

# Rocket.Chat-Bot /report

Бот создан с целью  
улучшить и  
оптимизировать процесс  
взаимодействия между  
тобой, дорогой пир, и  
нами, сотрудниками  
support

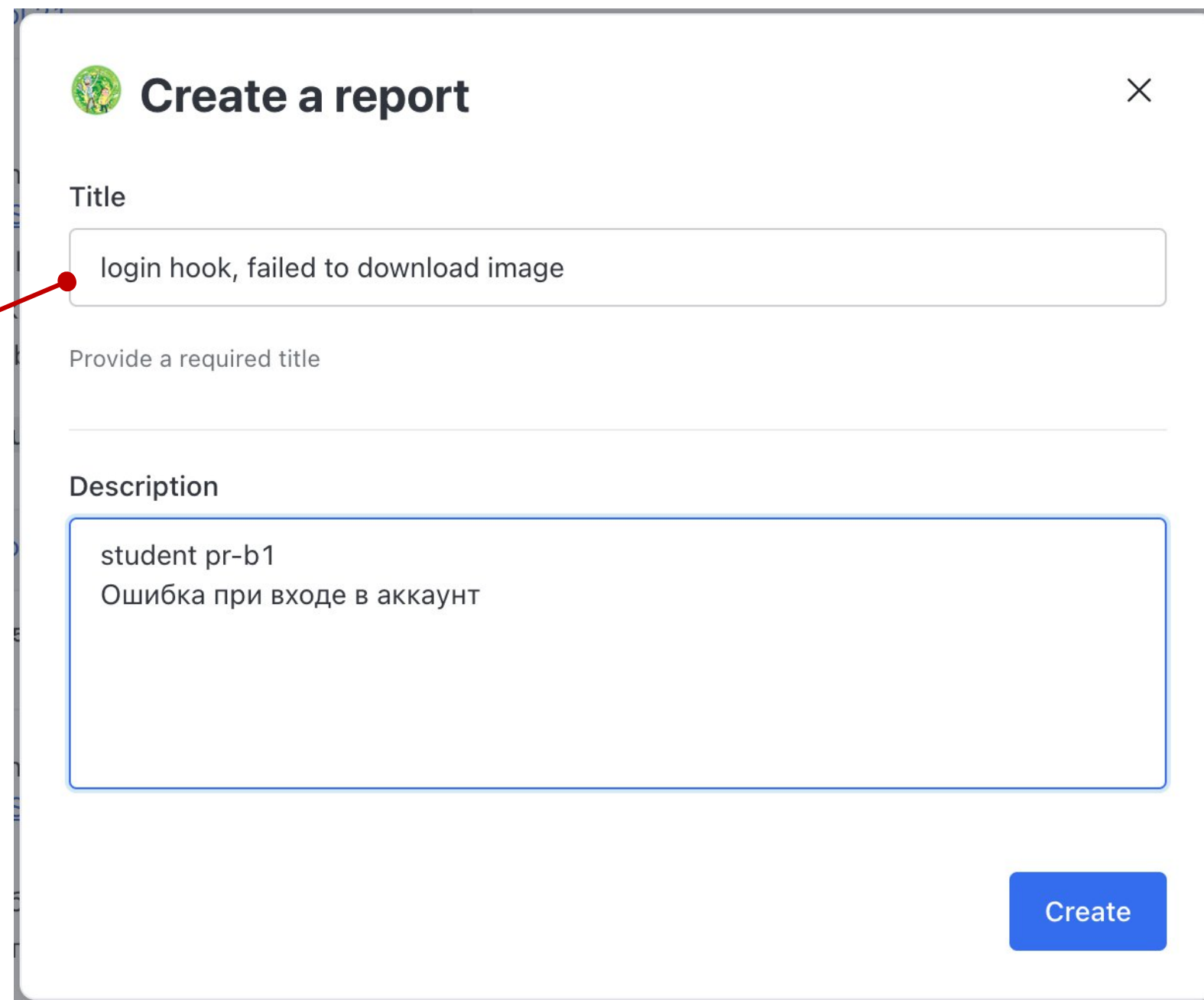
# Как заводить report


1. Заходим в канал Rocket.Chat  
**nsk\_report**

2. Пишем сообщением «**/report**» и  
отправляем эту команду

3. Открывается окно «Create a  
report»

