

# SERVICE DESK FULL GUIDE

© 2021 BMICHEAL + DARIA + GREF

CORP

# Все доски находятся во вкладке «Projects»

## Нас интересует доска [IT-Support \(SUP\)](#)

The screenshot shows the Jira System Dashboard interface. The top navigation bar includes 'Jira Jira School 21', 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Boards', 'Calendar', and 'Create'. A red box highlights the 'Projects' dropdown menu, which is open, showing the 'CURRENT PROJECT' as 'IT-Support (SUP)' and a list of 'RECENT PROJECTS' including Ops (OPS), Platform Wishlist (PW), Applicant (APLNT), Pedago (PED), Development (DEV), Software, Service, and Business. A red arrow points to the 'View All Projects' link at the bottom of the list.

The main content area is titled 'System Dashboard' and features an introduction section with the heading 'Лестница мотивации' (Motivation Ladder). Below this is a list of 'Частые отговорки' (Common Excuses) with 15 numbered items. A red box highlights the 'View All Projects' link in the 'RECENT PROJECTS' list.

On the right side, there is a table titled 'Assigned to Me' with columns 'T', 'Key', and 'Summary'. The table contains 13 rows of issues, each with a checkmark in the 'T' column. Below the table, it shows '1-10 of 13' and a '1 2' pagination control.

Below the 'Assigned to Me' table is the 'Activity Stream' section, titled 'Your Company Jira'. It shows a list of activity items for 'Today', including comments and updates from users like 'Матвей Соколов' and 'Глеб Тафтин'.

# Попадаем на главную страницу нашей доски

Jira Jira School 21 Dashboards Projects Issues Boards Calendar Create Search

**IT-Support**

- Queues
- Customers
- Reports
- Raise a request
- Knowledge base
- Customer channels
- Welcome guide

**Новосибирск**

P	Time to first response	Time to resolution	Task in work in other dep	Department	Key	Status	Summary	Created	Updated ↓	Reporter	Due
<input type="checkbox"/>	14min ✓	6d 23h ✓	6d 21h ✓	Developers	SUP-492	RESOLVED	Перенести участника на этап выбора онлайн-встречи	21.10.2021	21.10.2021	Полина Ванькова	21.10.2021
<input type="checkbox"/>	13min ✓	1w 3d ✓		Support	SUP-481	RESOLVED	Инструкция в Confluence по настройке уведомлений на телефоне от Slack	20.10.2021	21.10.2021	Антон Иванов	
<input type="checkbox"/>	15min ✓	5d 34h ✓	6d 16h ✓	Developers	SUP-471	CLOSED	Перестать работать опкат на запись на встречу в аппликанте	19.10.2021	21.10.2021	Илона Максимова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4h 54m ✓	6d 23h ✓	Support	SUP-461	CLOSED	Завести курсус Новосибирска во вкладке дедлайны по общаге	19.10.2021	21.10.2021	Полина Ванькова	20.10.2021
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	24h 18m ⌚	L2	SUP-486	L2	Ошибка при переходе в задание А1	20.10.2021	20.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	15min ✓	6d 23h ✓	5d 28h	Developers	SUP-469	WAITING FOR CUSTO...	Связать аккаунт в Timerad и Sendpulse	19.10.2021	20.10.2021	Екатерина Тайчук	20.10.2021
<input type="checkbox"/>	14min ✓	6d 23h ✓	6d 20h ✓	Developers	SUP-463	CLOSED	Завести страницу списка участников 12 основной волны в Нск	19.10.2021	20.10.2021	Илона Максимова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	6d 18h ✓	Ops	SUP-462	CLOSED	Настроить VPN для сотрудника	19.10.2021	20.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	1h ⌚	L2	SUP-467	L2	Доступно регистрироваться на группу проектов, если период регистрации в будущем	19.10.2021	19.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	38min ⌚	L2	SUP-466	L2	Ошибка при переходе в проект без регистрации	19.10.2021	19.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	24min ⌚	L2	SUP-465	L2	Некорректное отображение результата прохождения проекта С1 (Игнелисия)	19.10.2021	19.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓	6d 20h ✓	L2	SUP-459	CLOSED	Отсутствует Код ревью	19.10.2021	19.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	6d 23h ✓	3d 27h ✓	Developers	SUP-425	CLOSED	Проверить корректность записи участников на 12 волну	12.10.2021	19.10.2021	Полина Ванькова	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	10min ✓	5d 43h ✓	6d 17h ✓	Developers	SUP-431	CLOSED	Перевести отобранных участников на выбор потока (следующий степй)	14.10.2021	19.10.2021	Дарья Чашкина	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	14min ✓	6d 23h ✓	6d 21h ✓	Developers	SUP-436	CLOSED	Не работает дедлайн для волны для волны на новой платформе (просьба отключить конструктор)	14.10.2021	19.10.2021	Дарья Чашкина	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓	-28h 2m ⌚	L2	SUP-451	L2	При переходе на страницу "Проекты студентов" всплывает ошибка	18.10.2021	19.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-3d 23h ⌚	L2	SUP-440	L2	Некорректная работа Шадувера	15.10.2021	19.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓	6d 22h ✓	Ops	SUP-450	CLOSED	Не работает Jira/Confluence/Applicant - заблокирована работа сотрудников (Created by: a.ivanov)	18.10.2021	18.10.2021	brobot brobot	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-202	CLOSED	Неделя у студента начинается с воскресенья	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-1d 16h ✗	L2	SUP-359	CLOSED	В отчете в столбцах "акзаман" в скобках не указан проходной балл	06.10.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓	-2w 5d ✗	L2	SUP-136	CLOSED	Резкое увеличение количества ХР после экзамена	18.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-207	CLOSED	Не меняется статус проекта по дедлайнам	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 2h ✓	-2w 6d ✗	L2	SUP-134	CLOSED	Дать доступ Жоре и Даше к аудиту	17.09.2021	18.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-198	CLOSED	Проблема с пушем контента в гитлаб	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓	-1w ✗	L2	SUP-284	CLOSED	Некорректная отработка конструктора "Course" и "Campus"	01.10.2021	18.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	13min ✓	5d 4h ✓	-1w 3d ✗	L2	SUP-267	CLOSED	Неверное отображение уровни на сайте edu (Created by: eboris)	30.09.2021	18.10.2021	brobot brobot	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-2w ✗	L2	SUP-218	CLOSED	Невозможно изменить настройки getty в проектах	26.09.2021	18.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-2w 2d ✗	L2	SUP-203	CLOSED	Разное отображение результата проекта при одинаковом набранном балле	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-208	CLOSED	Некорректная информация в уведомлении при перепубликации контента	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	1d 9h ⌚		Pedago	SUP-452	PEDAGO	Исправления instructions в репе проекта C2	18.10.2021	18.10.2021	Глеб Ватюин	
<input type="checkbox"/>	14min ✓	4d 13h ✓		Support	SUP-410	CLOSED	Jira, PURR Bore, согласование Задачи	11.10.2021	14.10.2021	Наталья Камаева	
<input type="checkbox"/>	13min ✓	9h 6m ✓		Support	SUP-179	CLOSED	Записать скринкаст по работе с VirtusBox и/или Docker с goinfire и внешней	23.09.2021	14.10.2021	Антон Иванов	

