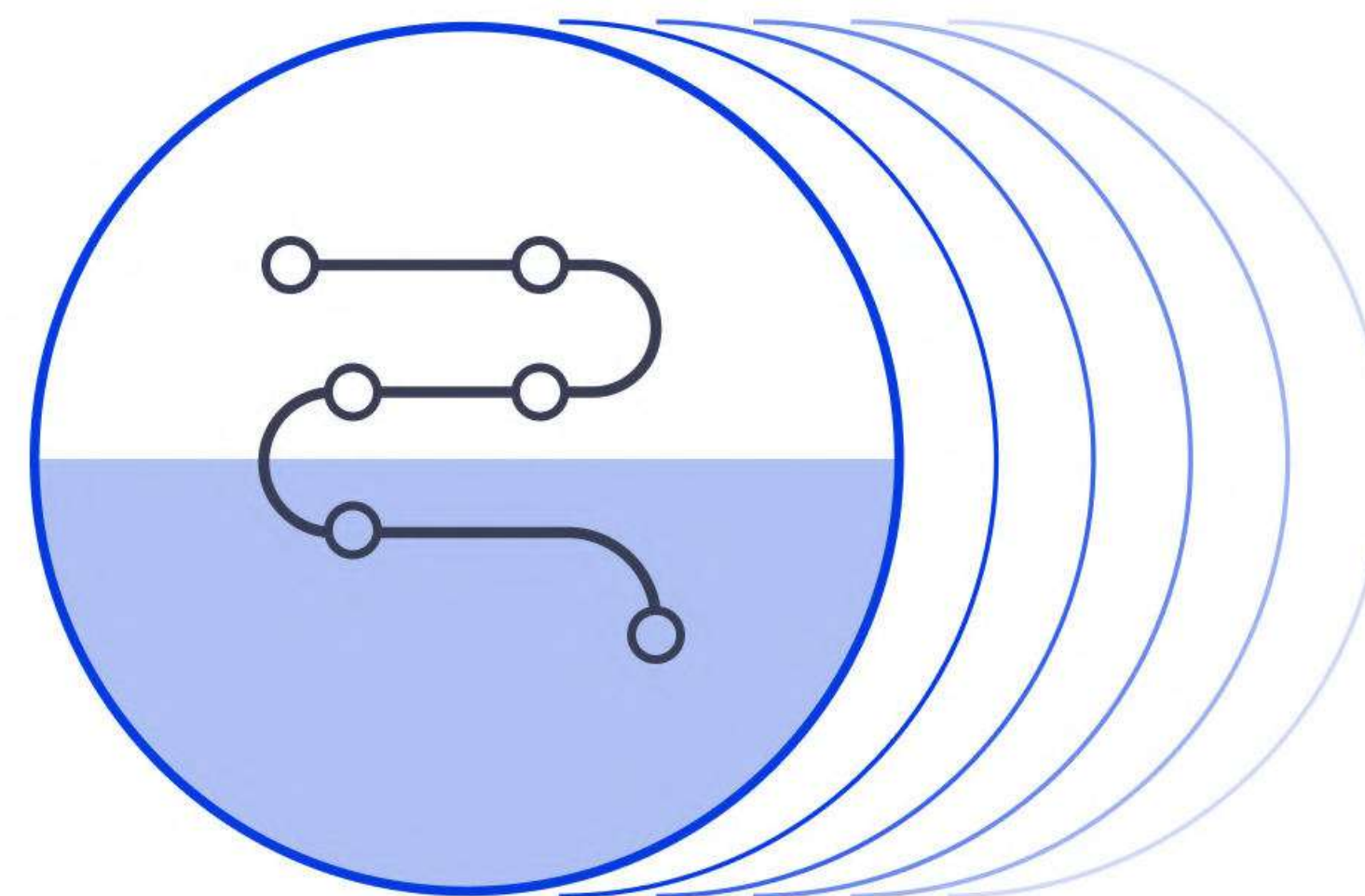


# SEO Driven Development

При работе над сайтом мы предлагаем использовать принцип разработки в соответствии с требованиями поисковых систем, который хорошо зарекомендовал себя на проектах с большой товарной или информационной базой.

## Этапы SEO Driven Development:

- Анализ ниши, целевой аудитории и конкурентов;
- Семантическое ядро;
- Построение структуры;
- Прототипирование;
- Дизайн и верстка;
- Программирование;
- Подготовка контента;
- Тестирование.



# Design





## Наш подход

# Эстетика Систем



Мы сочетаем **эстетику** и **системность**.

Рисуем яркие и запоминающиеся дизайн-концепции, умеем описать и систематизировать их.

На крупных проектах мы работаем с дизайн-системами. Важнейший плюс системного подхода — можно использовать готовые компоненты в коде. Это помогает команде увеличить общую скорость разработки, оперативно тестировать новый функционал и обгонять соперников на рынке.



## Дизайн-концепции

Создаем яркие дизайн-концепции для любых продуктов и сервисов



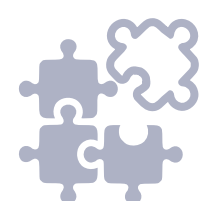
## Интерфейсы

Разрабатываем UI корпоративных порталов, мобильных приложений и комплексных систем



## Посадочные страницы

Проектируем умные посадочные страницы по передовому подходу SEO Driven



## Гайдлайны и дизайн-системы

Можем систематизировать  
и описать любое визуальное  
решение



## Генераторы

Создаем умные шаблоны  
презентаций, креативов для  
социальных сетей и генеративный  
фирменный стиль.

Один клик — и дизайн готов



## Выделенные дизайн-команды

Быстро встраиваемся в бизнес-  
процессы и дизайн-методологии  
бренда

## Проектирование

Axure, Mockflow, Figma



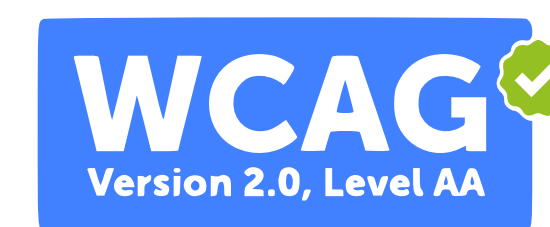
## Анимация

Principle, Framer, AfterEffects



## Тестирование

Тестирование доступности  
WCAG 2.0 AA



## Дизайн

Интерфейсы: Figma, Sketch, Adobe XD

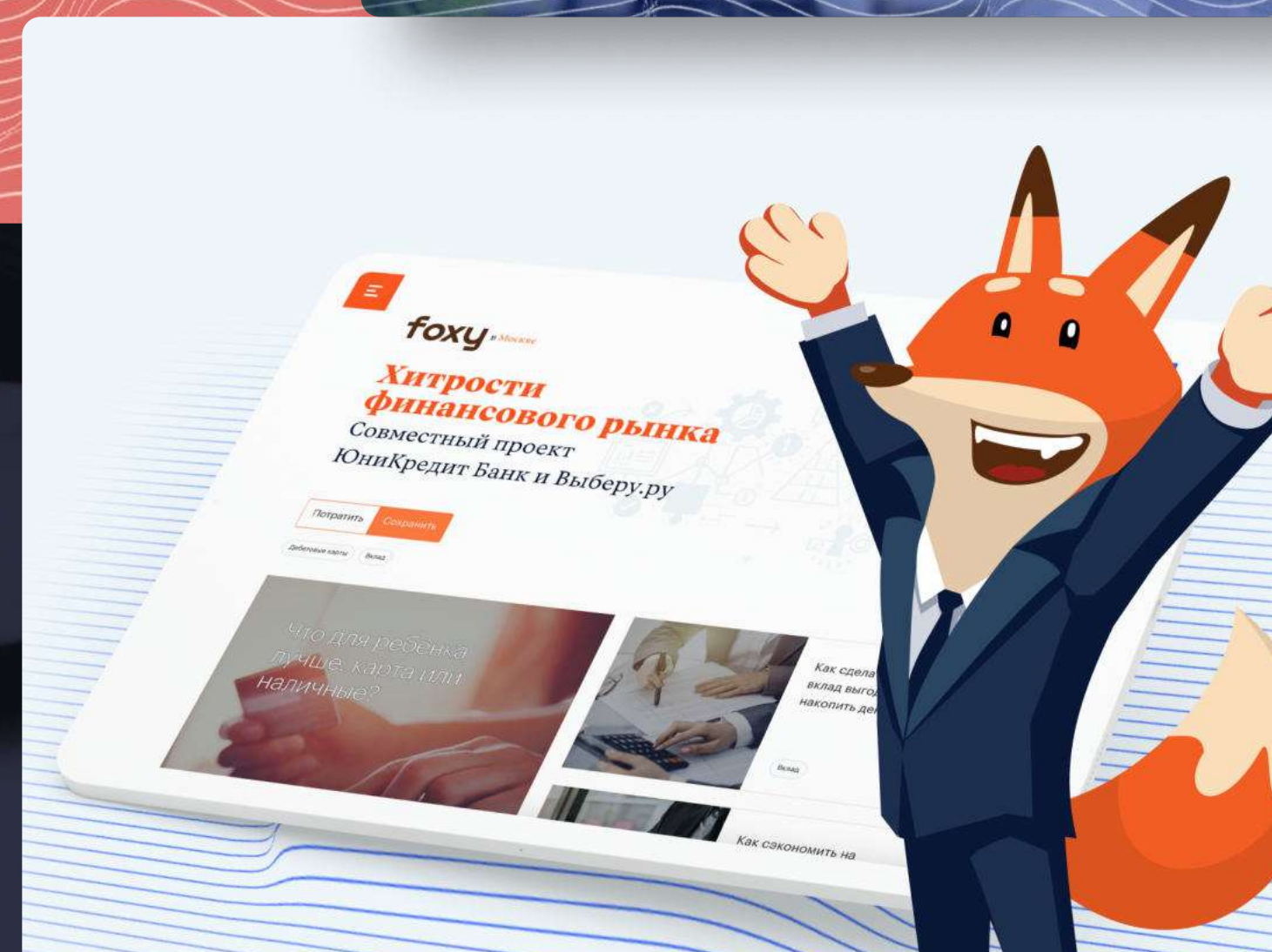
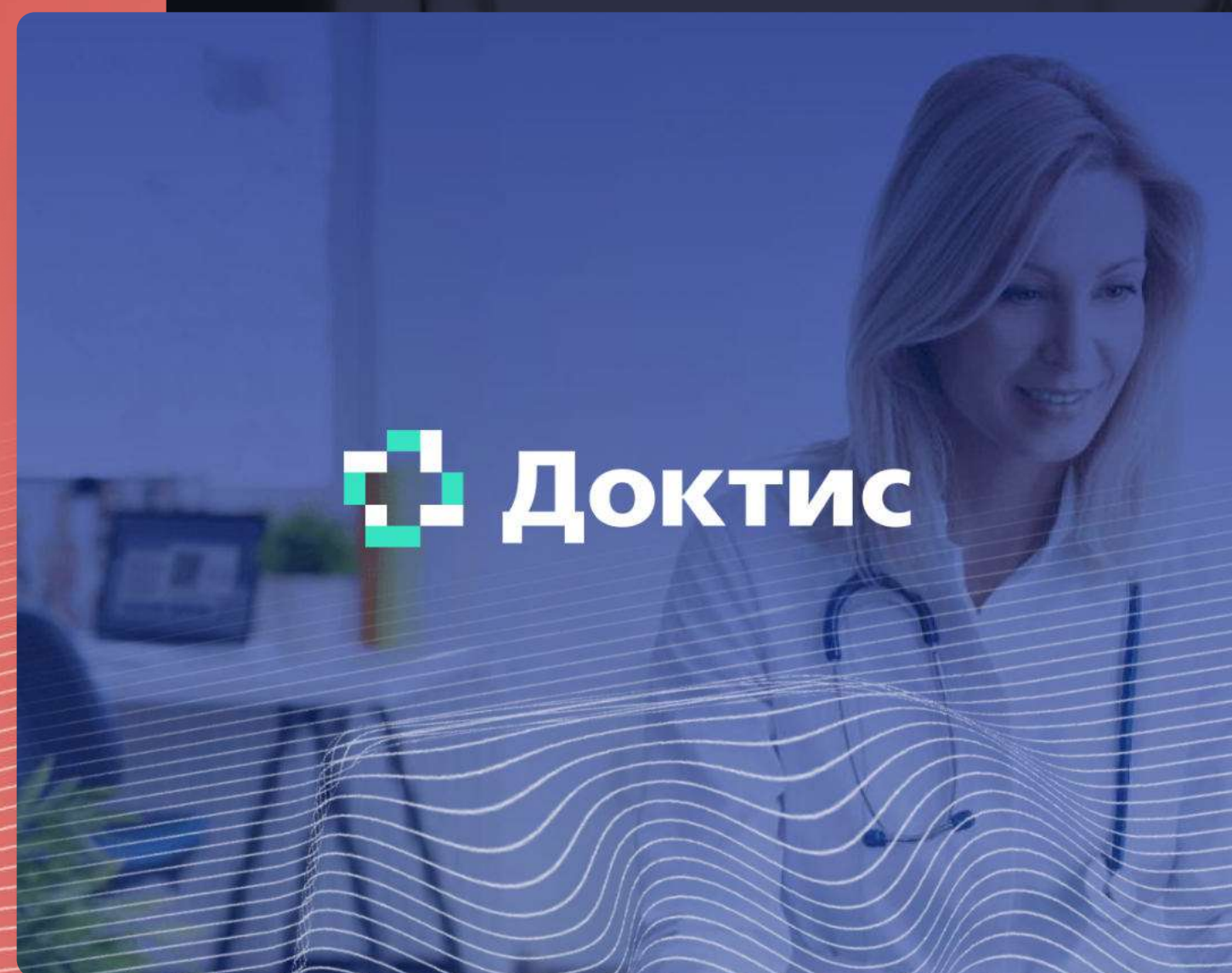


## Генеративный дизайн

P5.js, Processing, TensorFlow.js



# Подробнее смотрите в нашем Behance



[www.behance.net/DDPlanet](http://www.behance.net/DDPlanet)

# Мобильные приложения

# Разработка мобильных приложений

Создаем приложения для Android и iOS

Методология и технологии разработки определяются на основе параметров требуемого продукта, функционала приложения и пожеланий заказчика.

Чаще всего мы отдаем предпочтение кроссплатформенному фреймворку **Xamarin**.

Разработка ведется с использованием .NET и языка C#, что дает возможность создавать приложения для двух операционных систем силами одной команды разработчиков.

**Наша цель - выпустить приложение на рынок в минимальные сроки**



Xamarin



React Native

# Преимущества кроссплатформенного фреймворка Xamarin



## Кроссплатформенная разработка на Xamarin

- Единый язык разработки C#
- Общая кодовая база и единый синтаксис для Android и iOS
- 1 команда разработки на весь проект
- Отдельно на платформах реализуется только визуал с помощью нативных инструментов

## Kotlin/Swift

### Нативная разработка для каждой платформы

- 2 языка разработки: Kotlin (для Android) и Swift (для iOS)
- 2 команды разработки, соответственно
- Фактически стоимость 2-х отдельных приложений

**Xamarin** – это современная технология, которая позволяет существенно (почти в 2 раза) сократить сроки и затраты на разработку при сохранении всего необходимого функционала и качества.

Вы получите такое же приложение, как с помощью разработки на нативных языках программирования, только дешевле и быстрее.

**За счет чего это возможно? Сравните:**



# Вместе.ру

## Информационная платформа и социальная сеть.

Проект написан на фреймворке Xamarin.

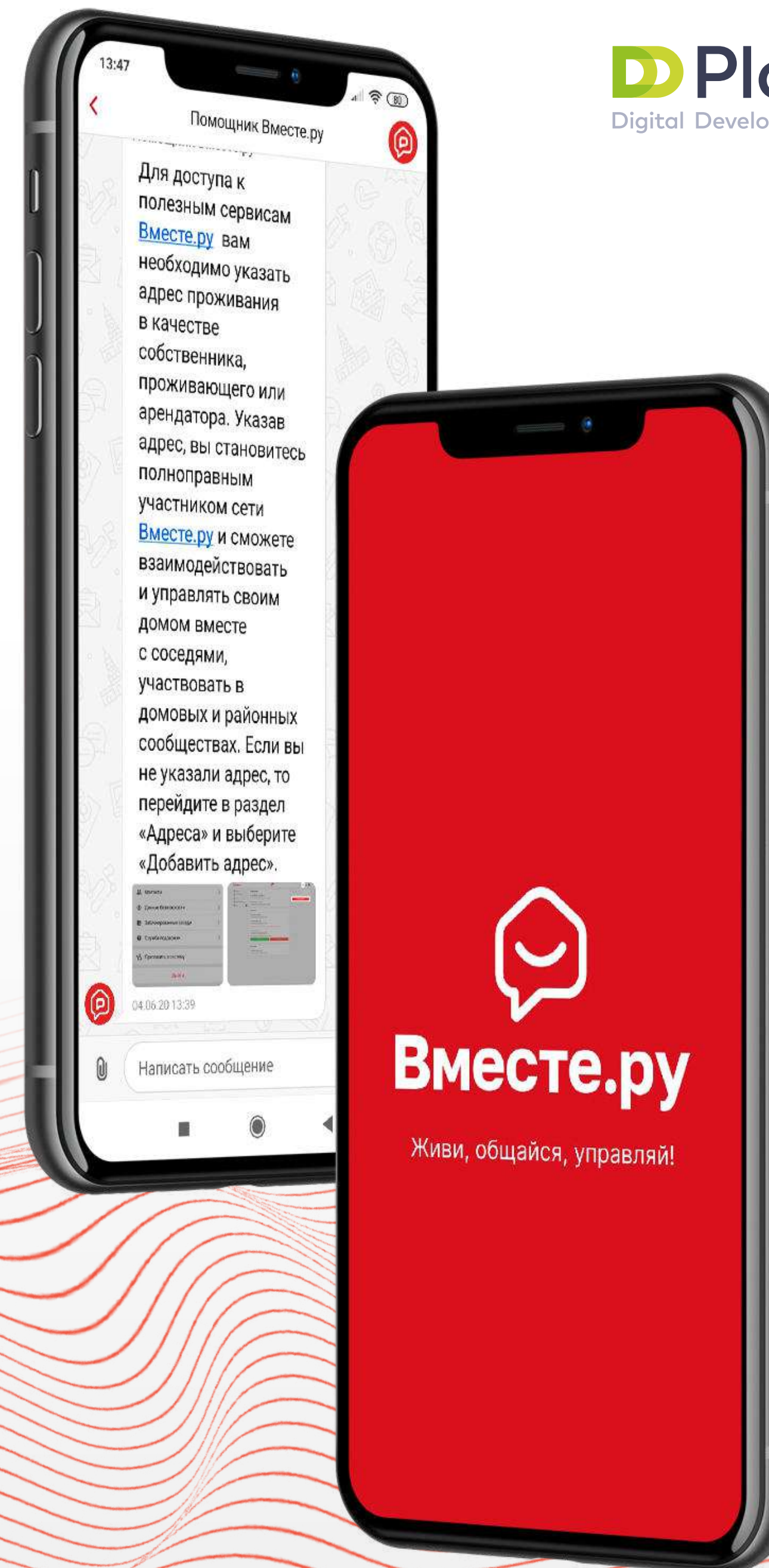
Использован комбинированный подход в разработке:

общая бизнес-логика и нативные элементы

для корректной работы визуальной составляющей приложения.