4. В окошке «Title» КОРОТКО описываем  
проблему



 **Create a report** ×

Title

login hook, failed to download image

Provide a required title

Description

student pr-b1  
Ошибка при входе в аккаунт

Create

5. В поле «Description» описываем все более подробно, обязательно указывая ник того, у кого проблема. Если проблема с компьютером, то номер места (в формате ob-e1) тоже обязателен!

По возможности указывается последовательность действий и предпринятые меры (если вы уже что-то сделали для решения проблемы).

**Create a report** ×

Title

login hook, failed to download image

Provide a required title

Description

student pr-b1  
Ошибка при входе в аккаунт

Create

6. Нажимаем кнопку «Create»

# Важно создать корректную задачу

## Неправильно

В кластере  
холодно,  
сделайте  
потеплее

Как обновить  
Safari?

У меня на  
терминале выдает  
сообщение, что  
на устройстве не  
осталось места

## Правильно

Некорректно  
отрисовывается  
график skills

Незавершенная  
сессия, не  
могу  
залогиниться

Отчет от  
вертера не  
соответствует  
оценке на  
платформе

Появится новое сообщение в канале, заходим в **ТРЕД** своего заведенного репорта.

1. Если выскакивает какая-то ошибка в каком-либо углу браузера на платформе - копируйте ошибку и вписывайте в описании заведенной задачи этот **код ошибки** (на таких уведомлениях как правило есть кнопка «Сору»);
2. По возможности записывайте и прикладывайте **log-файлы** и **скринкасты**;
3. Если ошибка связана с работой платформы, просьба делать **скрины экранов** (ПОЛНЫЕ, не обрезанные, желательно, чтобы было видно дату и время на скрине)



**holy-morty** @holy-morty.bot 5:56 PM



Report created [SUP-](#) 21021



Summary: login hook, failed to download image



Description student pr-b1

Ошибка при входе в аккаунт



Created by student

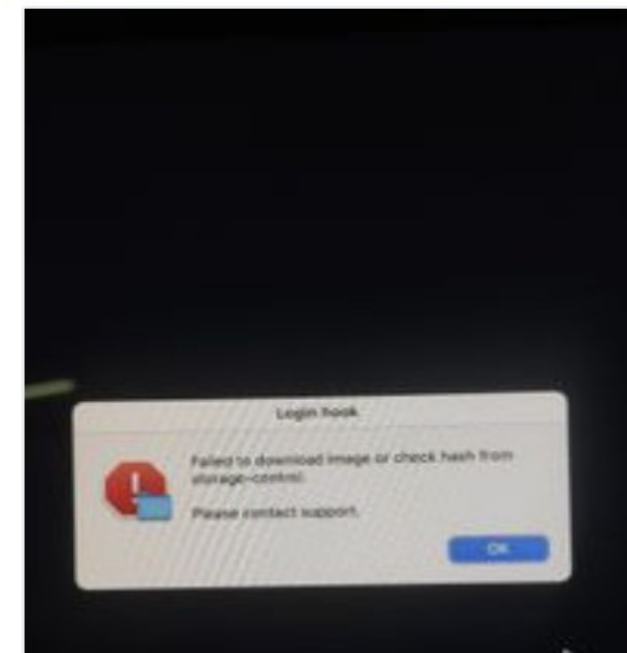


[Link Preview](#) >



student 5:56 PM

IMG\_20240111\_174945.jpg (527.47 kB)



Теперь **в треде** вашего обращения, если оно было заведено корректно, будет сообщение от бота, которое будет сообщать о том, что мы взяли его в работу!

В этом же треде вам могут приходить **вопросы и просьбы от сотрудников**, а главное - изменения статуса вашего обращения.

