Проект «Тикеты техподдержки»

Реализация функционала сбора обращений пользователей

Дата: 17.09.2023

Таблица переходов состояний			
Текущее состояние	Событие	Действие	Новое состояние
JLL JLL	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	Сообщение "Обращение зафиксировано" -	Статус обращения «New» NULL
JLL JLL	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	NULL NULL
JLL	Заявка передана специалистом в работу	-	NULL
JLL JLL	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	NULL NULL
JLL	Начат процесс проверки	-	NULL
JLL JLL	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	NULL NULL
JLL	Возврат тикета в разработку	-	NULL
JLL атус обращения «New»	Установка исправлений Новое обращение создано	-	NULL Статус обращения «New»
атус обращения «New»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Processing»
атус обращения «New» атус обращения «New»	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
атус обращения «New»	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «New»
атус обращения «New» атус обращения «New»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
атус обращения «New»	Начат процесс проверки	-	Статус обращения «New»
атус обращения «New» атус обращения «New»	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «New» Статус обращения «New»
атус обращения «New»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «New»
атус обращения «New» атус обращения «Processing»	Установка исправлений Новое обращение создано	-	Статус обращения «New» Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing» атус 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 solv
атус обращения «Processing»	Заявка передана специалистом в работу	Оповещение "Обращение принято в работу"	Статус обращения «In Work»
атус обращения «Processing» атус обращения «Processing»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка	-	Статус обращения «Processing» Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing»	Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing» атус обращения «Processing»	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «Processing» Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Processing»
атус обращения «Processing» атус 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»
атус обращения «In Work» атус обращения «In Work»	В решении проблемы отказано Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «In Work» Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work» атус обращения «In Work»	Проблема решена, не требуется проверка Проблема решена, требуется проверка		Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for test
атус обращения «In Work»	Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Iteady for test Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work» атус обращения «In Work»	Процесс проверки завершен успешно Процесс проверки выявил проблему	-	Статус обращения «In Work» Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work»	Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «In Work»
атус обращения «In Work» атус обращения «Ready for test»	Установка исправлений Новое обращение создано	-	Статус обращения «In Work» Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test»	Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test» атус обращения «Ready for test»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Ready for test Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test» атус обращения «Ready for test»	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Ready for test Статус обращения «Testing»
атус обращения «Ready for test»	Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Ready for test» атус обращения «Ready for test»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Ready for test: Статус обращения «Ready for test:
атус обращения «Ready for test»	Установка исправлений	-	Статус обращения «Ready for test
атус обращения «Testing» атус обращения «Testing»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Testing» Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing» атус обращения «Testing»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Testing» Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing» атус обращения «Testing»	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Testing» Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing»	Процесс проверки завершен успешно		Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Testing» атус обращения «Testing»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Testing»
атус обращения «Testing»	Установка исправлений	-	Статус обращения «Testing»
атус обращения «Ready for release» атус обращения «Ready for release»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release» атус обращения «Ready for release»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release» атус обращения «Ready for release»	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release»	Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release» атус обращения «Ready for release»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Ready for rele Статус обращения «Ready for rele
атус обращения «Ready for release»	Установка исправлений	Уведомление "Проблема решена"	Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Need fixing» 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»
атус обращения «Need fixing» атус обращения «Need fixing»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Need fixing» Статус обращения «In Work»
атус обращения «Need fixing»	Установка исправлений	-	Статус обращения «Need fixing»
атус обращения «Problem is solved» атус обращения «Problem is solved»	Новое обращение создано Обращение обработано специалистом первой линии	-	Статус обращения «Problem is sol Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved» атус обращения «Problem is solved»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки Заявка передана специалистом в работу	-	Статус обращения «Problem is sol Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved»	Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved» атус обращения «Problem is solved»	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки	-	Статус обращения «Problem is sol Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved»	Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved» атус обращения «Problem is solved»	Процесс проверки выявил проблему Возврат тикета в разработку	-	Статус обращения «Problem is sol Статус обращения «Problem is sol
атус обращения «Problem is solved»	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» атус обращения «Canceled»	В решении проблемы отказано	-	Статус обращения «Canceled»
атус обращения «Canceled»	Проблема решена специалистом первой линии поддержки	-	Статус обращения «Canceled»
атус обращения «Canceled» атус обращения «Canceled»	Заявка передана специалистом в работу Проблема решена, не требуется проверка	-	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»
aryo oopamoniin «oanocica»			Статус обращения «Canceled»
атус обращения «Canceled»	Проблема решена, требуется проверка		
<u> </u>	Проблема решена, требуется проверка Начат процесс проверки Процесс проверки завершен успешно	-	Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled» Статус обращения «Canceled»