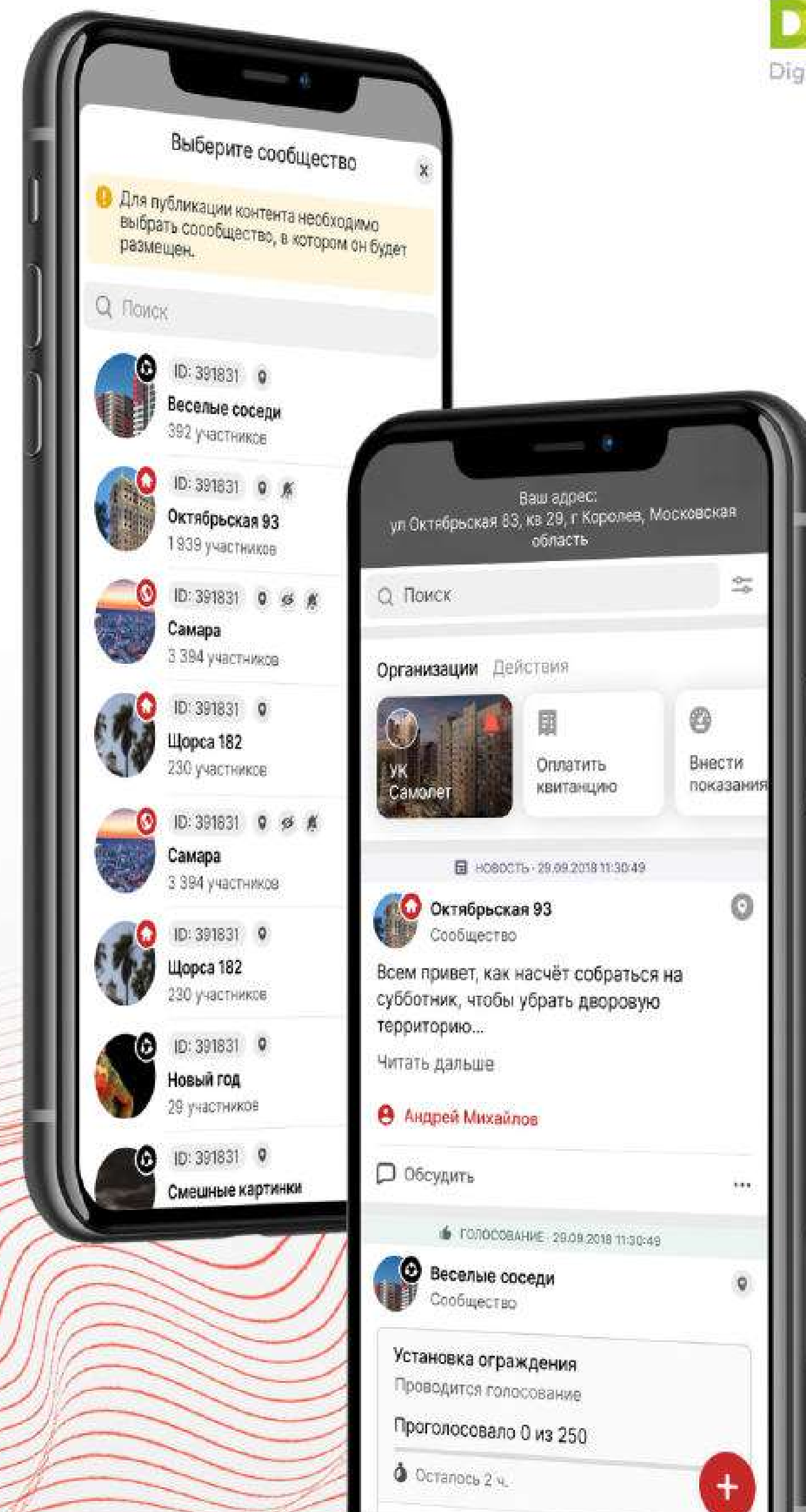
**Более 50%** кода написано единожды и используется на двух платформах.

**Planet**  
Digital Development

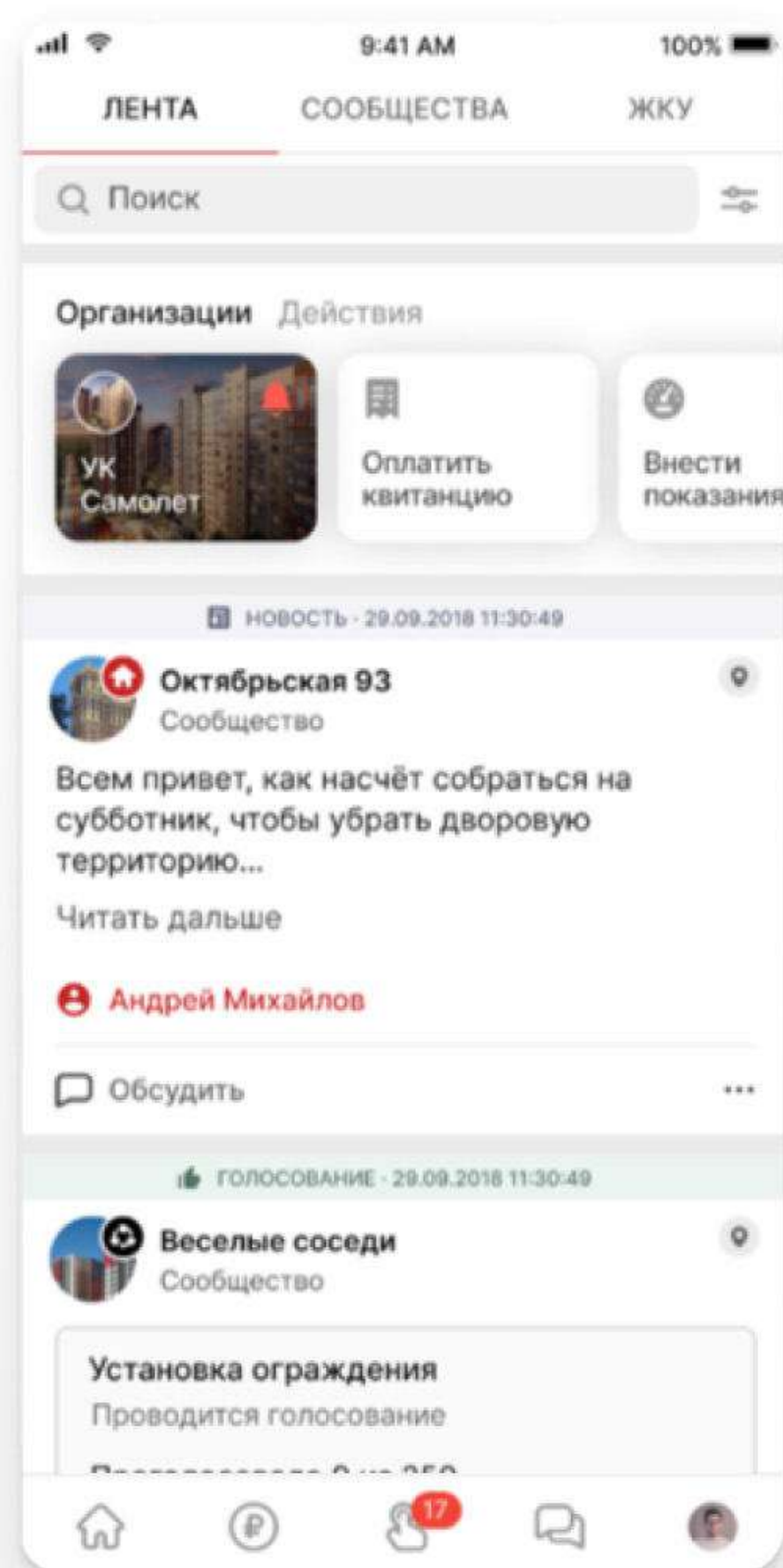


Реализован следующий функционал:

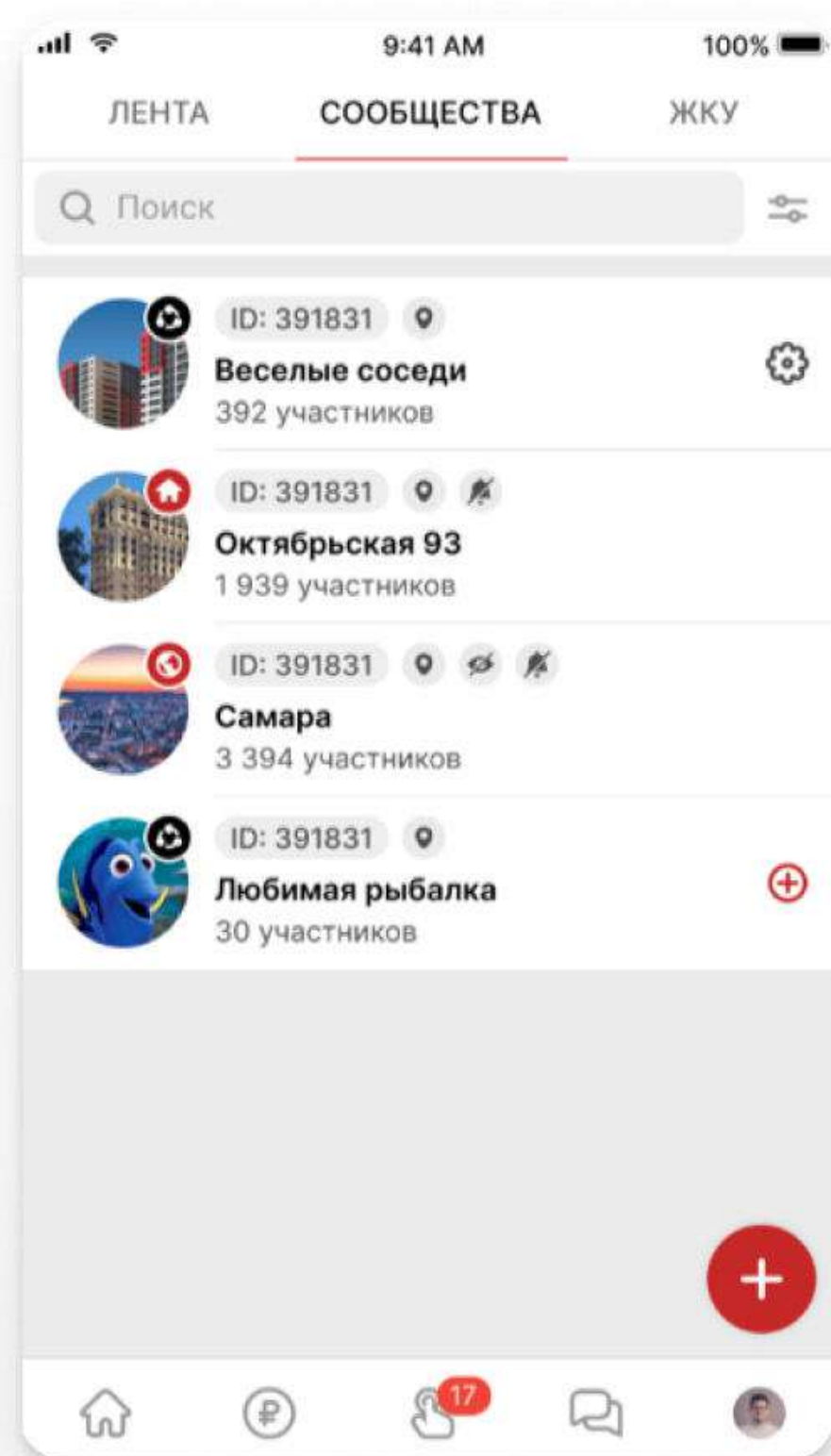
- Регистрация и добавление недвижимости, подтверждение личности и права владения.
- Мессенджер с 3 видами чатов: контекстные, групповые, личная переписка.
- Новостная лента, уведомления, информирование о новом контенте.
- Сообщества по интересам.
- ЖКУ: взаимодействие пользователя с управляющей компанией, проведение платежей, сдача показаний приборов учета, выставление квитанций.
- Интеграция с сервисами: Госуслуги, Росреестр, ГИС ЖКХ, ФИАС, 2 Gis, DaData.