1 - 50 of 157

1 2 3 4 >

При изменении статуса на Pedago, задачи всех кампусов улетают сюда

QUEUES	
Developers	25
└ New tasks ! ...	4
Pedago	2
└ New tasks ! ...	1
Москва	62
└ New tasks !	0
└ Support	6
└ OPS	18
└ L2	0
└ Applicant / D...	5
└ Intra	2
└ <input checked="" type="checkbox"/> Recently r...	18
Казань	71
└ New tasks ! ...	1
└ Support	11
└ OPS	9
└ L2	1
6 └ Applicant / Dev	4
7 └ Intra	1
└ <input checked="" type="checkbox"/> Recently r...	10
1 └ Новосибирск	166
2 └ New tasks !	0
3 └ Support	0
4 └ OPS	1
5 └ L2	22
6 └ Development	5
7 └ Pedago	2
8 └ PW	4
9 └ <input checked="" type="checkbox"/> Recently r...	9
└ Assigned to me	7
└ <input type="checkbox"/> Waiting on ...	0

При изменении статуса на DEVELOPMENT, задачи всех кампусов улетают сюда

- 1 Название кампуса + здесь находятся все задачи вашего кампуса
- 2 В эту очередь попадают только что созданные задачи, их нужно сразу взять в работу!
- 3 Очередь команды **Support**:  
Здесь находятся задачи в статусе **SUPPORT** (то, что можно решить самостоятельно)
- 4 Задачи, направленные в **OPS**: пропал интернет, не включается iMac и т.д. (если решить задачу самостоятельно не получилось)
- 5 Задачи, переведённые на **L2 СБТ**: баги и проблемы на платформе [edu.21-school.ru](http://edu.21-school.ru)
- 6 Задачи по аппликату / иные вопросы, переведенные на разработчиков  
  
Вопросы и проблемы связанные с заданиями или методологией обучения.  
Для Москвы и Казани:
- 7 очередь для задач по платформе Intra;  
Для Новосибирска:  
очередь для задач по Сбер-платформе
- 8 Пожелания по доработке Сбер-платформы (функционал админки [edu-admin.21-school.ru](http://edu-admin.21-school.ru) / изменения юзер интерфейса и тд)
- 9 Решенные за последнюю неделю задачи (Resolved / Closed)
- 10 Задачи, где вы указаны как исполнитель (Assignee)

