

СЕРТИФИКАЦИЯ РЕШЕНИЙ МАРКЕТПЛЕЙС



Сертификация решений — специальная программа, действующая для разработчиков решений Маркетплейс. В рамках программы компания Террасофт как вендор платформы Creatio сертифицирует избранные решения, которые соответствуют высоким стандартам качества, получают достаточный уровень удовлетворенности пользователей и могут быть рекомендованы всему сообществу.

Этот регламент описывает условия и процесс сертификации решений.

ПРОЦЕСС СЕРТИФИКАЦИИ РЕШЕНИЙ

Заявку на сертификацию может подать разработчик любого решения, опубликованного на Creatio Marketplace. Процесс сертификации состоит из 5 стадий:



ПРЕИМУЩЕСТВА СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ РЕШЕНИЙ

Сертифицированные решения получают ряд преимуществ для продвижения и развития на Маркетплейс:



Бейдж сертифицированного решения.

Для приложений, прошедших сертификацию, на витрине Маркетплейс отображается бейдж “Сертифицировано”.



Активные экспертные продажи.

Информация о сертифицированных решениях включается в стандартные коммерческие материалы экспертов Террасофт и партнерской сети. Возможности сертифицированных приложений включаются в программу экзамена для менеджеров по продажам Террасофт. Сертифицированные решения Маркетплейс рекомендуются к активной продаже, т.е. предлагаются клиентам проактивно, а не только по запросу клиента.



Ревью качества решения.

Все сертифицированные решения проходят ревью экспертами Террасофт и получают рекомендации по исправлению ошибок и улучшению приложений.



Инструменты для поддержки решения.

Для помощи партнеру в поддержке сертифицированного решения компания Террасофт предоставляет возможность регистрации обращений через партнерский портал Террасофт, а также схему эскалации обращений с участием поддержки и руководства Террасофт.

СТАДИЯ 1: ЗАЯВКА ПАРТНЕРА

Разработчик приложения, опубликованного на Маркетплейс, может обратиться к команде Маркетплейс с заявкой о его сертификации.

Цель этой стадии — убедиться в том, что разработчик приложения заинтересован в его продвижении, готов поддерживать и инвестировать в его развитие. Сертифицированные решения — это стратегическая инициатива для их разработчиков.



1.1. АНАЛИЗ ИНТЕРЕСА РАЗРАБОТЧИКА

Перед стартом процесса сертификации проводится установочная встреча, по итогам которой команда Маркетплейс определяет “готовность” разработчика к этой стратегической инициативе.

Принимаются во внимание:

- ресурсы, выделяемые партнером на поддержку решения.
- планы по развитию функциональности.
- готовность партнера инвестировать в улучшение качества решения.
- уровень процессов разработки, используемых партнером.

СТАДИЯ 2: УТВЕЖДЕНИЕ ЗАЯВКИ

Сертификация приложения — это инвестиция как со стороны разработчика, так и со стороны Террасофт. Террасофт оставляет за собой решение о приоритете рассмотрения заявок и готовности проводить сертификацию приложения.

Приоритет в сертификации отдается тем приложениям, которые закрывают наиболее важные, широкие потребности пользователей, не покрытые базовыми продуктами Creatio.



2.1. АНАЛИЗ ПРИОРИТЕТА СЕРТИФИКАЦИИ РЕШЕНИЯ

Решение о приоритете для сертификации приложения принимают эксперты (лидеры Террасофт) на основании:

- портфолио размещенных на Маркетплейс решений, а также сертифицированных ранее решений;
- дорожной карты продуктов Creatio (разработки аналогичной функциональности не должно быть в планах R&D на ближайший год);
- информации о запросах клиентов.

СТАДИЯ 3: СЕРТИФИКАЦИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКТА

Сертифицированные решения — это приложения, соответствующие высоким стандартам качества и критериям Definition of Done (DoD), тщательно протестированные разработчиком и проверенные командой Маркетплейс.

На следующие стадии процесса сертификации переходят только те решения, которые успешно прошли сертификацию качества. При выходе каждой новой версии, сертифицированное решение повторно проходит стадию “Сертификация качества продукта” и все ее шаги.



3.1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ СЕРТИФИКАЦИИ

Для проведения сертификации качества разработчик предоставляет:

1.Пакеты решения. Один пакет (.gz-файл) или .zip архив с пакетами, в которых реализована вся конфигурационная логика приложения — в ЛК разработчика.

2.Инструкции по настройке и установке. Должны включать все шаги, необходимые для настройки и старта использования функциональности “с нуля” — в ЛК разработчика. Если для клиентов on-site требуется выполнение дополнительных шагов по настройке приложения, должна быть дополнена инструкция либо указаны условия предоставления услуги по выполнению настройки силами разработчика — в ЛК разработчика.

