

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"

null	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 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"

"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 интернет-магазин		"New"
"Processing"	Пользователь создал обращение		"Processing"
"Processing"	Специалист поддержки прочитал обращение		"Processing"
"Processing"	Специалист поддержки передал в соответствующий отдел		"In work"
"Processing"	Проблему пофиксили, нужна проверка		"Processing"
"Processing"	Фикс в процессе проверки		"Processing"
"Processing"	Проверка прошла успешно		"Processing"
"Processing"	Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет		"Processing"
"Processing"	Проблема осталась		"Processing"
"Processing"	Передача в работу		"Processing"

"Processing"	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 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"

"In work"	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 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"

"Ready for test"	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 интернет-магазин		"Canceled"/"Problem is solved"
"Testing"	Пользователь создал обращение		"Testing"
"Testing"	Специалист поддержки прочитал обращение		"Testing"
"Testing"	Специалист поддержки передал в соответствующий отдел		"Testing"
"Testing"	Проблему пофиксили, нужна проверка		"Testing"
"Testing"	Фикс в процессе проверки		"Testing"
"Testing"	Проверка прошла успешно		"Ready for release"
"Testing"	Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет		"Testing"
"Testing"	Проблема осталась		"Need fixing"
"Testing"	Передача в работу		"Testing"

"Testing"	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 интернет-магазин		"Canceled"/"Problem is solved"
"Ready for release"	Пользователь создал обращение		"Ready for release"
"Ready for release"	Специалист поддержки прочитал обращение		"Ready for release"
"Ready for release"	Специалист поддержки передал в соответствующий отдел		"Ready for release"
"Ready for release"	Проблему пофиксили, нужна проверка		"Ready for release"
"Ready for release"	Фикс в процессе проверки		"Ready for release"
"Ready for release"	Проверка прошла успешно		"Ready for release"
"Ready for release"	Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет		"Problem is solved"
"Ready for release"	Проблема осталась		"Ready for release"
"Ready for release"	Передача в работу		"Ready for release"

"Ready for release"	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 интернет-магазин		"Canceled"/"Problem is solved"
"Need fixing"	Пользователь создал обращение		"Need fixing"
"Need fixing"	Специалист поддержки прочитал обращение		"Need fixing"
"Need fixing"	Специалист поддержки передал в соответствующий отдел		"Need fixing"
"Need fixing"	Проблему пофиксили, нужна проверка		"Need fixing"
"Need fixing"	Фикс в процессе проверки		"Need fixing"
"Need fixing"	Проверка прошла успешно		"Need fixing"
"Need fixing"	Отдел, который фиксил проблему, закрыл тикет		"Need fixing"
"Need fixing"	Проблема осталась		"Need fixing"
"Need fixing"	Передача в работу		"In work"

"Need fixing"	<p>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 интернет-магазин</p>		"Canceled"/"Problem is solved"
---------------	---	--	--------------------------------