

	Таблица переходов состояний			
	Текущее состояние	Событие	Действие	Новое состояние
	null	Пользователь создал обращение	пользователь получает сообщение, что обращение зафиксировано	Статус обращения "New"
	null	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	null
	null	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	null
	null	Разработчик занимается устранением проблемы	-	null
	null	Дефект не найден	-	null
	null	Проблема пофикшена и требует проверки	-	null
	null	Фикс в процессе проверки	-	null
	null	Успешная проверка	-	null
	null	Проблема осталась	-	null
	null	Отправка в очередь на доработку	-	null
	null	Полное исправление инцидента на продакшене	-	null
	null	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	null
	Статус обращения "New"	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "New"	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Разработчик занимается устранением проблемы	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Дефект не найден	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Проблема пофикшена и требует проверки	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Успешная проверка	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Проблема осталась	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "New"	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "Processing"	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	отправка пользователю сообщения, что обращение принято в работу	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "Processing"	Разработчик занимается устранением проблемы	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Дефект не найден	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Проблема пофикшена и требует проверки	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Успешная проверка	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Проблема осталась	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	Статус обращения "Canceled" или "Problem is solved" в зависимости от ситуации
	Статус обращения "In Work"	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "In Work"

[illegible]

[illegible]

	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Проблема осталась	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Отправка в очередь на доработку	-	Статус "Разработка", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Problem is solved"	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Разработчик занимается устранением проблемы	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Дефект не найден	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Проблема пофикшена и требует проверки	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Успешная проверка	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Проблема осталась	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Canceled"	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Разработчик занимается устранением проблемы	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Дефект не найден	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Проблема пофикшена и требует проверки	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Успешная проверка	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Проблема осталась	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	Анализ ситуации: фича реквест, не дефект, требуется помощь.	-	Статус обращения "Canceled"