| Текущее | | | |
|-----------|--|--|-----------------|
| состояние | Событие | Действие | Новое состояние |
| null | Пользователь создал обращение | Пользователю отправляется сообщение, что его обращение зафиксировано | "New" |
| null | Специалист поддержки прочитал обращение | | "New" |
| null | Специалист поддержки передал в соответствующий отдел | | "New" |
| null | Проблему пофиксили, нужна проверка | | "New" |
| null | Фикс в процессе проверки | | "New" |
| null | Проверка прошла успешно | | "New" |
| null | Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет | | "New" |
| null | Проблема осталась | | "New" |
| null | Передача в работу | | "New" |

| | Пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью; какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным; пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш | | |
|-------|---|---|--------------|
| null | интернет-магазин | | "New" |
| "New" | Пользователь создал обращение | | "New" |
| "New" | Специалист поддержки прочитал обращение | Пользователю отправляется сообщение, что его обращение принято в работу | "Processing" |
| "New" | Специалист поддержки передал в соответствующий отдел | | "New" |
| "New" | Проблему пофиксили, нужна проверка | | "New" |
| "New" | Фикс в процессе проверки | | "New" |
| "New" | Проверка прошла успешно | | "New" |
| "New" | Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет | | "New" |
| "New" | Проблема осталась | | "New" |
| "New" | Передача в работу | | "New" |

| | | 1 |
|--------------|----------------------------|--------------|
| | Пользователь не | |
| | разобрался с | |
| | интерфейсом и | |
| | обратился в | |
| | поддержку за | |
| | помощью; какое-то | |
| | корректное | |
| | поведение | |
| | показалось | |
| | пользователю | |
| | неверным и | |
| | нелогичным; | |
| | пользователь пришел | |
| | предложить какую-то | |
| "Now" | новую функцию в наш | "New" |
| "New" | интернет-магазин | New |
| l | Пользователь создал | |
| "Processing" | обращение | "Processing" |
| | Специалист | |
| | поддержки прочитал | |
| "Processing" | обращение | "Processing" |
| | Специалист | |
| | поддержки передал в | |
| | соответствующий | |
| "Processing" | отдел | "In work" |
| | Проблему | |
| | пофиксили, нужна | |
| "Processing" | проверка | "Processing" |
| _ | Фикс в процессе | - |
| "Processing" | проверки | "Processing" |
| 1 100000g | + ' ' | |
| "Processing" | Проверка прошла успешно | "Processing" |
| FIUCESSING | , | FIUCESSING |
| | Отдел, который | |
| | фиксил проблему, | |
| "Processing" | закрыл тикет | "Processing" |
| "Processing" | Проблема осталась | "Processing" |
| "Processing" | Передача в работу | "Processing" |
| | | |

| | Пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью; какое-то корректное поведение показалось пользователю | |
|--------------|--|------------------|
| "Processing" | неверным и нелогичным; пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин | "Processing" |
| "In work" | Пользователь создал обращение | "In work" |
| "In work" | Специалист поддержки прочитал обращение | "In work" |
| "In work" | Специалист поддержки передал в соответствующий отдел | "In work" |
| "In work" | Проблему пофиксили, нужна проверка | "Ready for test" |
| "In work" | Фикс в процессе проверки | "In work" |
| "In work" | Проверка прошла успешно | "In work" |
| "In work" | Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет | "In work" |
| "In work" | Проблема осталась | "In work" |
| "In work" | Передача в работу | "In work" |

| | Пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью; какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным; | |
|------------------|---|--------------------------------|
| "In work" | пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин | "Canceled"/"Problem is solved" |
| "Ready for test" | Пользователь создал обращение | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Специалист поддержки прочитал обращение | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Специалист поддержки передал в соответствующий отдел | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Проблему пофиксили, нужна проверка | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Фикс в процессе проверки | "Testing" |
| "Ready for test" | Проверка прошла успешно | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Проблема осталась | "Ready for test" |
| "Ready for test" | Передача в работу | "Ready for test" |

