



ООО «МАЙМИТ АИ»
115054, г Москва, р-н Замоскворечье, 5-й
Монетчиковский пер, д 16, помещ. 2П
<https://mymet.ai/ru>
mymetai.dev@gmail.com

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Mymet.ai Bots Service»

Устранение неисправностей ПО

Москва, 2024 г.

Программное обеспечение «Mymeet.ai Bots Service» представляет собой многоуровневую систему, предназначенную для автоматизации процессов взаимодействия с пользователями с использованием ботов. В процессе эксплуатации могут возникать неисправности различного рода, которые требуют оперативного реагирования и устранения.

Данный документ описывает порядок действий при обнаружении неисправностей в работе системы, основные шаги по диагностике и устранению проблем, а также взаимодействие с технической поддержкой компании-разработчика. Основная цель – стандартизировать процесс устранения неисправностей, повысить его эффективность и сократить время простоя ПО.

Если у диспетчера в процессе эксплуатации системы возникла неисправность, которая проявляется в виде несоответствия работы ПО содержимому руководства пользователя, неожиданного завершения программы, её зависания или появления сообщений об ошибках, необходимо следовать установленным процедурам диагностики и устранения. Инструкция приведена ниже.

1. Первичный сбор информации. В случае возникновения неисправности диспетчер должен немедленно уведомить администратора системы, который будет ответственным за дальнейшие действия. Администратор системы может самостоятельно устранить неисправность, если она незначительная и известны методы её решения. В противном случае администратор связывается с технической поддержкой разработчика ПО «Mymeet.ai Bots Service», используя контактную информацию, предоставленную при передаче дистрибутива.

2. Подготовка запроса на устранение неисправности. Для ускорения процесса диагностики и устранения неисправностей важно предоставить разработчику как можно более полную информацию о возникшей проблеме. Администратор должен быть готов к следующим действиям:

- Назвать организацию, эксплуатирующую ПО;

- Подробно описать характер неисправности, указав сообщение об ошибке, если оно появилось;
- Предоставить пошаговое описание действий пользователя, предшествовавших возникновению неисправности;
- Приложить экранные снимки (скриншоты) с отображением ошибки или сбоев в работе системы;
- Указать версию операционной системы, на которой функционирует ПО, а также её разрядность (32 или 64 бита);
- Сообщить версию установленного ПО «Mumeet.ai Bots Service», на которой наблюдалась ошибка.

Путем передачи данной информации значительно сокращается время на диагностику проблемы и помогает разработчику оперативно определить возможные причины неисправности.

3. Диагностика и воспроизведение ошибки. В случае сложных неисправностей разработчик может запросить включение ведения отладочных логов для сбора дополнительной информации о проблеме. Логи позволяют детализировать внутренние процессы работы системы, что помогает при анализе причин ошибки. Важно воспроизвести нештатную ситуацию с включенными логами и предоставить их разработчику для дальнейшего анализа.

4. Обновление ПО. После завершения анализа и устранения проблемы разработчик выпускает обновленную версию ПО. Эта версия направляется заказчику для установки и дальнейшей эксплуатации. Важно своевременно установить обновления, чтобы избежать повторного возникновения выявленных проблем.

Устранение неисправностей требует четкого соблюдения процедур диагностики и сбора информации. Объем детализации и структурированности информации о возникшей проблеме, обеспечивает наиболее эффективное решение.