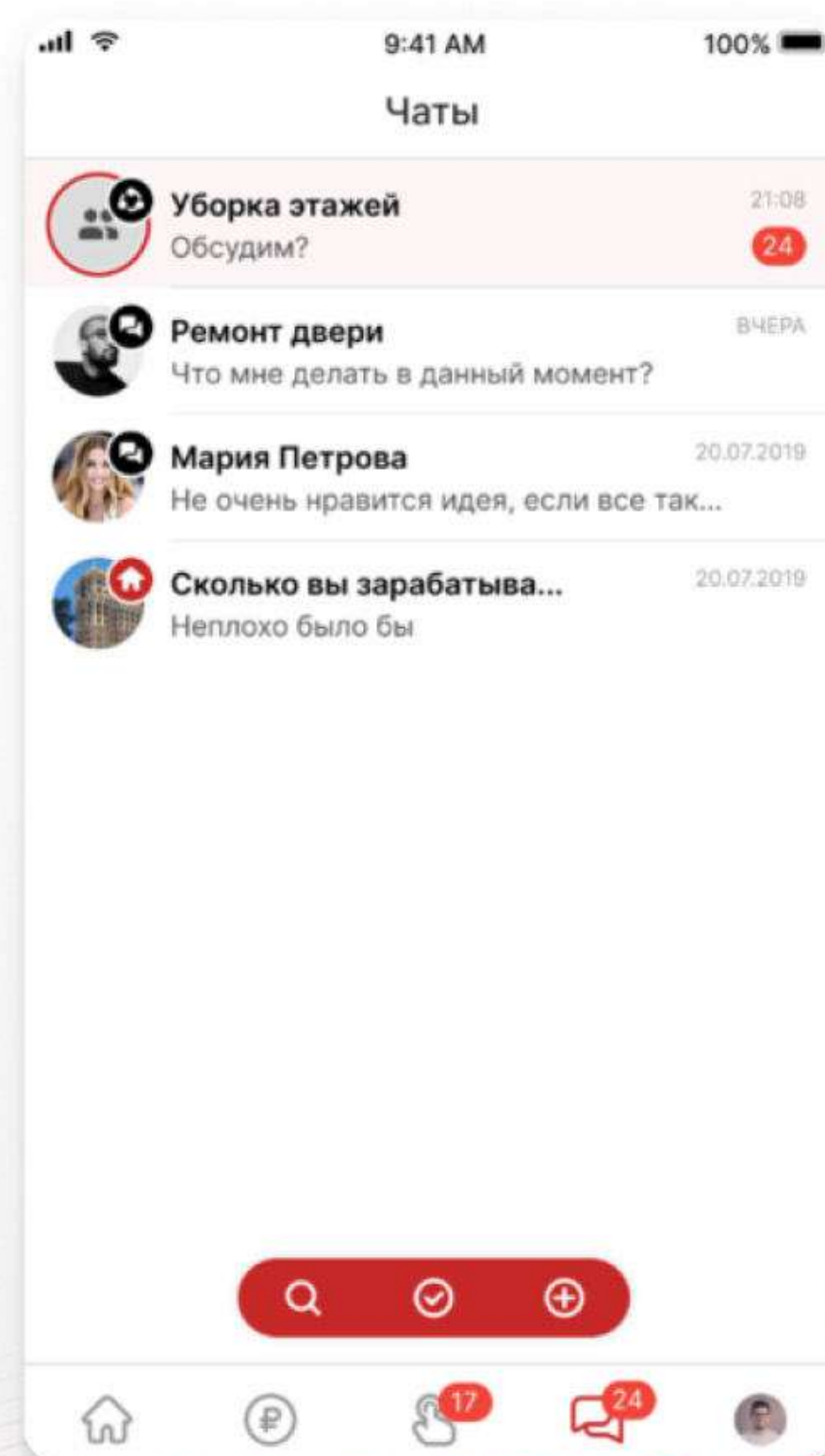
## Лента



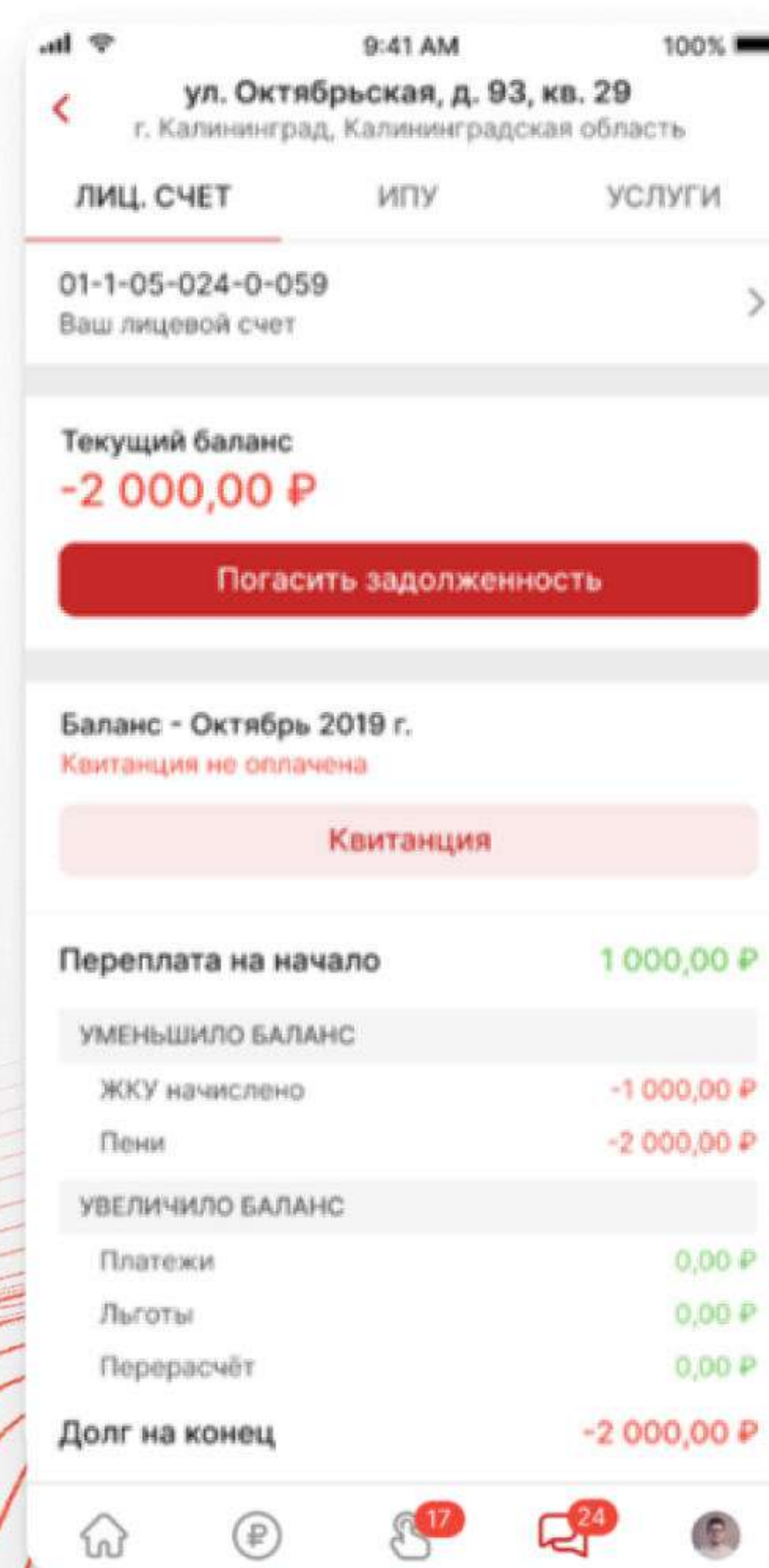
## Сообщества



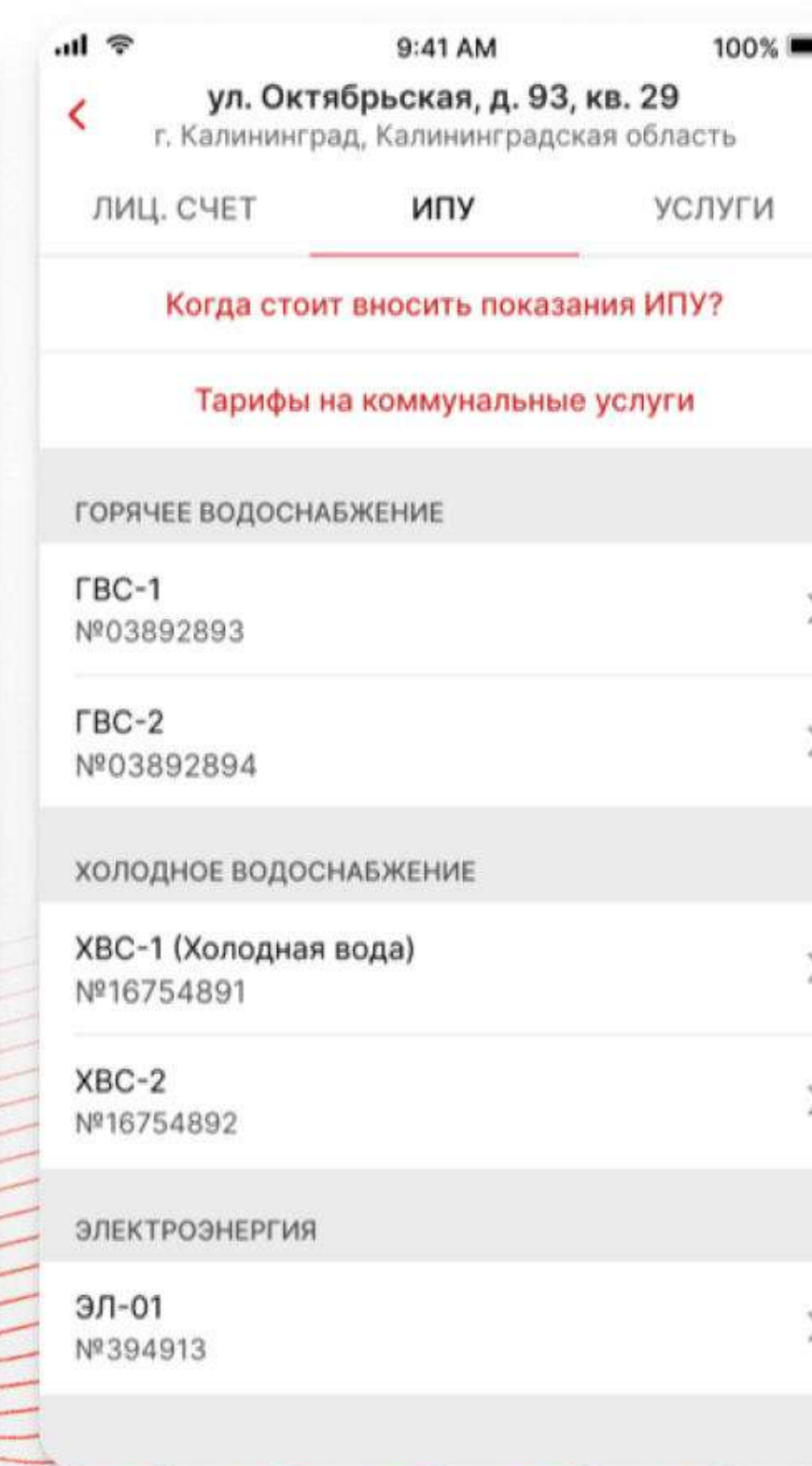
## Мессенджер



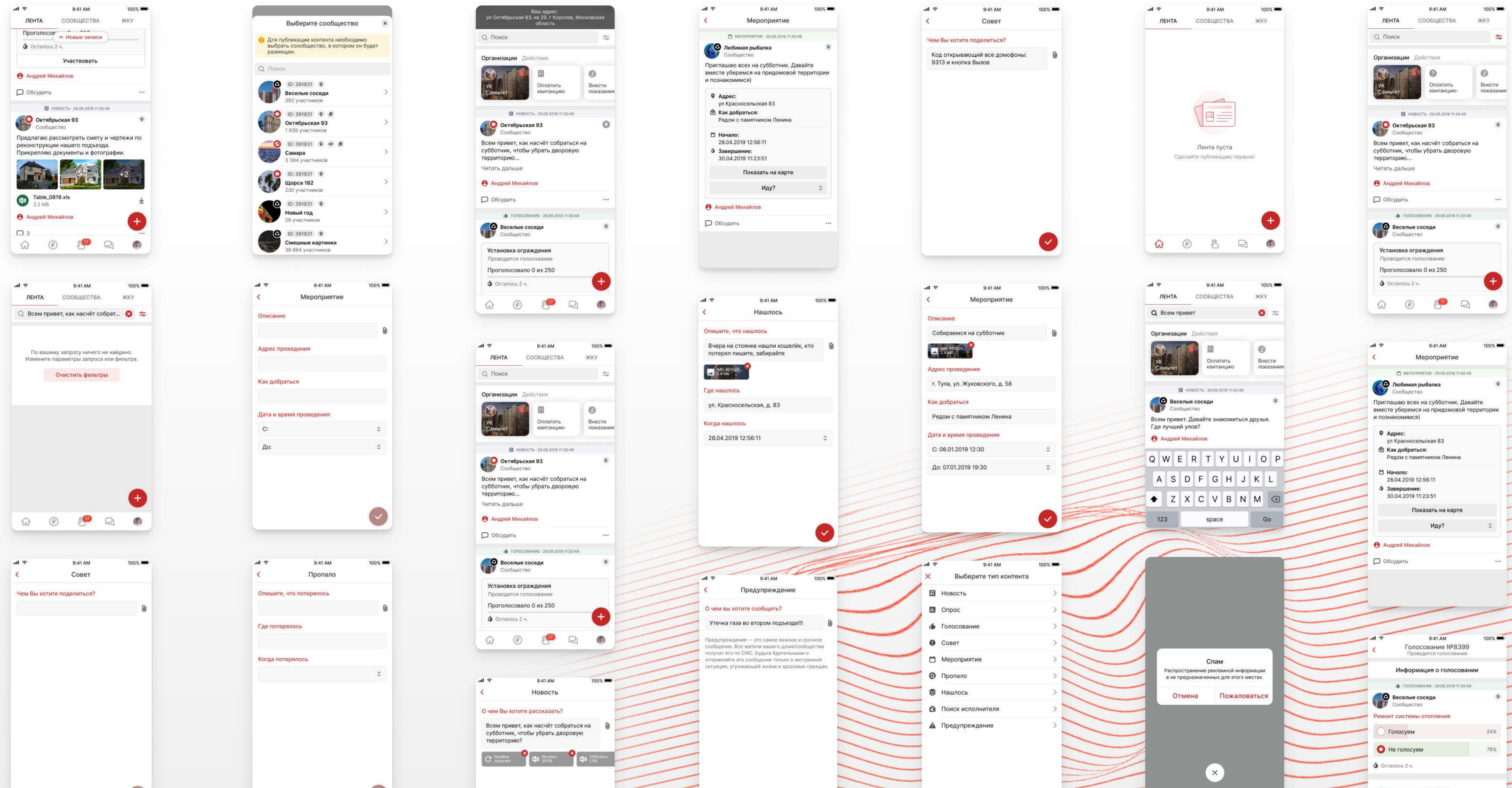
## Лицевой счет



## Показания счетчиков



# Вместе.ру: 200 экранных форм с нетиповым дизайном

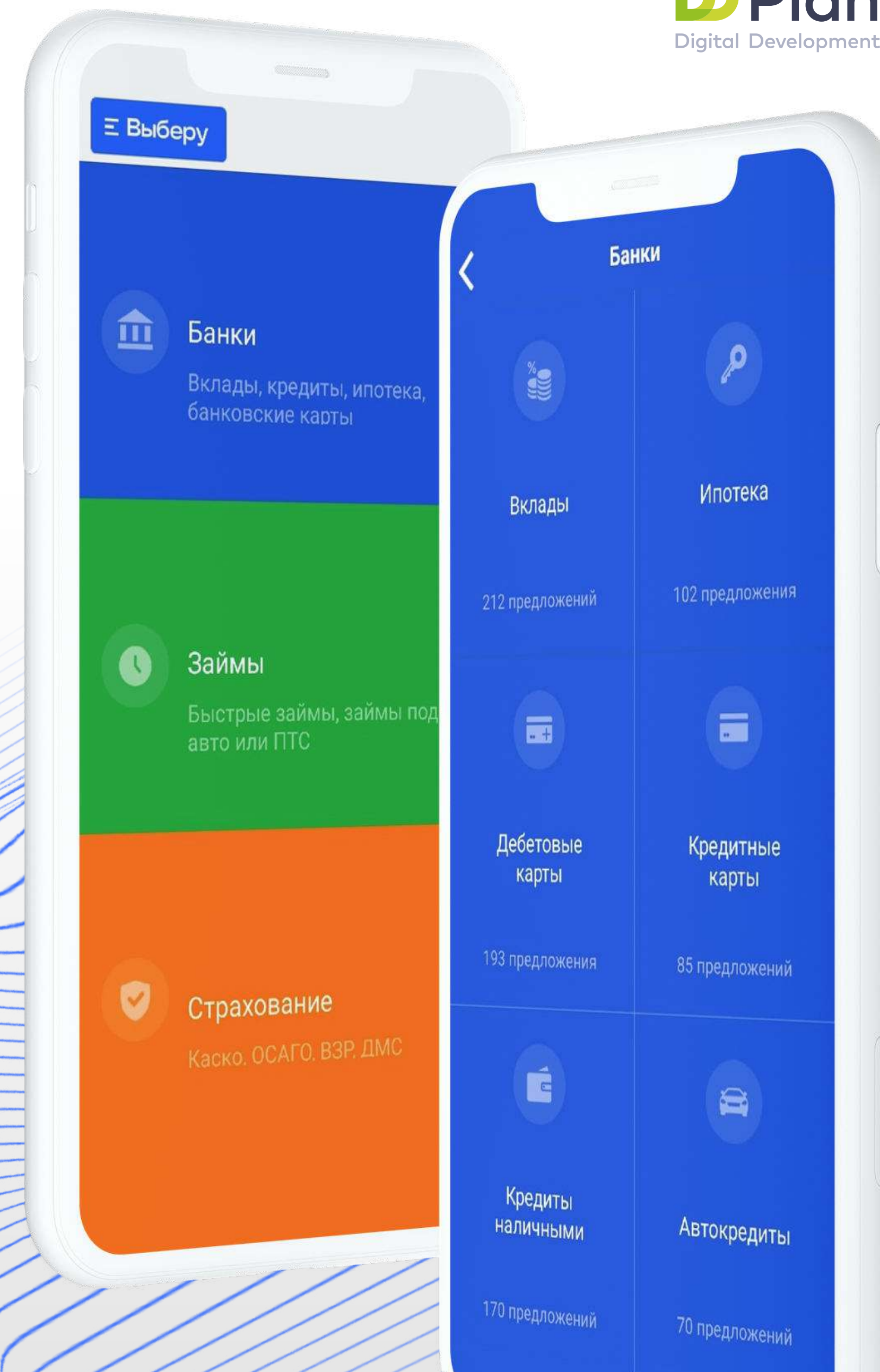


Маркетплейс банковских и страховых продуктов.

Проект – победитель премии **ComNews Awards 2019** в номинации «Умный город. Лучшее решение в финансовом секторе».

Приложение реализовано на кроссплатформенном фреймворке **Xamarin** под Android и iOS.

