

## Порядок оформления тикетсов

**Общие рекомендации по оформлению:** шапка тикета должна начинаться с ключевого слова из таблицы ниже (за исключением неординарных задач, не имеющих ключевого слова).

Оформление шапки тикета должно выглядеть следующим образом:

**\*Ключевое слово\* \*пробел\* \*дополнительная информация\***

Пример: brandnew Макет для Skoda-Kuntsevo

Задача	Ключевое слово	Исполнитель
Бот	bot	Елена
Выгрузка из БД	bdread	Миша
Выдача номера коллтрекинга	ctnum	Артем
Запуск звонков по API	apicalls	Джим
Изменить CSS	cssedit	Кима
Иконки	icons	Настя
Интеграции со сторонними сервисами	int	Майкл
Интеграция с АМО	amo	Зураб
Код на сайт	webcode	Джим
Коллтрекинг	ct	Руслан / Ковальски
Лиды из соцсетей	leads	Майкл
Личный кабинет	lk	Вова
МА	ma	Елена
Макет виджета	brandnew	Артур / Настя
Мобильная версия V3	v3	Джим
Настроить SIP	setsip	Джим
Новый CSS	cssnew	Кима
Перевести на VIP	vip	Джим
Переименовать skapp	skapp	Джим
Подключить SIP	newsip	Артем
Предложения	suggestion	Руслан
Прикрепить аккаунт skct	ckct	Джим
Разметка и настройка форм	forms	Вова
Редактирование БД	bdedit	Миша
Редактирование изображений	pic	Артур
Системы аналитики	analytics	Дима Чуканов
Скрипт виджета	widget	Дима Чуканов
Смена транка	trunk	Джим
Datalayer	datalayer	Джим

## Положения

- При работе с тикетами следует руководствоваться правилами орфографии.
- Описывать проблему или задачу следует максимально однозначно и лаконичного.
- По возможности не высылать полные ссылки на ID клиентов, ограничившись указанием их User ID
- При необходимости указать цвет в тикете, следует пользоваться форматом RGB, либо шестнадцатиричным кодом. Примеры для абсолютного белого цвета:  
RGB- 255.255.255  
Hex (Шестнадцатиричный код)- #ffffff
- При любых изменениях по тикетам (изменение группы, приоритета, ответственного, статуса) постановщику будут приходить соответствующие письма.

## SLA (Service level Agreement)

### Метки приоритета

За каждой группой обращений закреплена своя SLA метка. Ниже представлены группы SLA меток с указанием срока выполнения от высокого приоритета к низкому:

SLA	Группа
2 часа	Внутренний API, Логи по звонкам
1 день	Css, Разметка и настройка форм, Выгрузка и редактирование БД, Техническая консультация, системное администрирование
3 дня	Редактирование изображений, Код на сайт, Системы аналитики, Интеграция со сторонними сервисами, Выдача номера КТ
7 дней	Технические вопросы, МА, Клиентский скрипт, Телефония, Математика звонков, Лиды из соцсетей, Бот, Интеграция с АМО, Колтрекинг