| | Пописовотови из | |
|------------------|------------------------------|---------------------|
| | Пользователь не разобрался с | |
| | интерфейсом и | |
| | обратился в | |
| | поддержку за | |
| | помощью; какое-то | |
| | корректное | |
| | поведение | |
| | показалось | |
| | пользователю | |
| | неверным и | |
| | нелогичным; | |
| | пользователь пришел | |
| | предложить какую-то | |
| | новую функцию в наш | "Canceled"/"Problem |
| "Ready for test" | интернет-магазин | is solved" |
| | Пользователь создал | |
| "Testing" | обращение | "Testing" |
| | Специалист | |
| | поддержки прочитал | |
| "Testing" | обращение | "Testing" |
| | Специалист | |
| | поддержки передал в | |
| | соответствующий | |
| "Testing" | отдел | "Testing" |
| | Проблему | |
| | пофиксили, нужна | |
| "Testing" | проверка | "Testing" |
| | Фикс в процессе | |
| "Testing" | проверки | "Testing" |
| | Проверка прошла | |
| "Testing" | успешно | "Ready for release" |
| | Отдел, который | |
| | фиксил проблему, | |
| "Testing" | закрыл тикет | "Testing" |
| "Testing" | Проблема осталась | "Need fixing" |
| "Testing" | Передача в работу | "Testing" |

| | Τ | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| | Пользователь не | |
| | разобрался с | |
| | интерфейсом и | |
| | обратился в | |
| | поддержку за | |
| | помощью; какое-то | |
| | корректное | |
| | поведение | |
| | показалось | |
| | пользователю | |
| | неверным и | |
| | нелогичным; | |
| | пользователь пришел | |
| | предложить какую-то | |
| | новую функцию в наш | "Canceled"/"Problem |
| "Testing" | интернет-магазин | is solved" |
| "Ready for | Пользователь создал | |
| release" | обращение | "Ready for release" |
| | Специалист | |
| "Ready for | поддержки прочитал | |
| release" | обращение | "Ready for release" |
| 10.00.00 | • | 11000, 101100000 |
| | Специалист | |
| "Doody for | поддержки передал в | |
| "Ready for release" | соответствующий | "Doody for release" |
| release | отдел | "Ready for release" |
| | Проблему | |
| "Ready for | пофиксили, нужна | |
| release" | проверка | "Ready for release" |
| "Ready for | Фикс в процессе | |
| release" | проверки | "Ready for release" |
| "Ready for | Проверка прошла | |
| release" | успешно | "Ready for release" |
| Telease | , | Ready for release |
| "D 1 6 | Отдел, который | |
| "Ready for | фиксил проблему, | |
| release" | закрыл тикет | "Problem is solved" |
| "Ready for | | |
| release" | Проблема осталась | "Ready for release" |
| "Ready for | - | - |
| release" | Передача в работу | "Ready for release" |
| Toloase | породала в рассту | reday for release |

| | 1 | T |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| | Пользователь не | |
| | разобрался с | |
| | интерфейсом и | |
| | обратился в | |
| | поддержку за | |
| | помощью; какое-то | |
| | корректное | |
| | поведение | |
| | показалось | |
| | пользователю | |
| | неверным и нелогичным; | |
| | пользователь пришел | |
| | предложить какую-то | |
| "Ready for | новую функцию в наш | "Canceled"/"Problem |
| release" | интернет-магазин | is solved" |
| | Пользователь создал | |
| "Need fixing" | обращение | "Need fixing" |
| Need lixing | ' | INCCU IIXIIIG |
| | Специалист | |
| UNIA A AL EL SIA AU | поддержки прочитал | UNIO and Single- |
| "Need fixing" | обращение | "Need fixing" |
| | Специалист | |
| | поддержки передал в | |
| | соответствующий | |
| "Need fixing" | отдел | "Need fixing" |
| | Проблему | |
| | пофиксили, нужна | |
| "Need fixing" | проверка | "Need fixing" |
| | Фикс в процессе | |
| "Need fixing" | проверки | "Need fixing" |
| | Проверка прошла | |
| "Need fixing" | успешно | "Need fixing" |
| | Отдел, который | |
| | фиксил проблему, | |
| "Need fixing" | закрыл тикет | "Need fixing" |
| "Need fixing" | Проблема осталась | "Need fixing" |
| "Need fixing" | Передача в работу | "In work" |
| Need lixing | передача в рассту | III WOIK |

| | п | |
|---------------|---------------------|---------------------|
| | Пользователь не | |
| | разобрался с | |
| | интерфейсом и | |
| | обратился в | |
| | поддержку за | |
| | помощью; какое-то | |
| | корректное | |
| | поведение | |
| | показалось | |
| | пользователю | |
| | неверным и | |
| | нелогичным; | |
| | пользователь пришел | |
| | предложить какую-то | |
| | новую функцию в наш | "Canceled"/"Problem |
| "Need fixing" | интернет-магазин | is solved" |