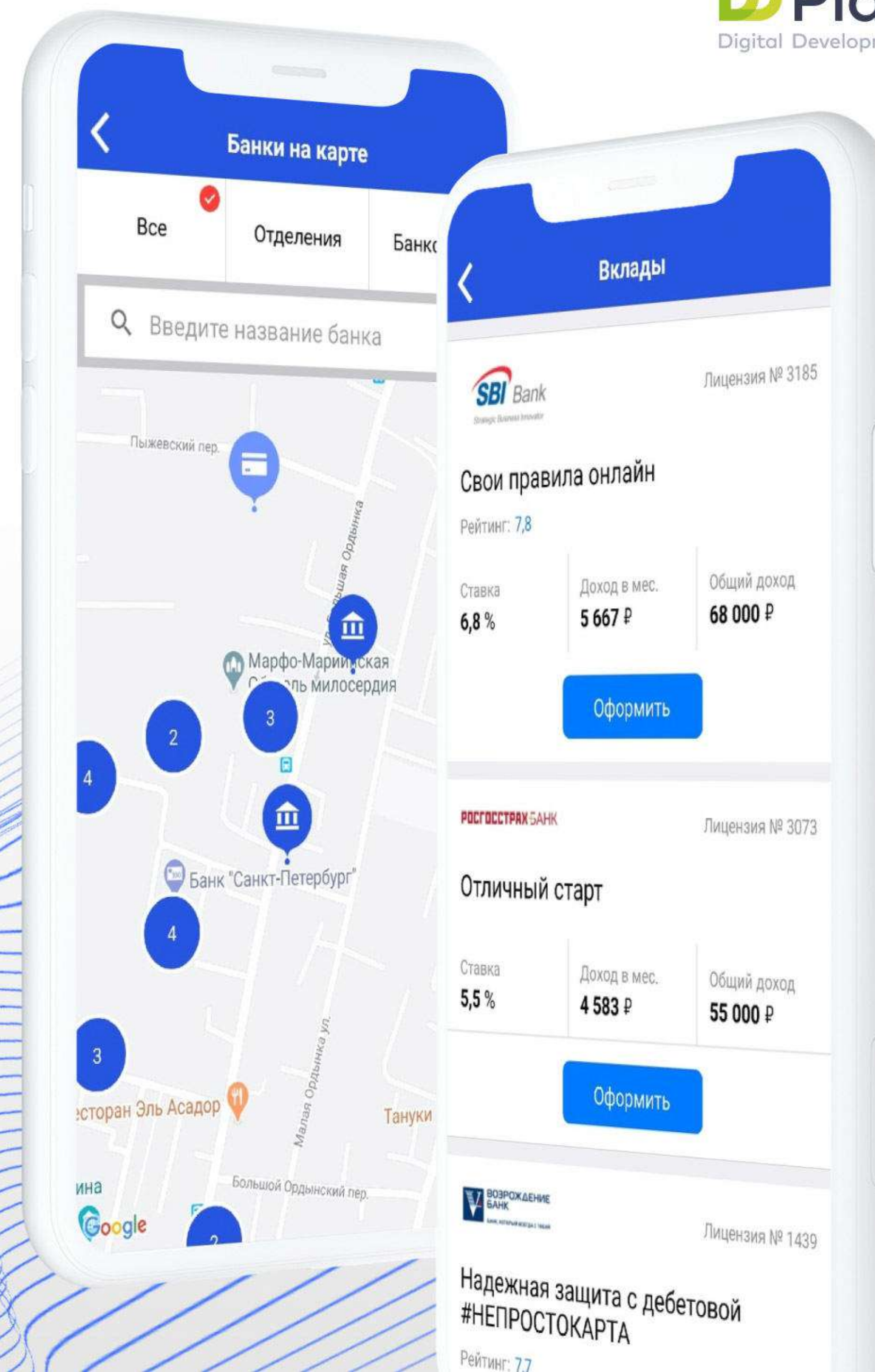
Для каждого продукта (вкладов, ипотеки, дебетовых и кредитных карт, кредитов наличными, автокредитов и также курсов валют) создана **отдельная форма поиска с большим набором параметров.**



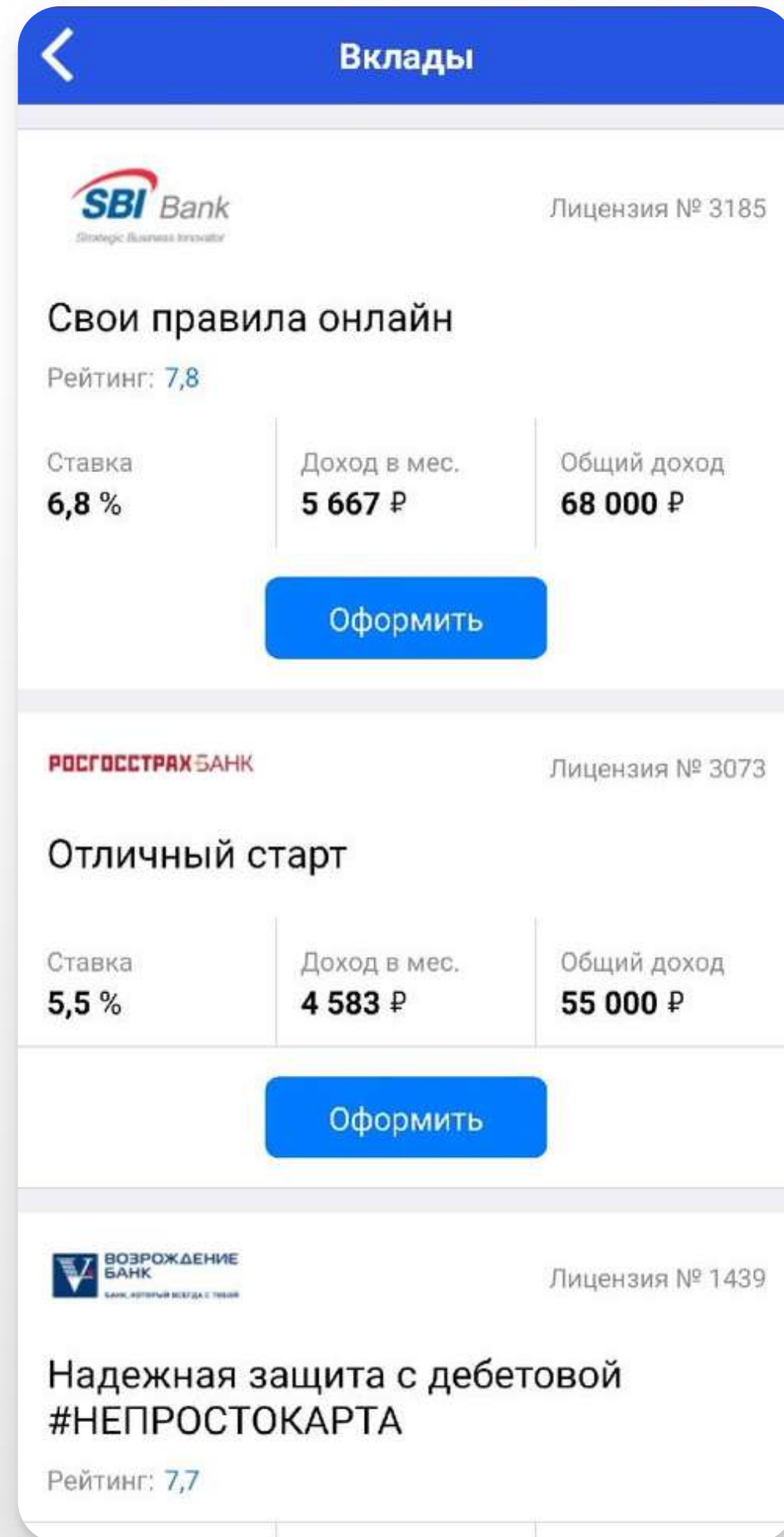
# Выберу.ру

Главные возможности приложения Выберу.ру:

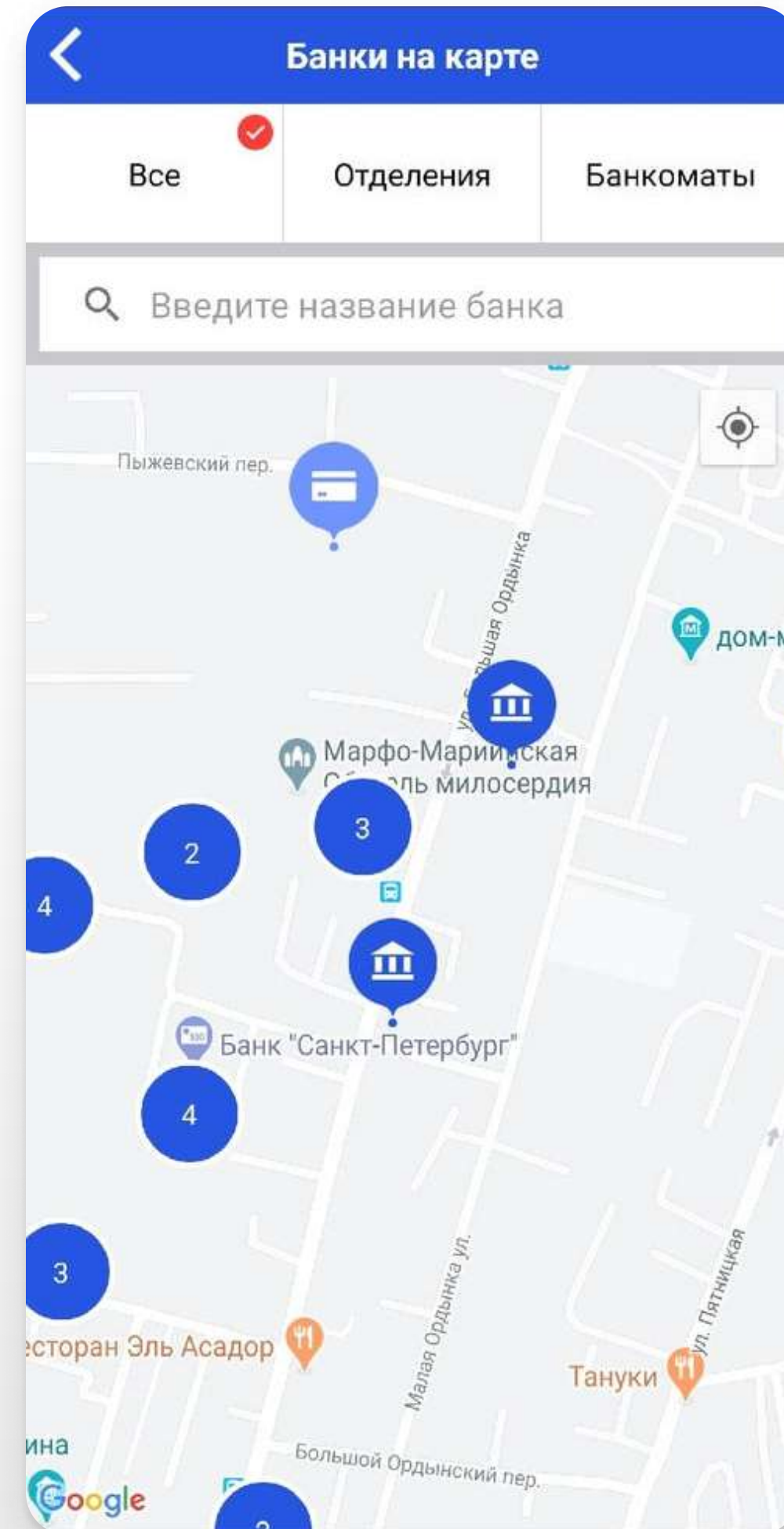
- Доступ к актуальным данным банковских продуктов.
- Сравнение и расчет всех предложений банков в одном калькуляторе.
- Возможность выбрать продукт и перейти к оформлению онлайн-заявки.
- Упрощенный ввод параметров в калькуляторе, по сравнению с веб-версией.
- Возможность найти нужный банк и выгодные курсы валют на карте.



