Тикеты техподдержки

В техподдержке компании “Здравый смысл” (онлайн-магазин электроники) необходимо реализовать функционал сбора обращений пользователей.

Новое обращение, созданное пользователем должно иметь статус “New”. Этот статус имеют абсолютно все новые обращения. Пользователь сразу после обращения в поддержку получает сообщение, что его обращение зафиксировано.

После того, как обращение попало в баг-трекер и его прочитал специалист первой линии поддержки, статус обращения меняется автоматически с “New” на “Processing”.

Как только заявку специалисты поддержки передают в работу в соответствующий отдел, который имеет экспертизу в этой области, то статус “In Work”. При смене на этот статус пользователю отправляется оповещение, что обращение принято в работу.

В процессе работы над исправлением проблемы есть промежуточные статусы: “Ready for test” - проблема пофикшена и требует проверки, “Testing” - фикс в процессе проверки, “Ready for release” - статус выставляется в случае успешной проверки, “Need fixing” - если проблема осталась, то через этот статус у нас есть возможность вернуть тикет в разработку. Эти статусы идут друг за другом в логической последовательности, изменения в статусах пользователь не видит, некоторые тикеты могут не использовать эти статусы, так как могут быть ситуации, когда проверка после исправления проблемы не нужна.

После полного исправления инцидента на продакшене(на среде, с которой работают пользователи) отдел, который фиксил проблему, закрывает тикет статусом “Problem is solved”. Пользователь получает уведомление о том, что проблема решена.

Также нужно учесть, что могут быть проблемы такого рода: 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 - в этих случаях тикет может быть закрыт как “Problem is solved” или “Canceled” - в зависимости от конкретной ситуации.