Поэтому **отслеживайте** созданный вами **тред**, чтобы ничего не упустить, и тогда мы сможем оперативно решить вашу проблему.



**holy-morty** @holy-morty.bot 5:56 PM

Report created [SUP-](#) 21021

Summary: login hook, failed to download image

Description student pr-b1

Ошибка при входе в аккаунт

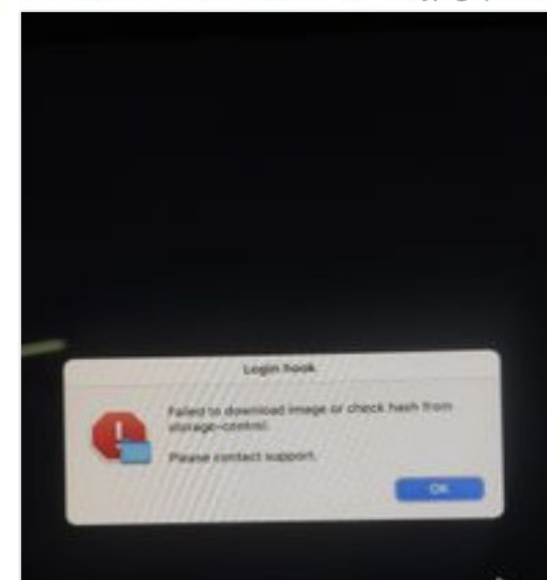


Created by student



student 5:56 PM

IMG\_20240111\_174945.jpg (527.47 kB) ▾ 📎



**Rick Sanchez of Dimension C-137** @Rick Admin 5:58 PM

#SUP- 21021 was changed status on Support



student 6:00 PM

Заработало

Спасибо



**Rick Sanchez of Dimension C-137** @Rick Admin 6:20 PM

Твоя задача решена 🙌

Если проблема возобновится - заведи новую задачу.

Когда проблема будет решена, вы увидите статус “Закрит”