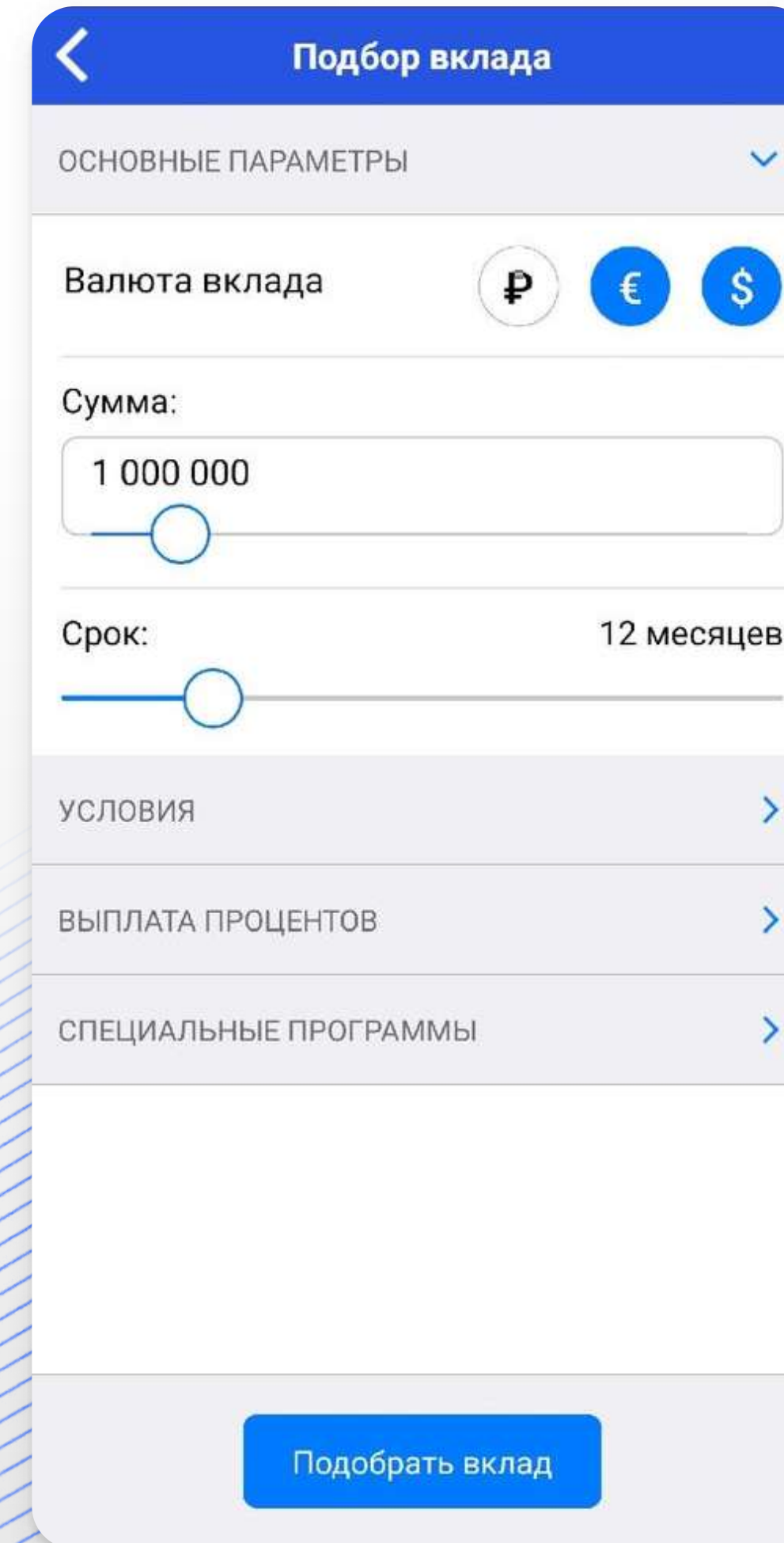
### Сравнение и выбор



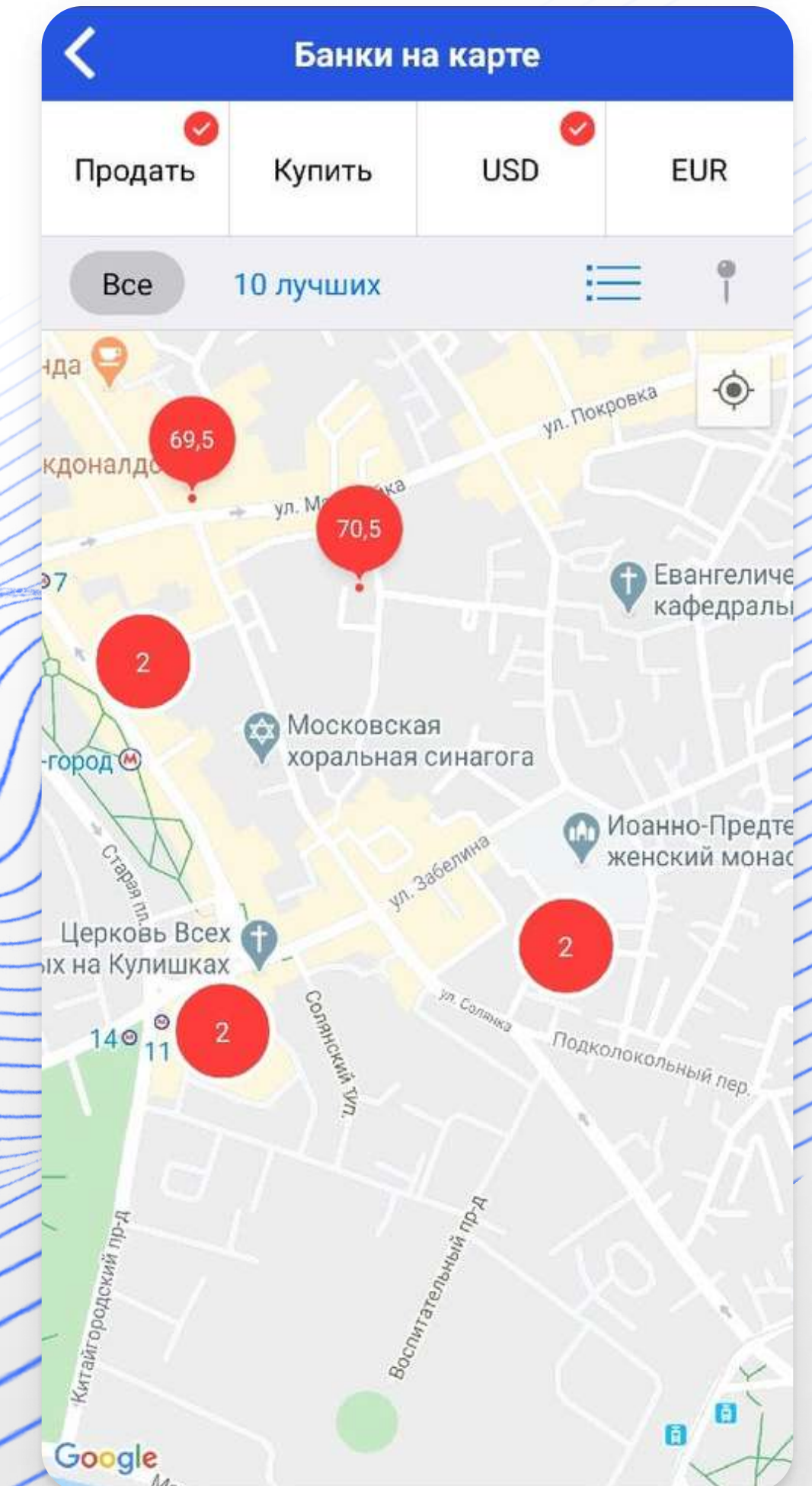
### Банки и банкоматы на карте



### Подбор финансовых продуктов



### Курсы валют на карте



# Доктор 24

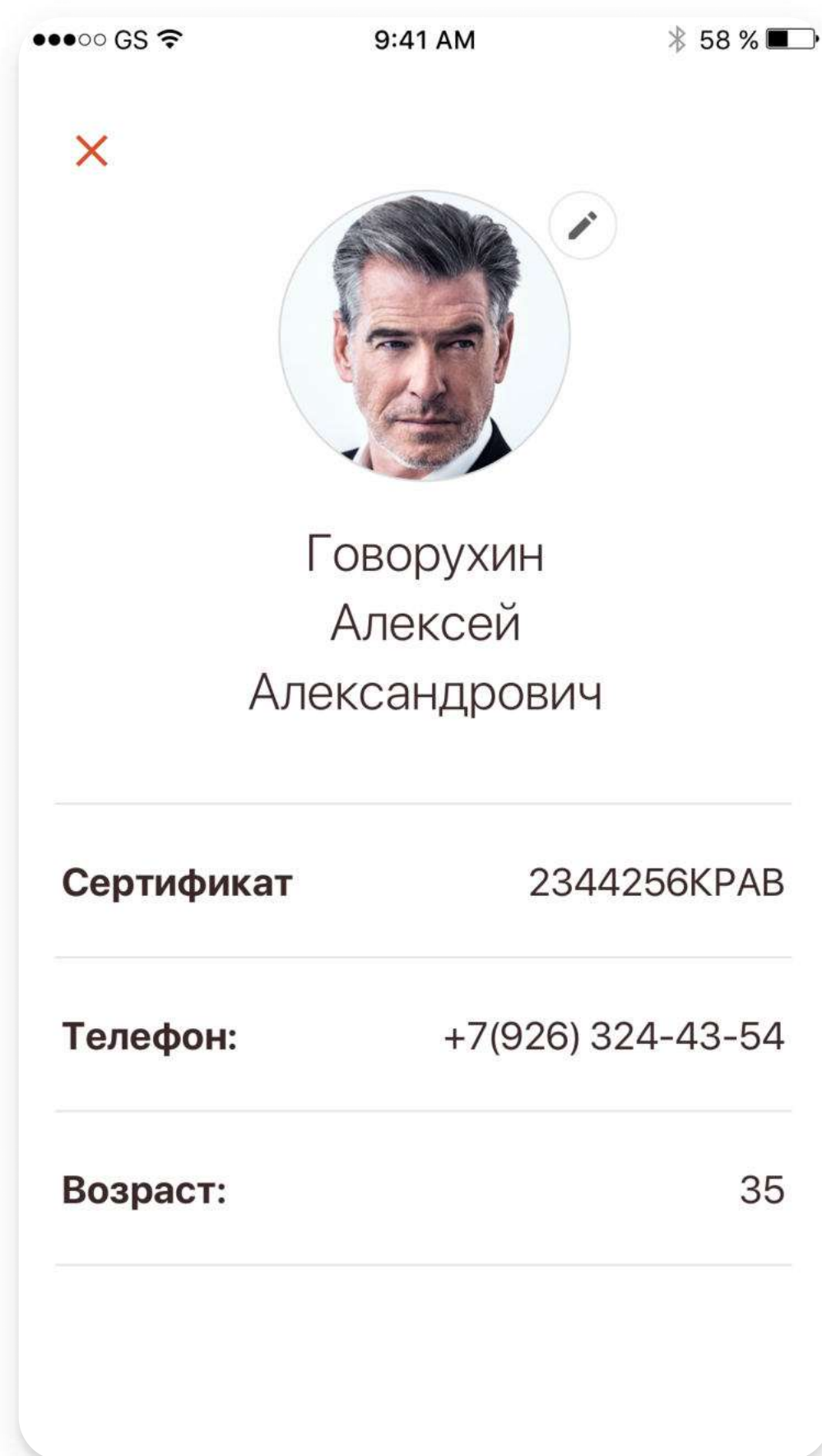
Мобильное приложение для записи и онлайн-консультаций с врачами.

- Проект – призер digital-премии **Tagline Awards 2019** в номинации «Mobile: Услуги».
- Возможность связаться с практикующими специалистами с помощью чата, аудио- или видеозвонка.
- Запись на удобное время к узкопрофильным специалистам.
- Обмен файлами в чате.
- История записей и переписки с врачом.






# Доктор 24



9:41 AM 58 %

✕



Говорухин  
Алексей  
Александрович

---

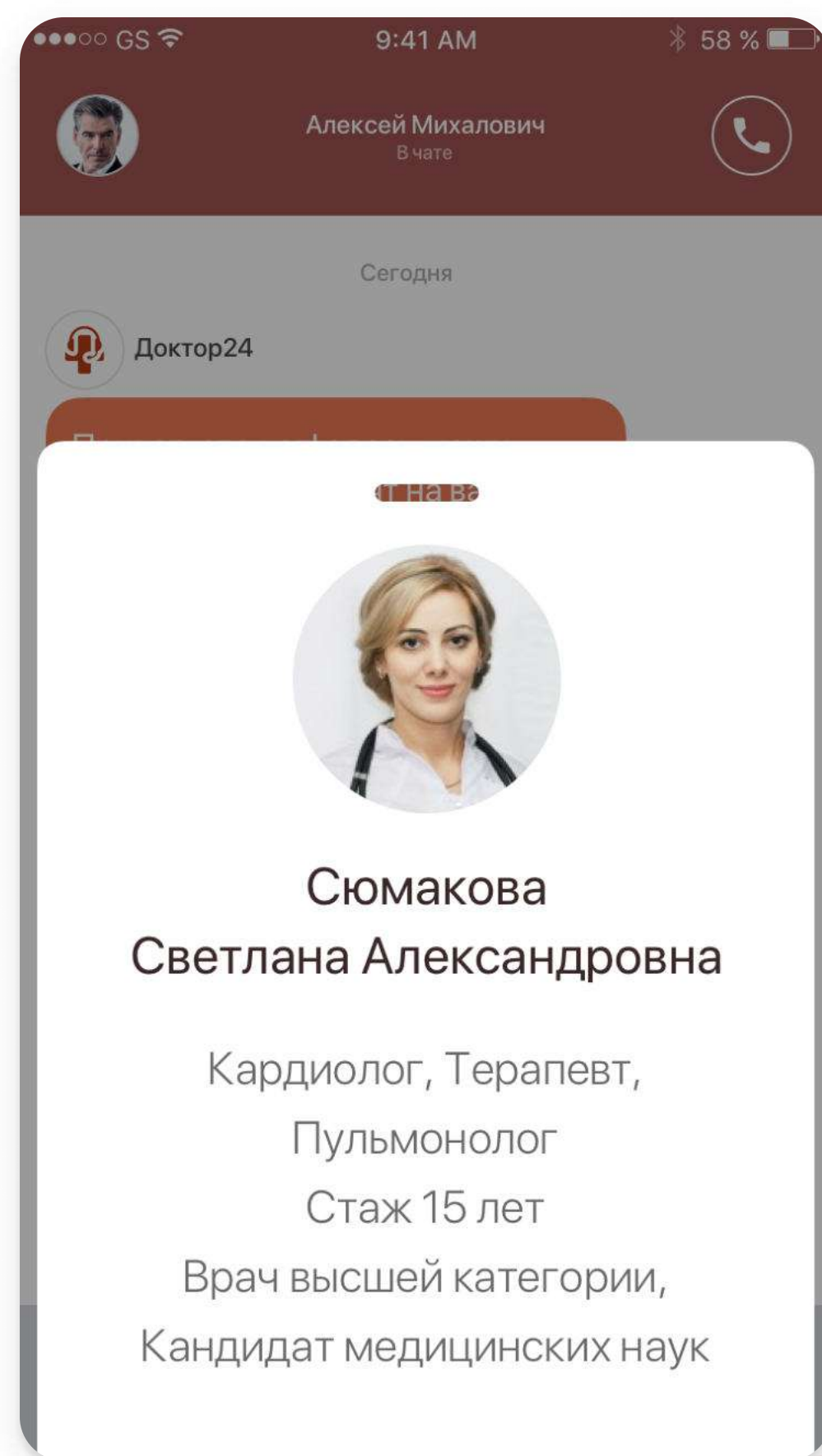
**Сертификат** 2344256КРАВ

---

**Телефон:** +7(926) 324-43-54

---


**Возраст:** 35



9:41 AM 58 %

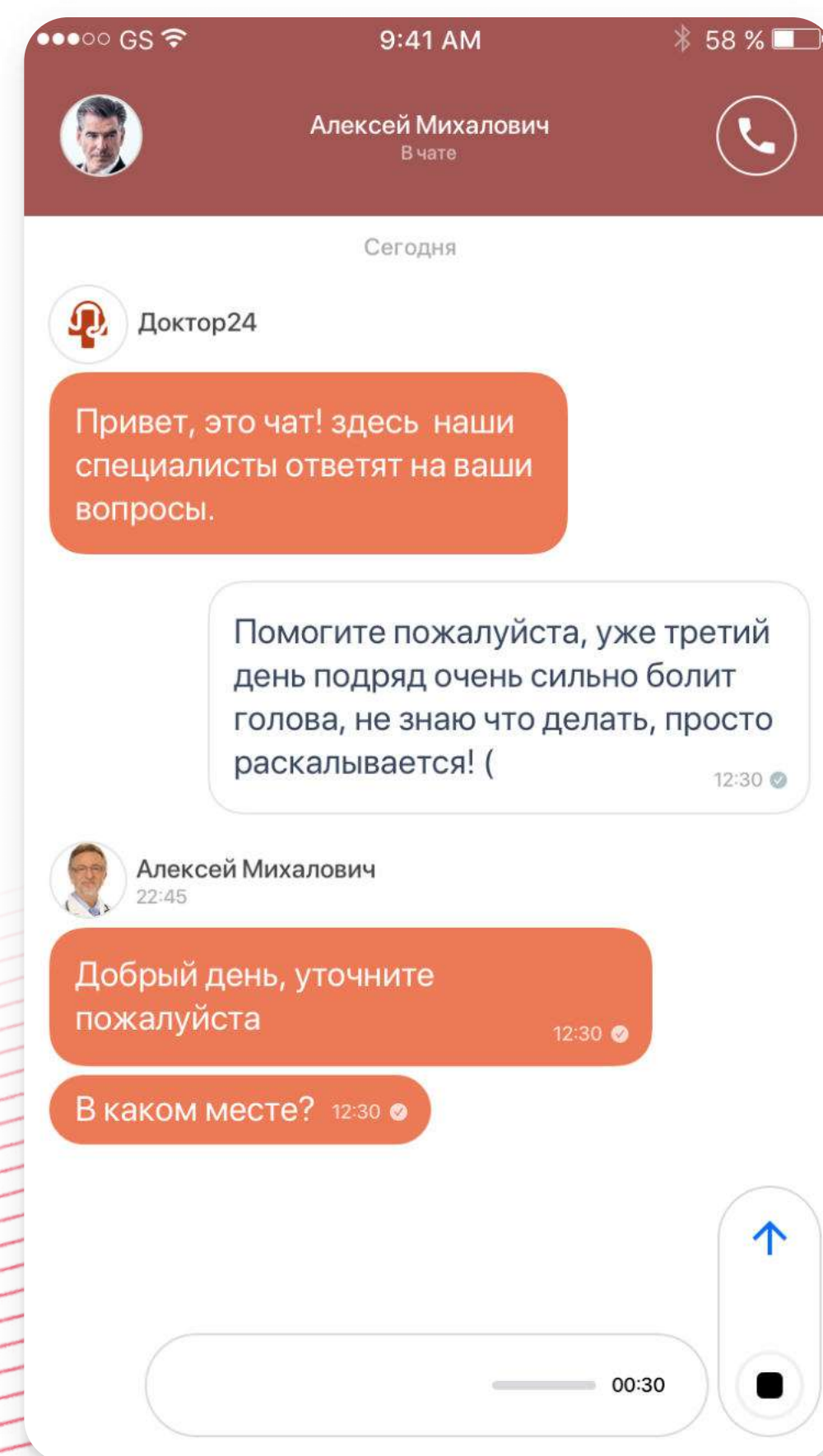
Алексей Михалович  
В чате

Сегодня



**Сюмакова  
Светлана Александровна**

Кардиолог, Терапевт,  
Пульмонолог  
Стаж 15 лет  
Врач высшей категории,  
Кандидат медицинских наук



9:41 AM 58 %

Алексей Михалович  
В чате

Сегодня

Доктор24

Привет, это чат! здесь наши специалисты ответят на ваши вопросы.

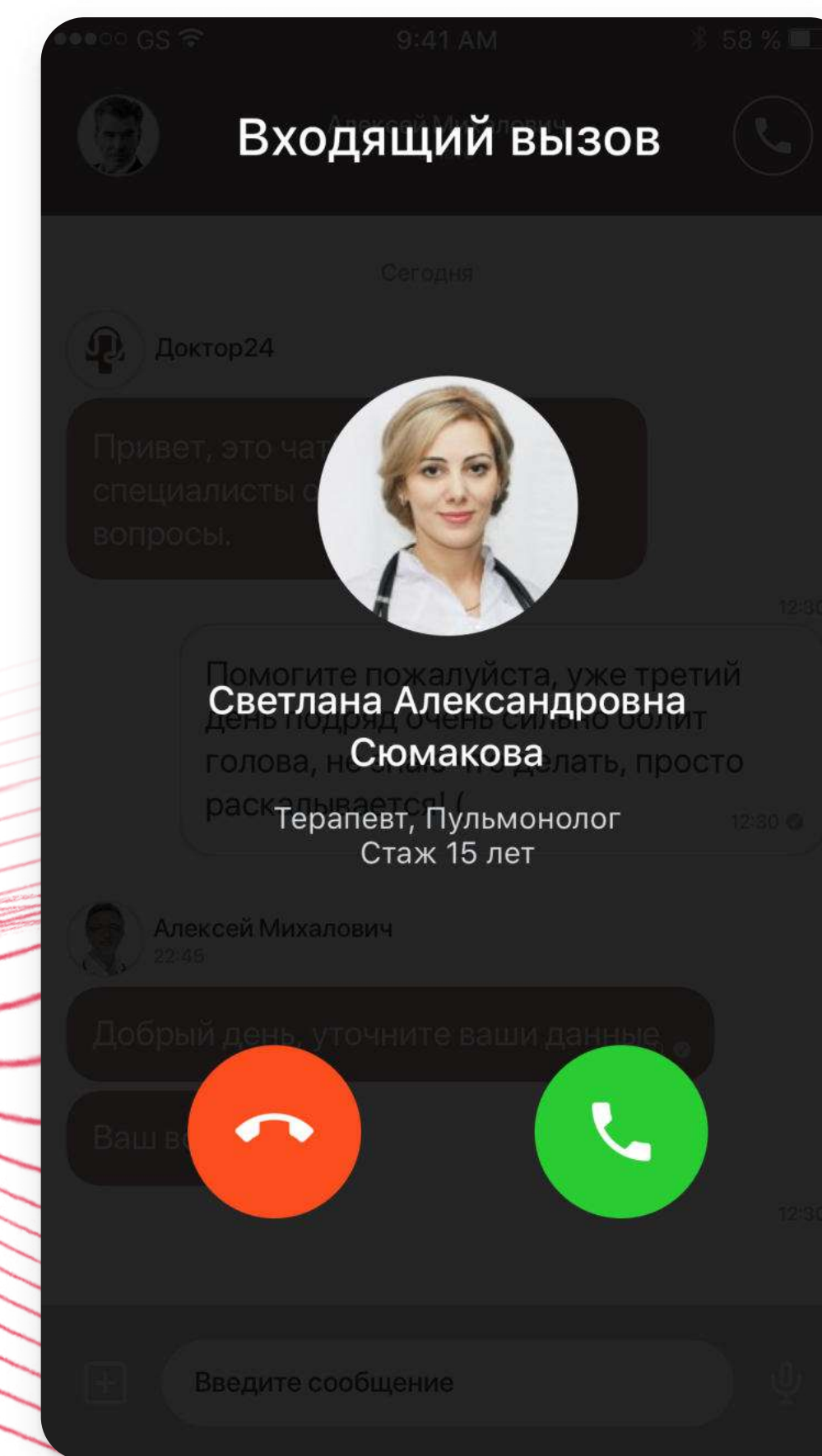
Помогите пожалуйста, уже третий день подряд очень сильно болит голова, не знаю что делать, просто раскалывается! ( 12:30

Алексей Михалович  
22:45

Добрый день, уточните пожалуйста 12:30

В каком месте? 12:30

00:30




9:41 AM 58 %

**Входящий вызов**

Сегодня

Доктор24

Привет, это чат! здесь наши специалисты ответят на ваши вопросы.



**Светлана Александровна  
Сюмакова**

Терапевт, Пульмонолог  
Стаж 15 лет

Алексей Михалович  
22:45

Добрый день, уточните ваши данные.

