

	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	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	null	
null	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	null	
null	Фикс в процессе проверки	-	null	
null	Успешная проверка	-	null	
null	Проблема не решена	-	null	
null	Отправка в очередь на доработку	-	null	
null	Полное исправление инцидента на продакшене	-	null	
null	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	null	
null	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	null	
null	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	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"	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "New"	
Статус обращения "New"	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	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 не решена	-	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"	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "New"	
Статус обращения "New"	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "New"	
Статус обращения "New"	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	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"	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Processing"	
	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна			

	Статус обращения "Processing"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Успешная проверка	-	Статус обращения "Processing"
	Статус обращения "Processing"	Проблема не решена	-	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"	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью		Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Processing"	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным		Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Processing"	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Problem is solved"
	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"
	Статус обращения "In Work"	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	пользователь получает уведомление	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "In Work"	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	пользователь получает уведомление	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "In Work"	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	Успешная проверка	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	Проблема не решена	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "In Work"
	Статус обращения "In Work"	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "In Work"	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "In Work"	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	Статус обращения "New"
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Успешная проверка	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Проблема не решена	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю

	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Ready for test", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Разработчик занимается устранением проблемы	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Успешная проверка	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Проблема не решена	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	Полное исправление инцидента на продакшене	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Testing", не виден пользователю	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Testing", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Успешная проверка	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Проблема не решена	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Отправка в очередь на доработку	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	Полное исправление инцидента на продакшене	пользователь получает уведомление, что проблема решена	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю

	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Ready for release", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Пользователь создал обращение	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Анализ ситуации: дефект. Обращение передано в отдел с соответствующей экспертизой	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Фикс в процессе проверки	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Успешная проверка	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	Проблема не решена	-	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	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю
	Статус обращения "Need fixing", не виден пользователю	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	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"	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	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 не решена	-	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"	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Problem is solved"
	Статус обращения "Problem is solved"	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	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"	устранение проблемы разработчиком, проверка нужна	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	устранение проблемы разработчиком, проверка не нужна	-	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 не решена	-	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"	пользователь не разобрался с интерфейсом и обратился в поддержку за помощью	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	какое-то корректное поведение показалось пользователю неверным и нелогичным	-	Статус обращения "Canceled"
	Статус обращения "Canceled"	пользователь пришел предложить какую-то новую функцию в наш интернет-магазин	-	Статус обращения "Canceled"