Проект «Тикеты техподдержки»

Реализация функционала сбора обращений пользователей

Дата: 17.09.2023

Тестировщик: Елена Белова

Tamunas	Таблица переходов		Uenes as
Текущее состояние ULL	Событие Новое обращение создано	Действие Сообщение "Обращение зафиксировано"	Новое состояние Статус обращения «New»
ULL	Обращение обработано специалистом первой линии	-	NULL
ULL	В решении проблемы отказано	-	NULL
ULL ULL	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	NULL NULL
ULL	Проблема решена, не требуется проверка	-	NULL
ULL	Проблема решена, требуется проверка	-	NULL
ULL ULL	Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	NULL NULL
ULL	Процесс проверки выявил проблему	-	NULL
ULL	Возврат тикета в разработку	-	NULL
ULL гатус обращения «New»	Установка исправлений Новое обращение создано	-	NULL Статус обращения «New»
гатус обращения «New»	Обращение обработано специалистом первой линии		Статус обращения «Processing»
гатус обращения «New»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «New»
гатус обращения «New» гатус обращения «New»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
гатус обращения «New»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «New»
гатус обращения «New»	Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «New»
гатус обращения «New» гатус обращения «New»	Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
гатус обращения «New»	Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «New»
гатус обращения «New» гатус обращения «New»	Возврат тикета в разработку Установка исправлений	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
гатус обращения «Processing»	Новое обращение создано	-	Статус обращения «New» Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing» гатус обращения «Processing»	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки	Сообщение "Проблема не выявлена" Уведомление "Проблема решена"	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Problem is sol
гатус обращения «Processing»	Заявка передана специалистом в работу	Оповещение "Обращение принято в работу"	Статус обращения «Problem is sor
гатус обращения «Processing»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing»	Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing» гатус обращения «Processing»	Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Processing» Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing»	Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Processing»
гатус обращения «Processing»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Processing»
татус обращения «Processing» татус обращения «In Work»	Установка исправлений Новое обращение создано	-	Статус обращения «Processing» Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «In Work»
гатус обращения «In Work»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work» атус обращения «In Work»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «In Work» Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Проблема решена, не требуется проверка		Статус обращения «Ready for rele
гатус обращения «In Work»	Проблема решена, требуется проверка		Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «In Work» гатус обращения «In Work»	Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «In Work» Статус обращения «In Work»
татус обращения «In Work»	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Установка исправлений	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «Ready for test» татус обращения «Ready for test»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Ready for test Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Ready for test
татус обращения «Ready for test» татус обращения «Ready for test»	Заявка передана специалистом в работу Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Ready for test Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «Ready for test»	Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «Ready for test»	Начат процесс проверки		Статус обращения «Testing»
гатус обращения «Ready for test» гатус обращения «Ready for test»	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Ready for test Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «Ready for test»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «Ready for test»	Установка исправлений	-	Статус обращения «Ready for test
гатус обращения «Testing»	Новое обращение создано	-	Статус обращения «Testing»
гатус обращения «Testing» гатус обращения «Testing»	Обращение обработано специалистом первой линии В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Testing» Статус обращения «Testing»
гатус обращения «Testing»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Testing»
гатус обращения «Testing»	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Testing»
гатус обращения «Testing» гатус обращения «Testing»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Testing» Статус обращения «Testing»
татус обращения «Testing»	Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing»	Процесс проверки завершен успешно		Статус обращения «Ready for rele
татус обращения «Testing» татус обращения «Testing»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	_	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing» атус обращения «Ready for	Установка исправлений	-	Статус обращения «Testing»
атус ооращения «кеасу тог 81ус ооращения «кеасу тог	Новое обращение создано	-	Статус обращения «Ready for rele
атус ооращения «кеаау тог	Обращение обработано специалистом первой линии В решении проблемы отказано	<u>-</u>	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
ਬੀγੇੳੇ ѷоращения «кеасу тог	Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Ready for rele
ଶିୀହିଟି ъоращения «кеасу тог ସିୀହିଟି ъоращения «кеасу тог	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Ready for rele
атусторащения «кеасу тог	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
ਬੇਰੀ§ੳ ਨੇоращения «кеасу тог	Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
ବିTуିଟି ګоращения «кеасу тог ବିTуିଟି ګоращения «кеасу тог	Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Ready for rele
атус ооращения «кеаду тог атус ооращения «кеаду тог	Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Ready for rele
а̂ту̂с°ооращения «кеасу тог	Возврат тикета в разработку Установка исправлений	Уведомление "Проблема решена"	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Problem is so
атус обращения «Need fixing»	Новое обращение создано	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки		Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	Возврат тикета в разработку Установка исправлений		Статус обращения «In Work» Статус обращения «Need fixing»
атус ооращения «Рторіеті із	Новое обращение создано	-	Статус обращения «Problem is so
ਬੰਨ੍ਹਿੰ¢`ооращения «Ргоріет із ਬੰਨ੍ਹਿੰ¢`ооращения «Ргоріет із	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Problem is so
а̂тус`ооращения «⊭ropiem is	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Problem is so Статус обращения «Problem is so
атустория инторгенты из из предоставляющий из на при на предоставляющий из на при на при на при на при на при	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Problem is so Статус обращения «Problem is so
ਬੰਨ੍ਹਿੰ¢`ооращения «Ргоріет іѕ ਬੰਨ੍ਹਿੰ¢`ооращения «Ргоріеттіѕ	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Problem is so
атус ооращения «Problem is afусторащения «Problem is	Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Problem is so
атус"ооращения «⊭торіеті іs	Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Problem is so Статус обращения «Problem is so
lafyc ооращения «Propiem is	Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Problem is so
lafyboopащения «Problem is lafyboopащения «Problem is	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Problem is so
lved»	Установка исправлений	-	Статус обращения «Problem is so
атус обращения «Canceled» атус обращения «Canceled»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»
атус обращения «Canceled»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Canceled»
	Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Canceled»
• •		-	Статус обращения «Canceled»
атус обращения «Canceled»	Заявка передана специалистом в работу Проблема решена, не требуется проверка		· · ·
атус обращения «Canceled» атус обращения «Canceled»	Заявка передана специалистом в работу Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»
татус обращения «Canceled» татус обращения «Canceled» татус обращения «Canceled» татус обращения «Canceled»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	- - -	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»
татус обращения «Canceled»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	- - - -	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»