3.Инструкция пользователя. Должна включать основные кейсы использования приложения пользователями Creatio – в ЛК разработчика.

4.Тест-кейсы и отчет о тестировании. Список тест-кейсов, покрывающих всю функциональность приложения, и чек-лист успешного прохождения тестов.

5.Демо-версия. Пакет с демо-данными (.gz-файл) и, если необходимо, демо-стенд внешнего сервиса, интегрированного с Creatio (для возможности полноценного тест-драйва приложения с витрины Маркетплейс).

6.Информация об используемых внешних сервисах (если используются).

- Схема архитектуры внешнего сервиса и его интеграции с Creatio (flow запросов и данных).
- Хостинг-провайдер внешних сервисов, его географическое расположение, сертификаты безопасности.
- Используемые автоматизированные инструменты мониторинга сервиса.
- Используемые автоматизированные инструменты бэкапирования данных.
- Используемые подходы обеспечения отказоустойчивости.
- Имеющиеся сертификаты и действующие политики безопасности и доступа к данным, действующие в организации разработчика.

7.Материалы для продавцов. Материалы для подготовки набора слайдов продавца.

8.Видеоролик. Видеоролик с описанием назначения приложения и основных бизнес-кейсов его использования.

9.Тестирование по приложению. Набор тестовых вопросов и практическое задание по продукту.

10.What’s new. В случае сертификации обновления приложения описание изменений функциональности в последней версии приложения (доработки и исправленные ошибки) — в ЛК разработчика.

3.2

DEFINITION OF DONE



1.



-"

ad-hoc

-%

2.

" &
&
&

Creatio,



R&D.

3.

ñ
& # &
&
PDUNBODFFUB&FRP#
&

& "



%

4.

" " "



"

5.

%
" &
&
4/ -□



ad-hoc □





УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И UX

6. Процесс самостоятельной настройки пользователем

С использованием инструкции по настройке и установке приложения пользователь должен иметь возможность самостоятельно настроить работу приложения.

Если решение предполагает ручную настройку внешних сервисов разработчиком, инструкция должна описывать способ самостоятельной настройки работы в демо-режиме, без участия разработчика.



Как проверяется:

ручное тестирование процесса настройки пакетов решения с использованием инструкции по настройке.

7. Соответствие стандартам UX

Решение должно быть согласовано с логикой и UX базовых продуктов Creatio.



Как проверяется:

эксперты Маркетплейс анализируют приложение на предмет соответствия стандартам UX.

8. Демо-данные

В пакете решения должны быть привязаны минимальные данные (например, 1-2 записи в каждом разделе) или подготовлена демо-версия, иллюстрирующая функциональность.



Как проверяется:

проверка наличия минимальных данных после установки пакета или проверка разработанного демо-пакета.



РЕВЬЮ ИНТЕГРАЦИЙ

9. Безопасность и надежность

Если решение предполагает использование внешних сервисов, поддерживаемых / разворачивающихся на серверах разработчика, они должны соответствовать стандартам безопасности и надежности.



Как проверяется:

эксперты Маркетплейс анализируют предоставленные документы / проводят ad-hoc проверку указанной информации.

10. Быстродействие и отказоустойчивость

Если решение предполагает использование внешних сервисов (вне Creatio), то архитектура интеграции должна быть спроектирована оптимально, с учетом требований быстродействия и отказоустойчивости.



Как проверяется:

Команда Маркетплейс и эксперты R&D Террасофт проводят ревью архитектуры решения и, в случае выявления замечаний, готовят список замечаний для их устранения разработчиком.

СТАДИЯ 4: СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖКИ

Все разработчики сертифицированных решений разделяют наш принцип: “Клиент — это приоритет №1!”, поэтому гарантируют оперативную и качественную работу со всеми вопросами и проблемами, с которыми к ним обращаются клиенты.

Внедрение необходимых изменений в процессы поддержки — обязательный этап для сертификации решений Маркетплейс.



4.1. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

Разработчик внедряет систему поддержки, где регистрируются и обрабатываются все обращения от клиентов из всех поддерживаемых каналов коммуникаций.

Клиентам предоставляется дополнительная возможность регистрировать свои обращения по сертифицированным приложениям на партнерском портале Terrasoфт (success.creatio.com).



4.2. УВЕДОМЛЕНИЕ О ВНЕДРЕНИИ СТАНДАРТОВ ПОДДЕРЖКИ

Пакеты поддержки. Разработчик должен обеспечивать поддержку по всем стандартным пакетам Terrasoфт: Базовый, Бизнес и Премиум. (<https://www.terrasoft.ru/services/support/options>)

Сроки реакции по предпродажным вопросам. Разработчик предоставляет обратную связь по предпродажным вопросам (например, консультации по ценообразованию решения для клиента, заказ демо-версии) в течении двух рабочих дней.