А это значит, что можно снова ловить дзен и погружаться в мир кода

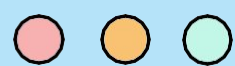


**Rick Sanchez of Dimension C-137** @Rick Admin 1:04 PM

#SUP-21021 was changed status on Закрит



# Статусы задач



**Support** – задача находится в работе у нас в отделе;

**L2 SBT** – задача переведена на разработчиков платформы;

**L2 DEV** – задача переведена на наших разработчиков;

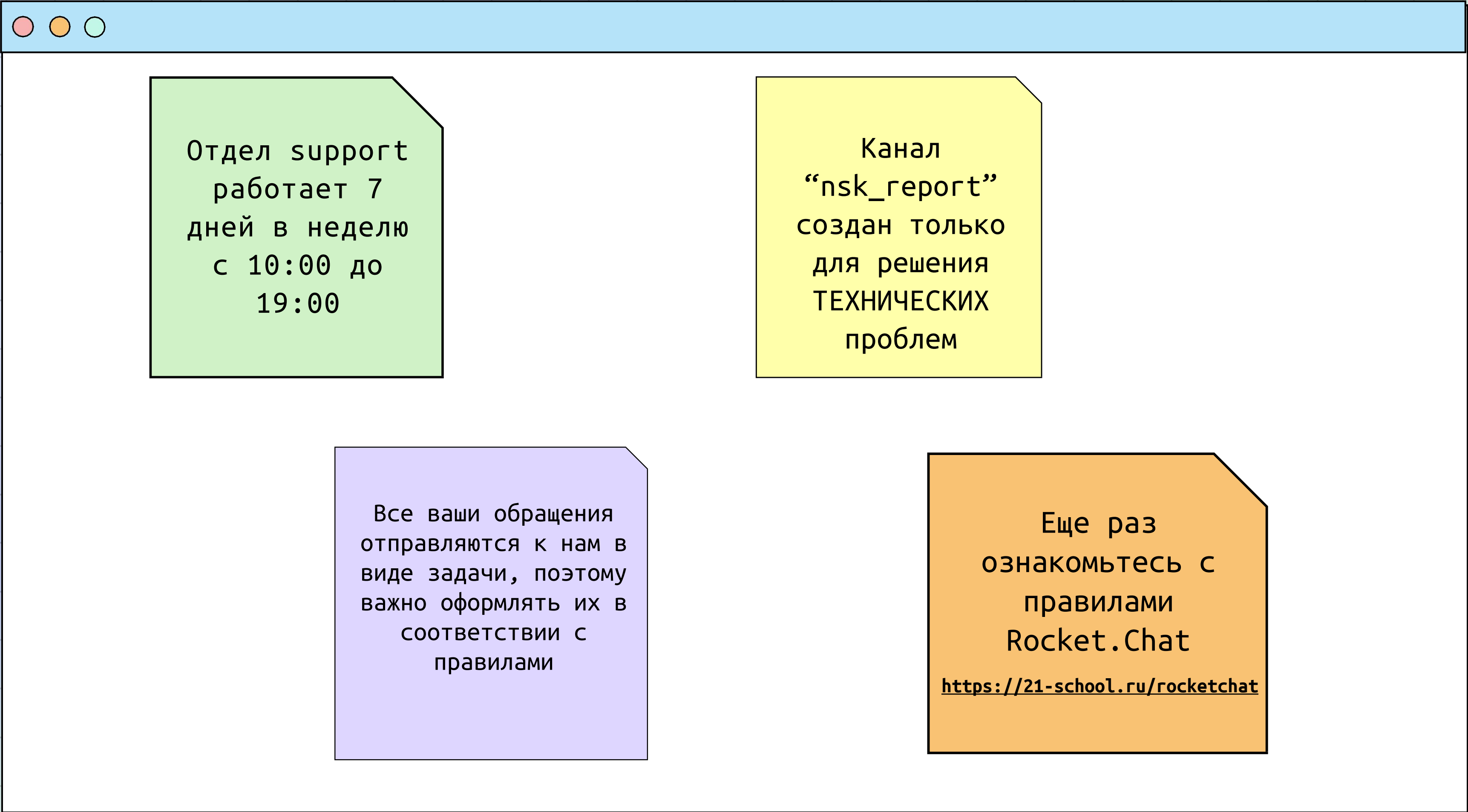
**OPS** – задача переведена в отдел OPS;

**Product** – задачу будут рассматривать, как доработку в будущем;

**Waiting for customer** – ожидание информации от того, кто завел задачу или от тех, кто отписался в этой задаче (ответ ожидается в течение 5 рабочих дней, после - задача закрывается),

**Закрит** – задача закрыта и более не мониторится, если проблема возобновляется, необходимо завести новый герогт

# **Процесс взаимодействия**



Отдел support  
работает 7  
дней в неделю  
с 10:00 до  
19:00

Канал  
“nsk\_report”  
создан только  
для решения  
ТЕХНИЧЕСКИХ  
проблем

Все ваши обращения  
отправляются к нам в  
виде задачи, поэтому  
важно оформлять их в  
соответствии с  
правилами

Еще раз  
ознакомьтесь с  
правилами  
Rocket.Chat

<https://21-school.ru/rocketchat>

Время реакции на вашу проблему может варьироваться  
от 2 до 15 минут



Если вы сообщите о своей проблеме не  
используя бота-помощника, а просто напишете  
в канал, то получите автобан на 1 час



# За что можно получить Penalty

- 1 Пинг сотрудника школы(@username\_staff)
- 2 Заведение репорта не по технической проблеме
- 3 Репорт, не раскрывающий сути проблемы(например: “куда-то нажал, что-то случилось”)  
  
Сотрудники support при необходимости могут задать дополнительные вопросы и попросить уточнения по заведенной задаче. Если вам задали вопрос в задаче, а вы на него не ответили в течение 5 дней, то повторить репорт можно только через 3 дня от закрытия старой. Если вы не ответили на вопрос команды support и продублировали задачу раньше указанного срока - вам будет выписано Penalty
- 4



**С любовью, Ваш  
support ♥**