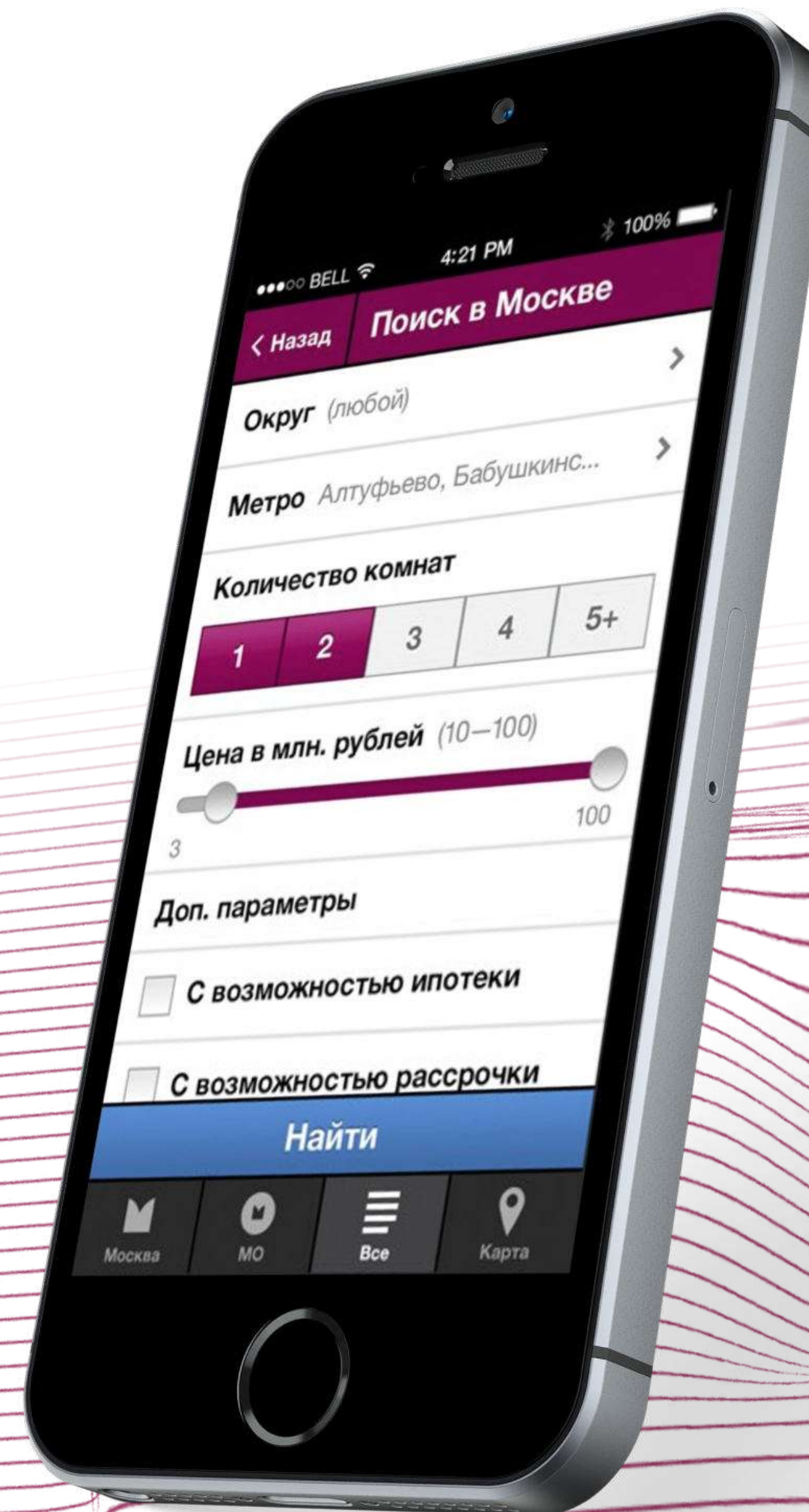
Ваш вызов

Введите сообщение

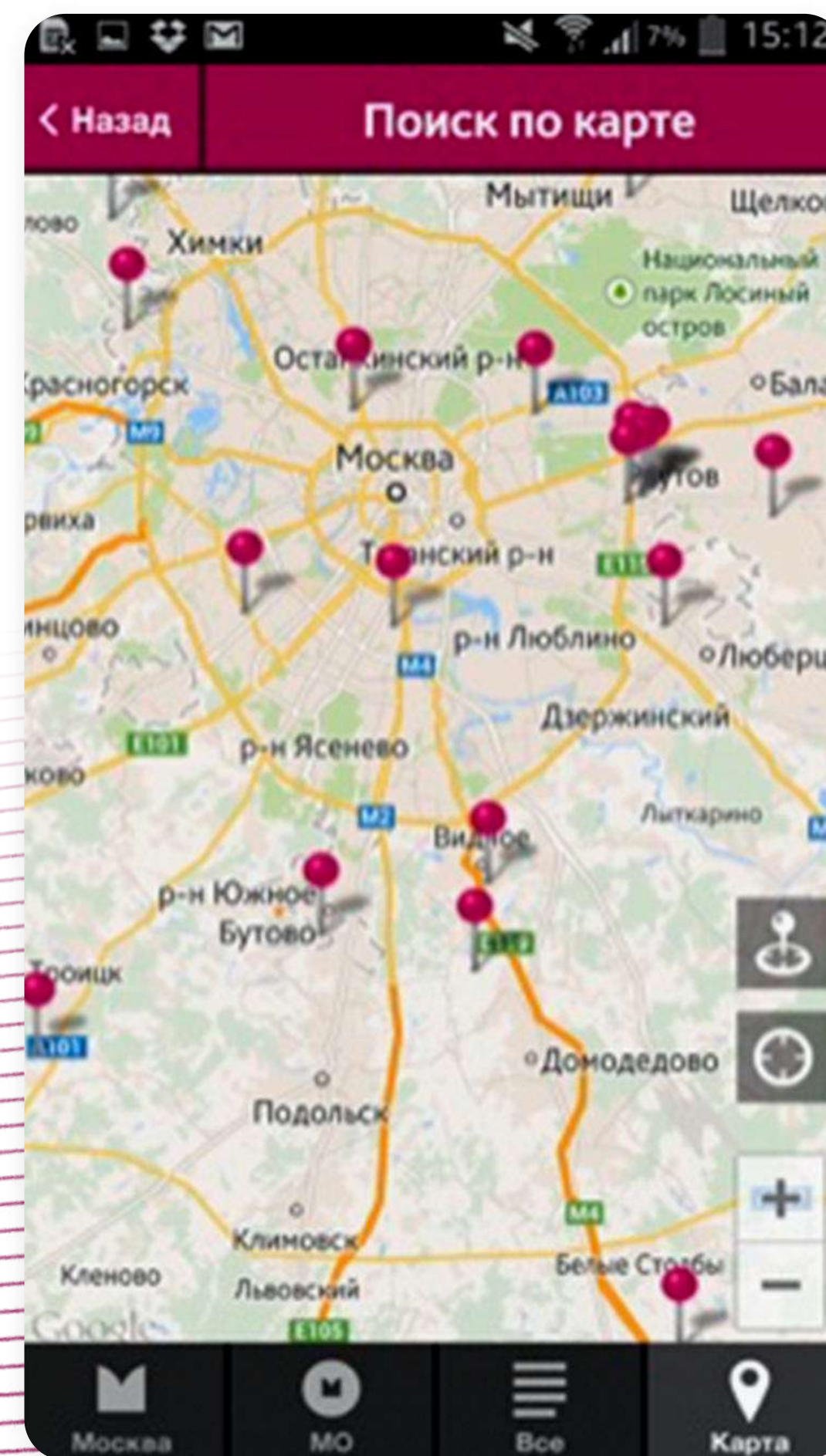
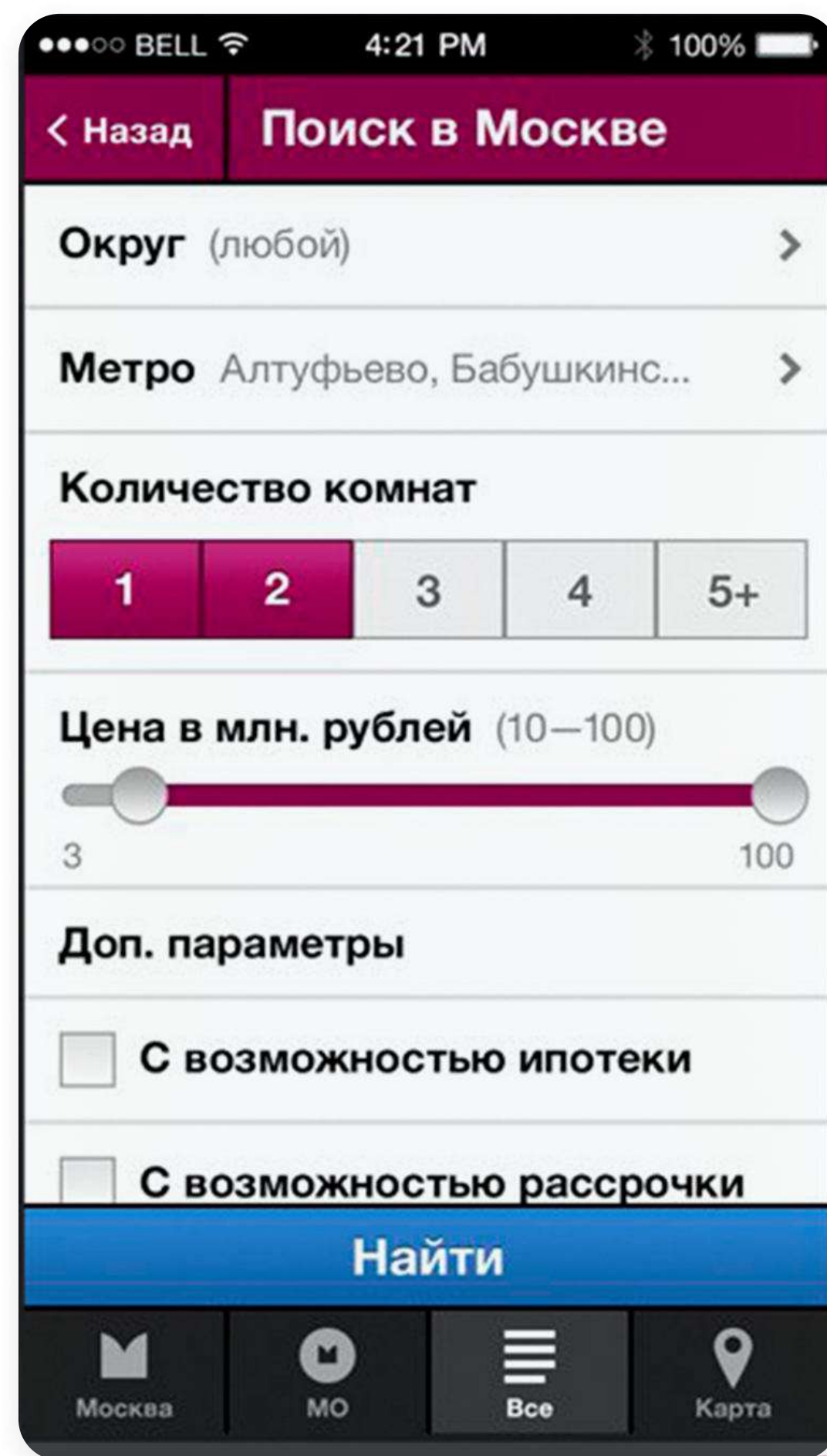
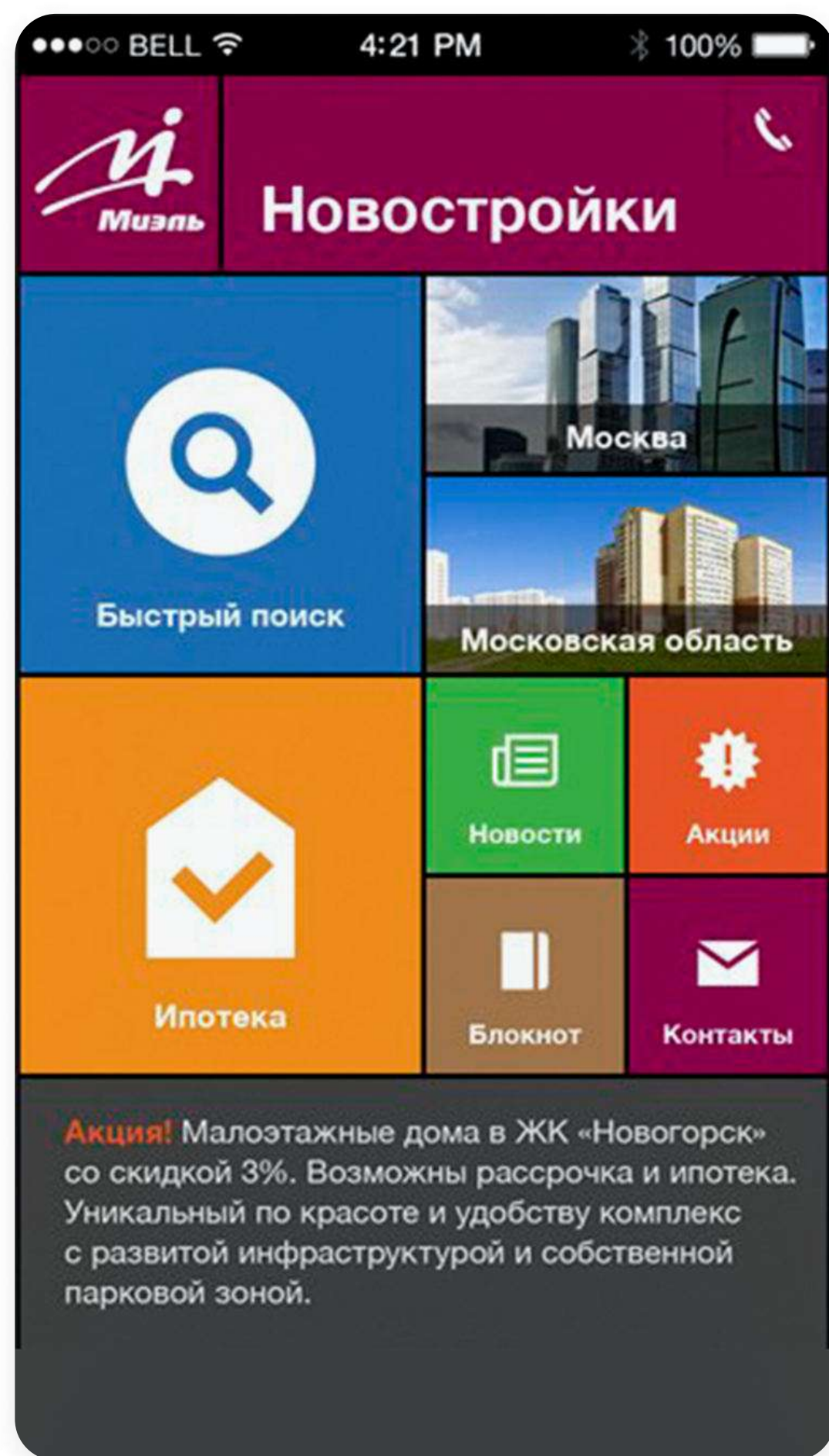
# Мобильное приложение «Миэль Новостройки»

Приложение для поиска квартир и ипотечных программ

- Приложение для одного из ведущих агентств недвижимости.
- Широкие возможности по поиску квартир и ипотечным программам.
- Связь пользователя с агентством.
- Трансляция новостей, акций и специальных предложений компании.



# Мобильное приложение «Миэль Новостройки»



# Автоматизация бизнеса

# Что мы автоматизируем



## Онлайн-офис:

- HR-процессы
- Внутренние коммуникации
- База знаний
- Файловое хранилище
- Учет и планирование рабочего времени
- Заявки и задачи



## CRM:

- База контактов и компаний
- Учет взаимодействий с контрагентами
- Воронки и туннели продаж
- Работа с сегментами
- Работа с документами
- Учет финансов



## Коммуникации

### с клиентами и партнерами:

- Колл-центр
- Единый контактный центр
- Массовые и триггерные рассылки
- Управление рекламными кампаниями
- Сквозная аналитика

# Что мы автоматизируем



## Бизнес-процессы:

- Внутренние процессы и регламенты компании
- Управление лидогенерацией и продажами
- Back-office обработки заказов
- Аналитика и отчетность (BI)



## Интеграции с IT-ландшафтом:

- SAP, ERP, 1C
- ЭДО
- Склады и логистика
- IP-телефония
- Active Directory



## Ядро IT-экосистемы:

- Слияние данных из разных источников
- Корпоративная шина данных
- Marketplace
- Конструкторы типовых сайтов

# Автоматизация бизнес-процессов строительной компании

## Цели:

- Создать единую систему управления бизнес-процессами;
- Повысить эффективность работы компании за счет автоматизации.

## Задачи:

- Реализовать структурно-описанные заказчиком бизнес-процессы в рамках «Битрикс24».
- Провести интеграцию с внутренней системой клиента Active Directory.
- Настроить автоматические периодические задачи по подготовке отчетов.
- Обучить руководителей отделов работе с бизнес-процессами.