Поддержка в часовом поясе региона. Разработчик обеспечивает работу технической поддержки в часовом поясе и на языке региона клиента. Для решений, размещенных на marketplace.creatio.com, поддержка осуществляется на английском языке с графиком работы:

- Americas - по часовому поясу EST (UTC-5), PST(UTC-8)
- APAC - по часовому поясу GST (UTC+4)
- EMEA - по часовому поясу DST (UTC+1)

Для решений, размещенных на marketplace.terrasoft.ru, поддержка осуществляется по часовому поясу MSK (UTC+3).

Процесс эскалации обращений. Внутри организации разработчика должен быть налажен процесс эскалации обращений (обработка первой эскалации) в соответствии со схемой:

	Разработчик решения	Террасофт
1 эскалация	Руководитель департамента / CEO компании-разработчика	Аналитик Маркетплейс
2 эскалация		Руководитель службы поддержки, руководитель Маркетплейс
3 эскалация		Директор Digital, директор Customer success/директор по продуктам
4 эскалация		Управляющий партнер



4.3. АУДИТ ПОДДЕРЖКИ

На момент сертификации процессы поддержки решения должны соответствовать описанным требованиям.



Как проверяется: команда Маркетплейс проводит аудит процессов (анализ обращений за прошлый период, тестирование с помощью “тайного покупателя” и др.). Если в ходе аудита выявлены несоответствия процессов требованиям, команда Маркетплейс направляет разработчику отчет и согласовывает план по устранению замечаний.

СТАДИЯ 5: АУДИТ ПОДДЕРЖКИ И CUSTOMER SUCCESS

Сертифицированные решения Маркетплейс — это те, которые успешно, с высоким уровнем удовлетворенности используются клиентами.

Для того, чтобы в этом убедиться, для сертифицированных решений регулярно проводится аудит поддержки и замеры ключевых KPI. Если по итогам аудита установлено, что требования к процессам не выполняются или KPI не соответствуют целевым значениям, команда Маркетплейс может отменить статус “Сертифицировано” для приложения или согласовать с разработчиком план по устранению выявленных проблем.



5.1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ (NPS)

Опрос по методике NPS:

Опрос проводится для действующих клиентов дважды в год.



Целевые показатели: 7.5/10 и выше.



5.2.1 ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РЕШЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

Опрос по методике CSAT:

Запрос направляется клиенту по каждому его обращению в поддержку.



Целевые показатели:

- 7% и более оценок клиентов от общего количества обращений.
- 80% и более положительных оценок.

5.2.2 % ОБРАЩЕНИЙ, ПРОСРОЧЕННЫХ ПО РЕАКЦИИ

Количество просроченных обращений:

Просрочка по реакции рассчитывается автоматически согласно SLA клиента



Целевые показатели: не более 1% в месяц от общего количества обращений.

5.2.3 % ОБРАЩЕНИЙ, ПРОСРОЧЕННЫХ ПО РАЗРЕШЕНИЮ

Количество просроченных обращений:

Просрочка по разрешению рассчитывается автоматически согласно SLA клиента



Целевые показатели: не более 5% в месяц от общего количества обращений.



5.3. АНАЛИЗ ЭСКАЛАЦИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Количество эскалаций:

Подсчитывается общее количество обращений с эскалациями (первая эскалация и выше).



Целевые показатели: не более 2 в месяц.



5.4. АУДИТ ПОДДЕРЖКИ



Как проверяется: регулярный аудит этих процессов командой Маркетплейс (анализ обращений в системе поддержки за прошлый период, тестирование с помощью “тайного покупателя” и др.). Если в ходе аудита выявлены несоответствия процессов требованиям, команда Маркетплейс направляет разработчику отчет и согласовывает план по устранению замечаний.

ОБНОВЛЕНИЕ СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ РЕШЕНИЙ

При выходе новой версии сертифицированное приложение должно соответствовать всем действующим стандартам качества и DoD сертифицированного решения.

Для сертификации обновленного приложения разработчик должен предоставить те же материалы, что и для первой сертификации решения. При публикации обновления команда Маркетплейс выполняет контроль DoD сертифицированного решения — так же, как для продуктов, которые проходят сертификацию впервые.

ОБРАТНАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ И ПОДДЕРЖКА СТАРЫХ ВЕРСИЙ

- При выпуске каждого обновления разработчик должен обеспечить совместимость с предыдущей версией своего приложения.
- Разработчик должен поддерживать все версии своего решения, которые используются клиентами с действующей подпиской или платным пакетом поддержки.
- Все клиенты сертифицированного приложения должны быть обновлены на актуальную версию.
- В случае выявления и устранения критической ошибки в сертифицированном решении, блокирующей работу приложения или базового продукта, обновление выполняется в оперативном режиме вне рамок релиза базового продукта.