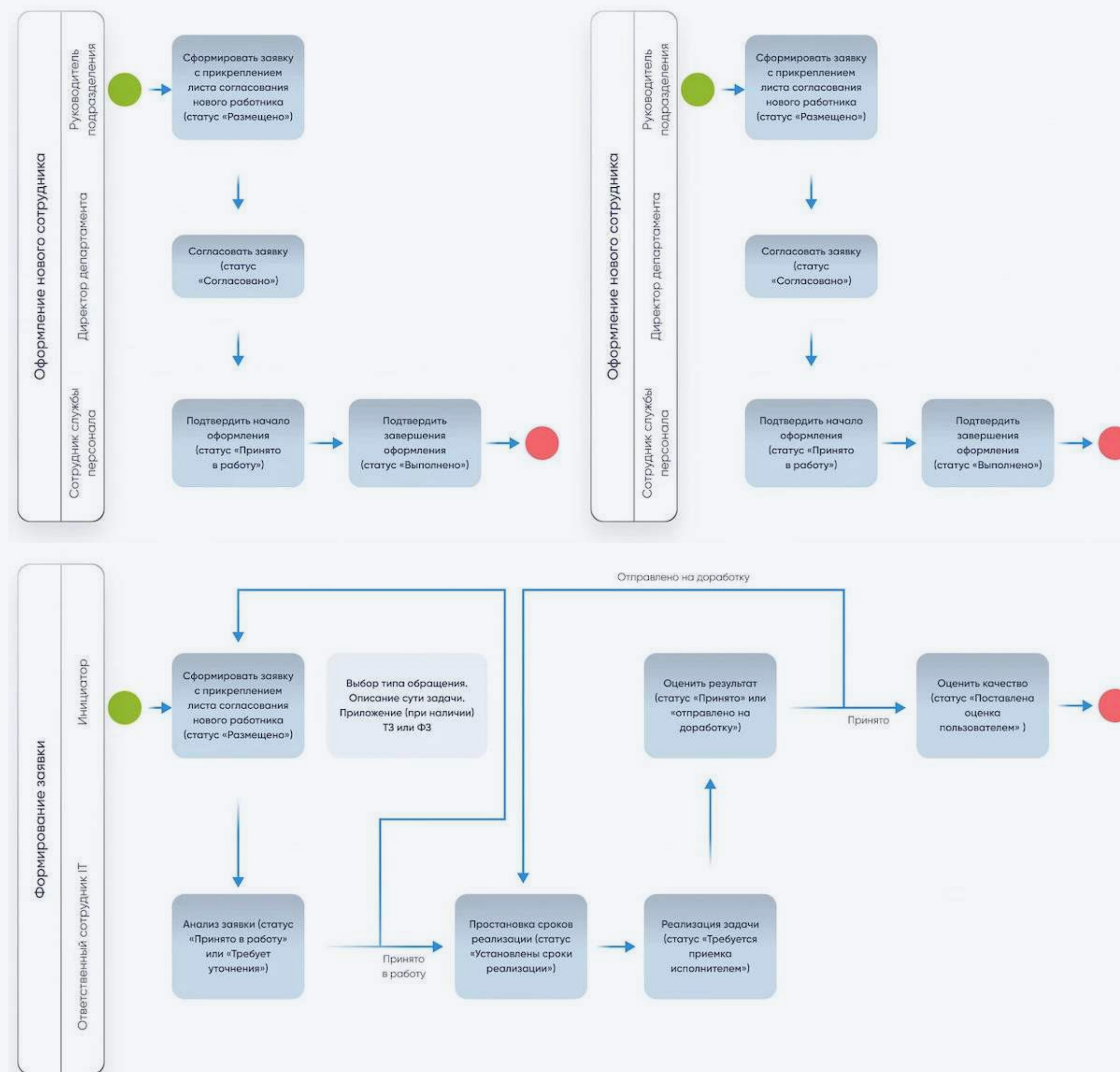
## Что было сделано:

- Систематизация бизнес-процессов и согласование порядка работ
  - 54 процесса
  - Недельные спринты – по 2-5 процессов
  - Видеодемонстрация итогов для руководителей отделов
- Интеграции
  - Active Directory
  - Почтовый сервер компании

# Автоматизация бизнес-процессов строительной компании

## Что было сделано:

- Реализация процессов: в ходе реализации первоначальное ТЗ было доработано. В итоге было внедрено 56 процессов по следующим категориям: контроль качества; бухгалтерские операции; работа со сметой; обучение сотрудников; закупки; формирование внутренней документации; общение с заказчиками и другие внешние коммуникации; формирование графика работ, сроков реализации услуг; HR-процессы; участие в тендере; исполнение заявок IT
- Расширение функционала «Битрикс24»:
  - Динамические права доступа к папкам на «Диске»
  - Наследование данных (комментарии и документы в разных задачах бизнес-процесса)
- Отчеты
- Обучение





# Техническая поддержка

веб-проектов и сервисов

# Мы предоставляем следующие виды поддержки:

## Гарантийная поддержка

- В течение 12 месяцев после сдачи проекта – бесплатно.
- Продлевается при условии базовой технической поддержки.

## Базовая техническая поддержка

*(поддержка работоспособности)*

- Системное администрирование: резервное копирование, мониторинг 24\7, обновление ПО.
- Хостинг (опционально).
- Обработка инцидентов, связанных с работой проекта.
- SLA

## Расширенная техническая поддержка

*(доработка и развитие)*

- Изменение существующего и разработка нового функционала.
- Гибкое формирование месячных пакетных предложений на выделенный объем команды.
- Возможность подключения любых имеющихся специалистов компании сверх «пакета».
- SLA

# Процесс обработки задач и инцидентов технической поддержки

- Все задачи обрабатываются в единой системе управления задачами компании – Microsoft Azure DevOps.
- Предварительно настраиваются бизнес-процессы для всех типов задач и SLA.
- В штатном режиме для гарантии соблюдения SLA инциденты заводятся централизованно с помощью выделенного email либо в веб-интерфейсе.
- В соответствии с настроенными бизнес-процессами в задаче автоматически устанавливается соответствующий ответственный и срок реакции.
- **Дополнительно оперативное взаимодействие по задаче может происходить:**
  - В рабочее время – в выбранном клиентом канале \мессенджере.
  - В нерабочее время – в специальном чате в **WhatsApp** или **Telegram**.
- По итогу выполнения исполнители и менеджер фиксируют статус и реально затраченное время.
- После чего клиент принимает задачу либо возвращает ее в доработку.



## Выделенная команда

Менеджер проекта	Координирует работу команды проекта, взаимодействует с заказчиком по оперативным вопросам.
HTML-верстальщик	Готовит HTML-документы на основе дизайн-макетов.
Специалист QA	Проводит различные виды тестирования.
TeamLead	Обладает полной информацией о технической составляющей проекта. Контролирует разработку.
Разработчик	Разработка функционала, настройка сервисов.
Системный администратор	Обеспечивает информационную безопасность, устанавливает и настраивает ПО.

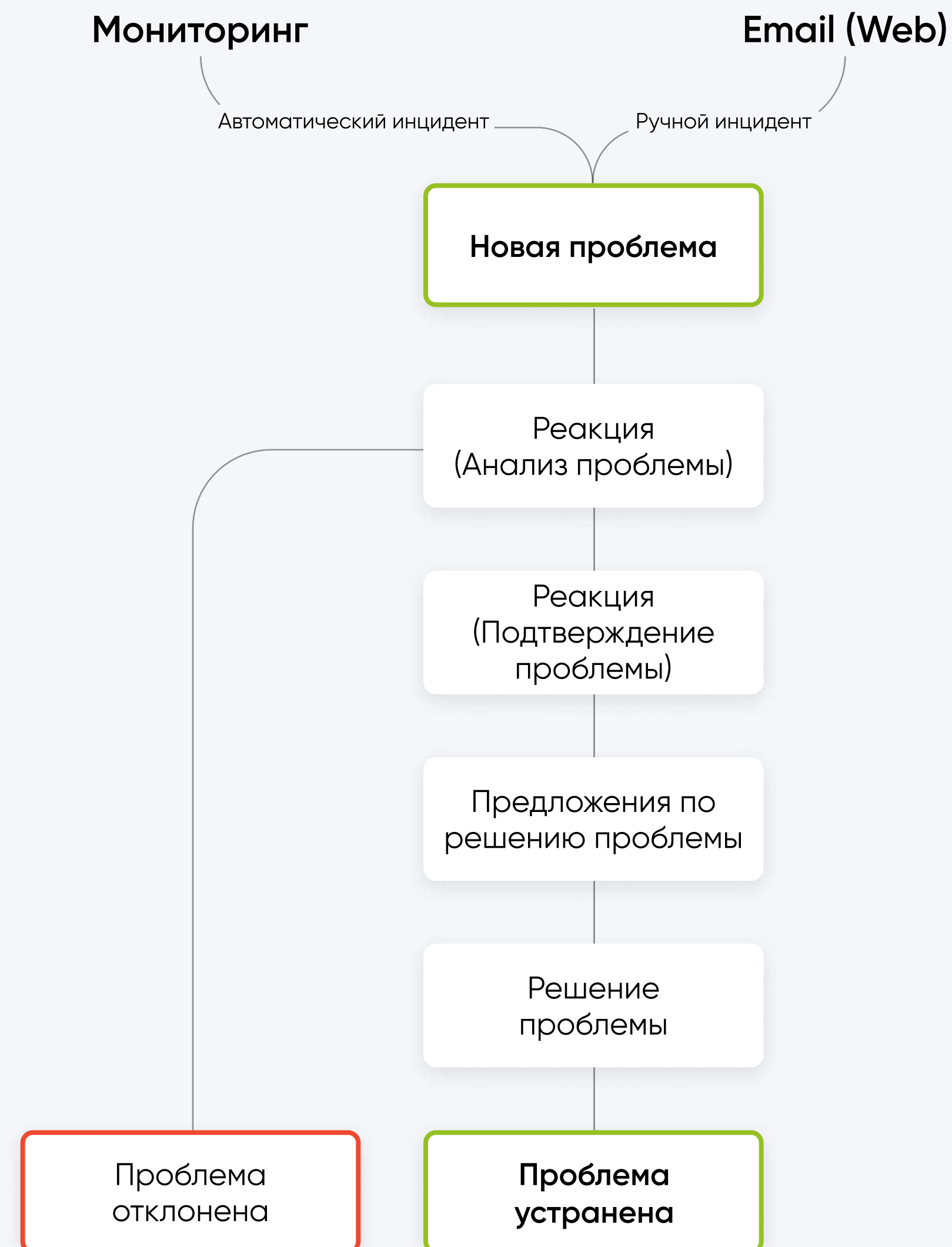
# Процесс обработки критических инцидентов (авария, отказ существенной части ПО)

## Мониторинг:

- При принятии проекта в базовую поддержку настраивается мониторинг основных показателей, влияющих на работоспособность системы.
- В случае критического сбоя автоматически создается задача в Azure и дежурный отдела системного администрирования получает push-уведомление.

## Обработка задач:

- Менеджер проекта получает push-уведомление и в кратчайшие сроки подключает специалиста для анализа и диагностики проблемы.
- Специалист подтверждает проблему (либо отклоняет ее – например, ложное срабатывание системы мониторинга), устанавливает время на решение инцидента и устраняет возникшие неполадки.
- Если прогнозируемое время превышает заданное в SLA, менеджер совместно с клиентом прорабатывает возможные решения: понижение приоритета, запуск проекта из резервной копии и т. д.
- При отсутствии реакции в заданный в SLA срок инцидент эскалируется до начальника отдела.
- По итогам месяца формируется отчет о всех произошедших инцидентах, времени их устранения и принятых мерах.



# Мониторинг проекта

Мы осуществляем трехуровневую систему мониторинга:

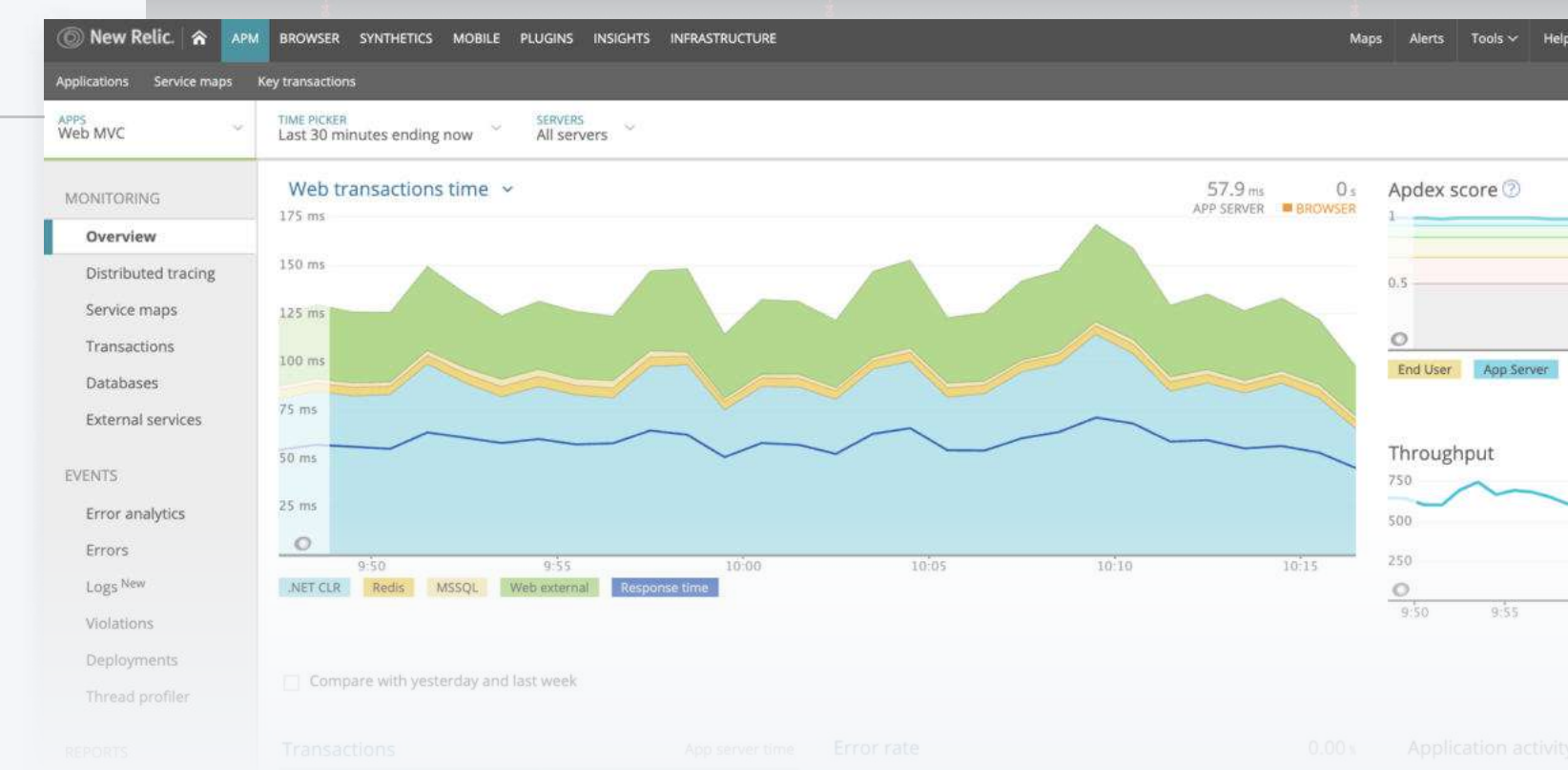
- Отчет о ключевых показателях сервера и доступности сервисов (**Zabbix**).
- Real-time мониторинг программного кода и его производительности (**New Relic**).
- Детальные отчеты всех компонентов ПО (**ELK**).

Все системы автоматически отправляют уведомления об отклонениях от нормы.

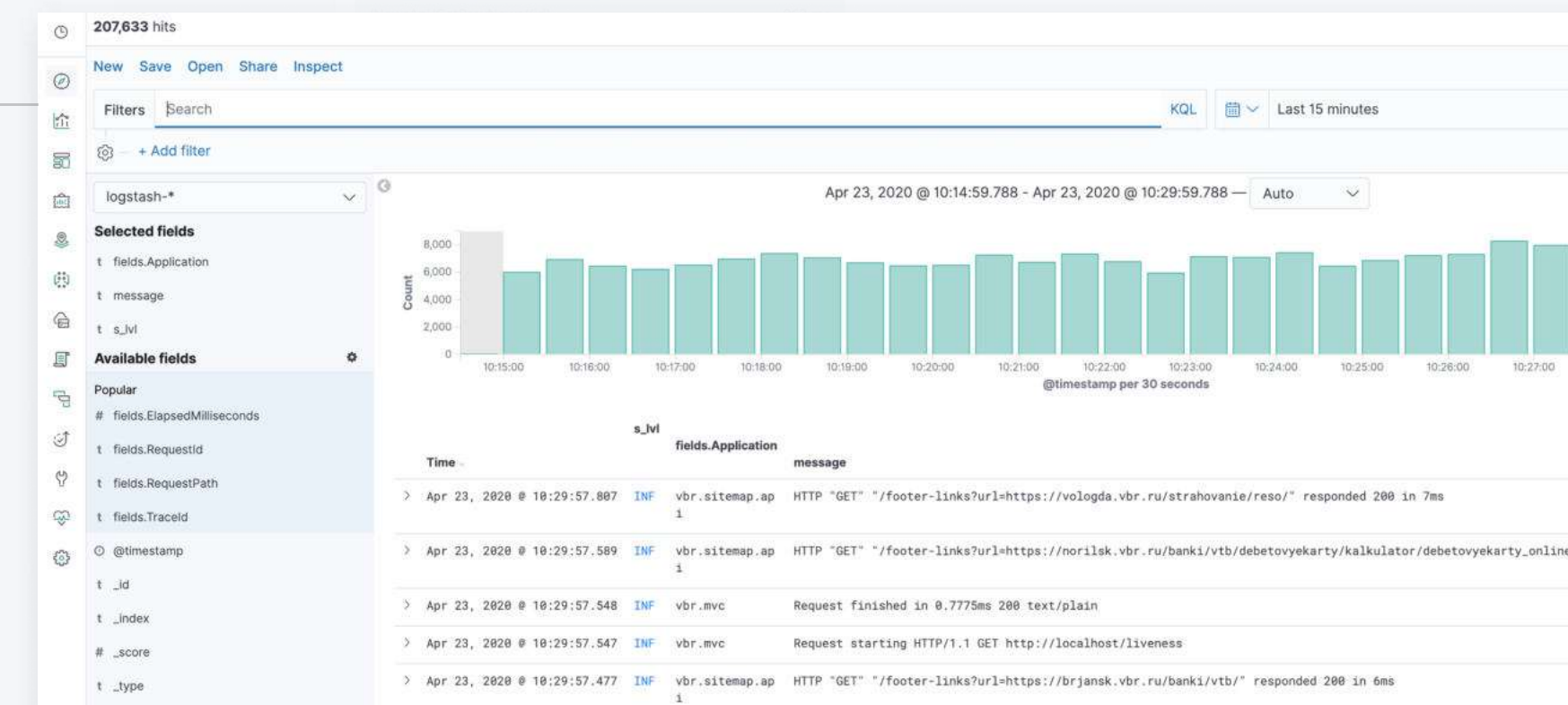
## Zabbix



## New Relic



## ELK



# Процесс обработки задач технической поддержки

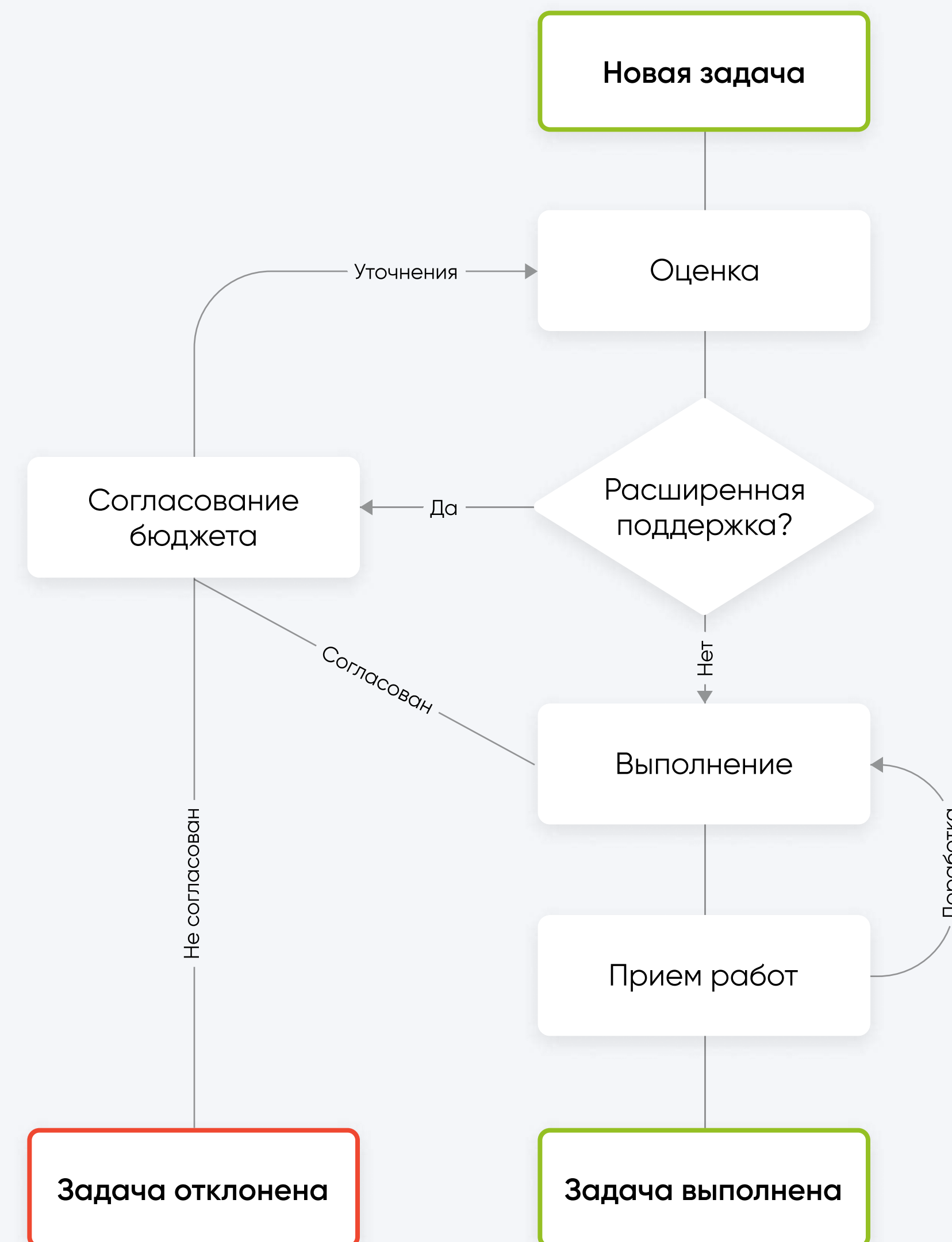
## Обычные инциденты:

- Средний и низкий уровни базовой поддержки
- Расширенная поддержка

## Менеджер проекта:

- Получает уведомление о новой задаче в штатном режиме.
- В течение установленного в SLA времени совместно с командой проводит первичную аналитику.
- Согласовывает с клиентом:
  - Время исполнения задачи
  - Необходимые ресурсы
  - Бюджет (в случае расширенной поддержки)
  - Сроки и приоритет
  - Дополнительные условия
  - Промежуточные точки контроля и согласований
- В течение озвученного срока отражает ход выполнения задачи в Azure.

По итогам месяца формируется отчет о выполненных задачах и соблюдении SLA.



# Продвижение

## Сквозная и веб-аналитика

- Устанавливаем и настраиваем системы аналитики
- Настраиваем кроссдоменное отслеживание и сквозной сбор статистических данных
- Проводим А-В тестирования
- Находим причины проблем: технических, юзабилити и дизайна
- Определяем отказы и причины падения трафика
- Анализируем эффективность рекламной кампании

## Поисковое продвижение

- Проводим SEO-аудит
- Формируем ссылочный профиль, улучшаем пользовательские и коммерческие факторы
- Составляем и кластеризируем семантическое ядро
- Добавляем информацию на внешние площадки
- Находим технические проблемы и недочеты по UX
- Расширяем поисковый охват
- Пишем тексты

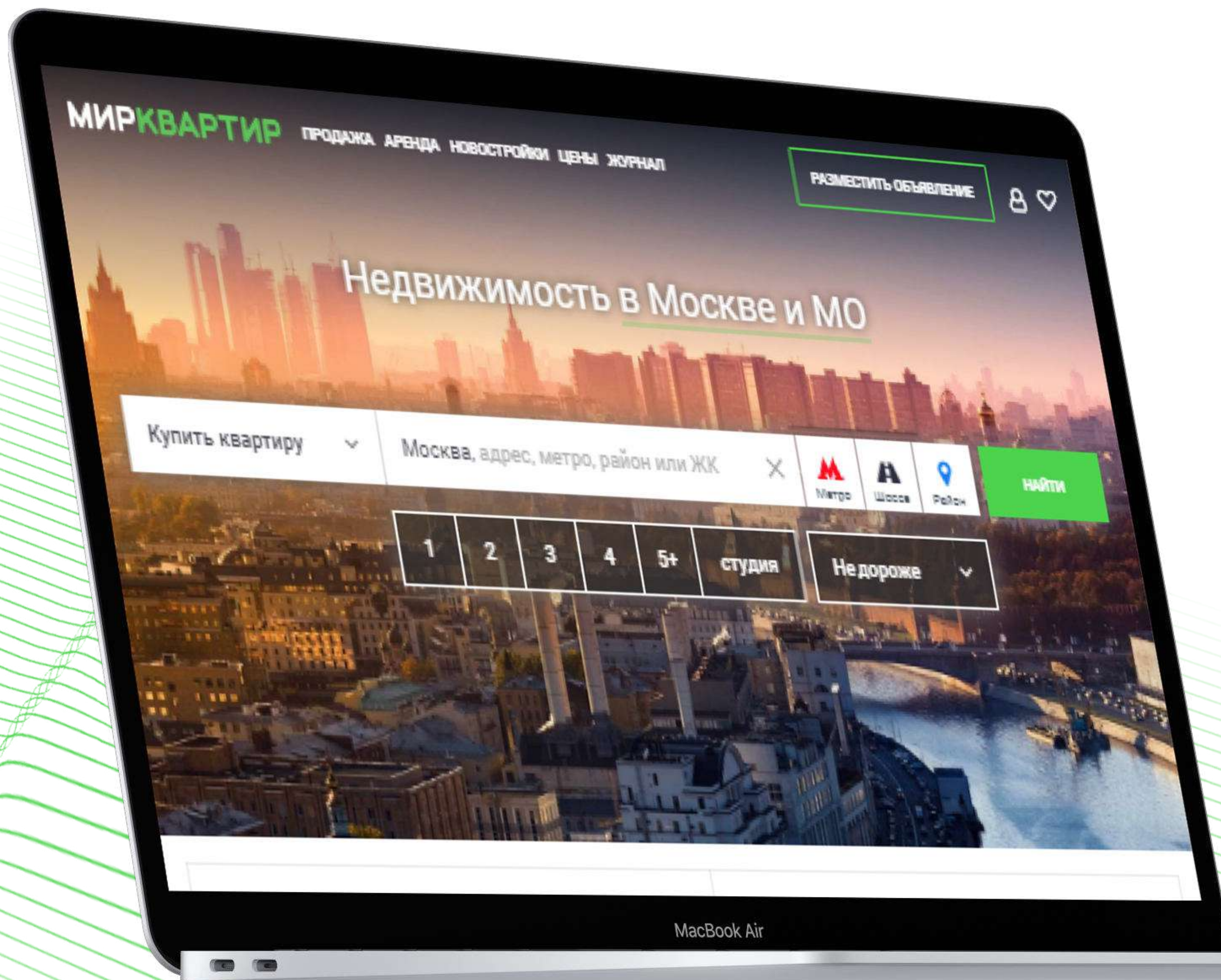


## Переезд сайта

- Фиксируем текущую эффективность
- Настраиваем старый и новый сайт
- Переносим контент
- Настраиваем переадресацию
- Тестируем на разных устройствах
- Улучшаем скорость загрузки
- Переносим счетчики и настраиваем цели

## Контекстная и таргетированная реклама

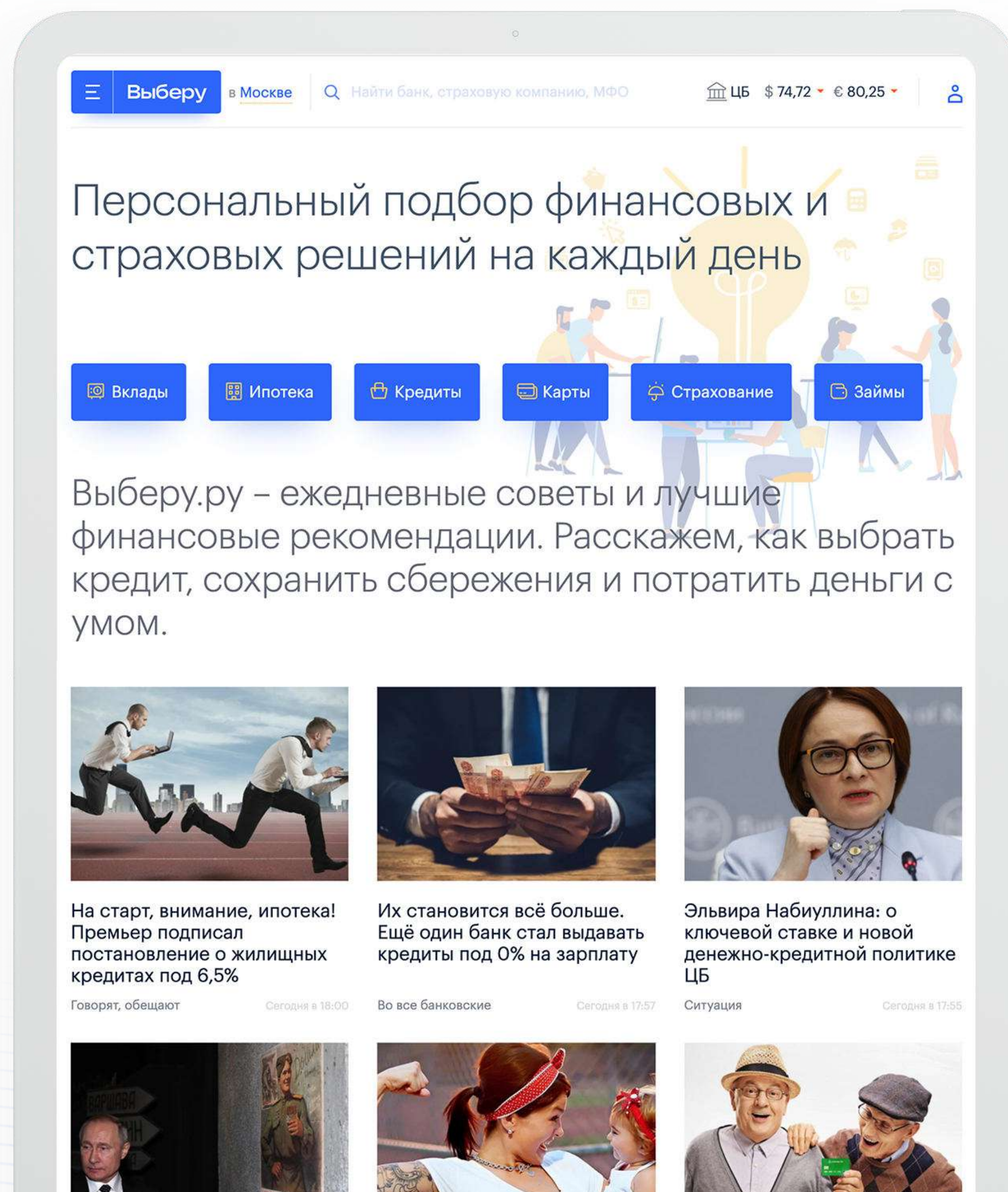
- Запускаем контекстную рекламу в поисковых системах
- Настраиваем таргетированную рекламу
- Привлекаем аудиторию с помощью рекламных сетей и ретаргетинга
- Рекомендуем бюджет рекламной кампании
- Анализируем эффективность



Агрегатор недвижимости «Мир квартир» входит в пятерку наиболее посещаемых сайтов по недвижимости в России. Ведём проект с 2008 года.

## Ежемесячная посещаемость

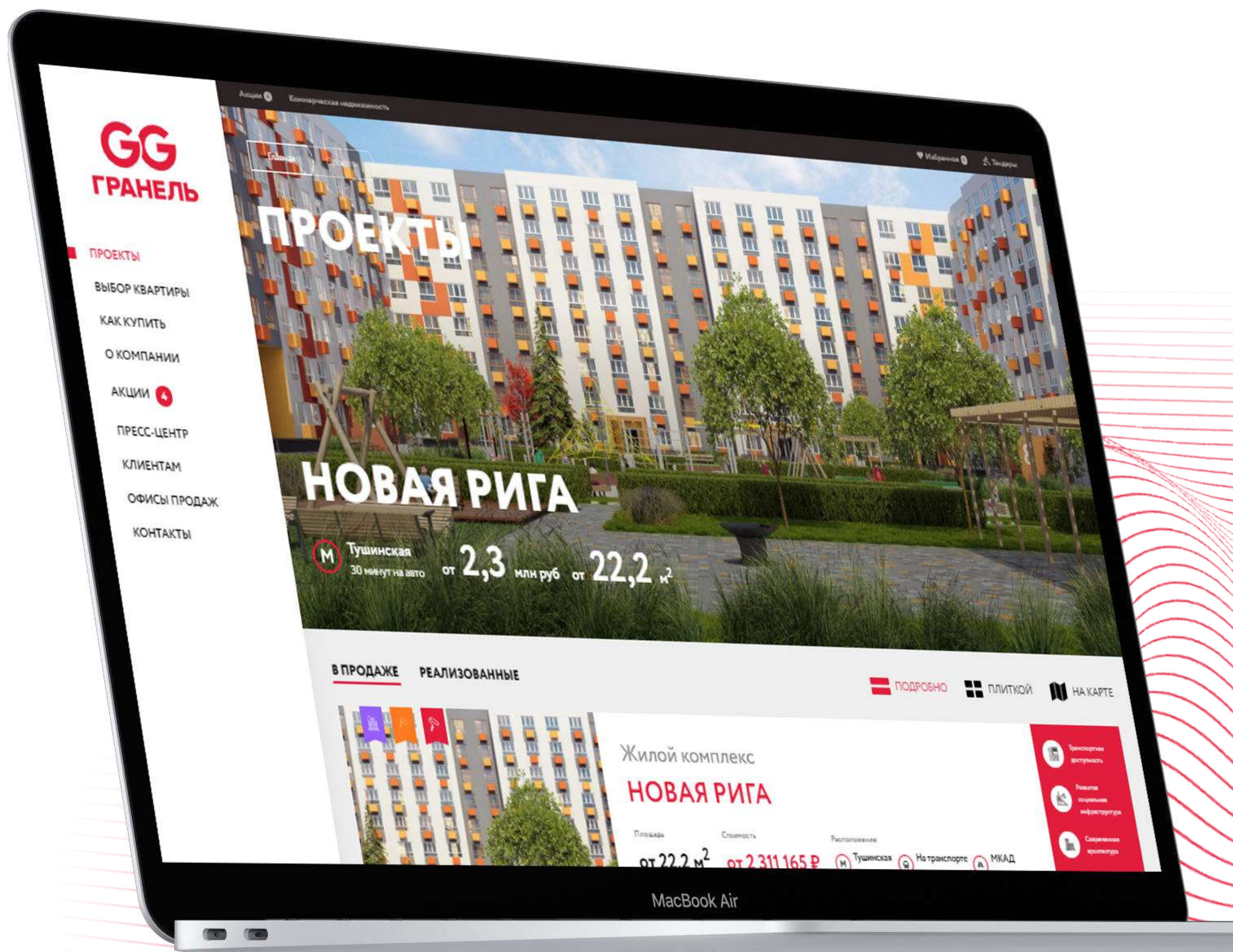
- Более 16 млн просмотров
- Более 2,5 млн посетителей из поисковых систем
- Более 1,7 млн уникальных пользователей



**Выберу.ру** – маркетплейс финансовых услуг. Более 10 тысяч продуктов от 500 финансовых организаций. Ведём проект с 2015 года.

## Ежемесячная посещаемость

- 7,5 млн просмотров
- Более 1,5 млн посетителей из поисковых систем
- Более 2,5 млн уникальных пользователей



Ведущий застройщик Москвы и Подмосковья. В 2019 году ГК «Гранель» вошла в пятерку самых быстрорастущих компаний рейтинга Forbes «200 крупнейших частных компаний России». Ведём проект с 2017 года.

## Ежемесячная посещаемость

- Более 1,5 млн просмотров
- Более 40 тысяч посетителей из поисковых систем
- Более 350 тысяч уникальных пользователей

# Клиенты



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