Время, за которое задача была взята в работу **не должно превышать 15 минут!**

Время, которое задача находилась/находится в работе в другом отделе

Время, которое задача находилась/находится у нас в работе

Отдел, который занимается задачей

Статус задачи

Краткое описание задачи

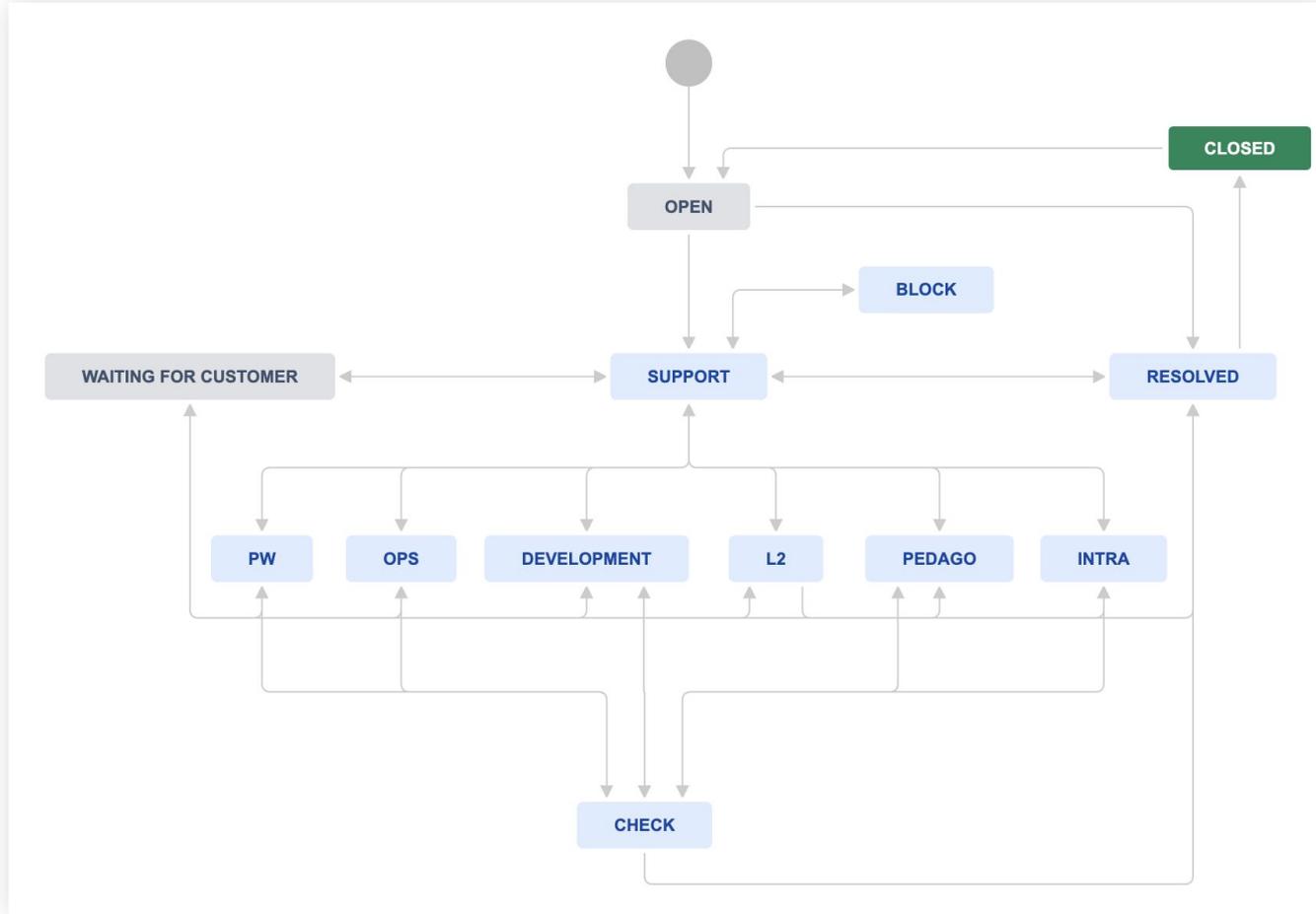
Кто создал задачу

Дедлайн для задачи

Приоритет задачи

Новосибирск												
	P	Time to first response	Time to resolution	Task in work in other dep	Department	Key	Status	Summary	Created	Updated ↓	Reporter	Due
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	6d 23h ✓	6d 21h ✓	Developers	SUP-492	RESOLVED	Перенести участника на этап выбора онлайн-встречи	21.10.2021	21.10.2021	Полина Ванькова	21.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	13min ✓	1w 3d ✓	1w 3d ✓	Support	SUP-481	RESOLVED	Инструкция в Confluence по настройке уведомлений на телефоне от Slack	20.10.2021	21.10.2021	Антон Иванов	
<input type="checkbox"/>	✓	15min ✓	5d 34h ✓	6d 16h ✓	Developers	SUP-471	CLOSED	Перестал работать откат на запись на встречу в аппликанте	19.10.2021	21.10.2021	Илона Максимова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	4h 54m ✓	6d 23h ✓	Support	SUP-461	CLOSED	Завести курсус Новосибирска во вкладке дедлайны по общаге	19.10.2021	21.10.2021	Полина Ванькова	20.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	24h 18m ⚠	L2	SUP-486	L2	Ошибка при переходе в задание A1	20.10.2021	20.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	✓	15min ✓	6d 23h ✓	5d 28h ⏸	Developers	SUP-469	WAITING FOR CUSTOMER	Связать аккаунт в Timerad и Sendpulse	19.10.2021	20.10.2021	Екатерина Танчук	20.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	6d 23h ✓	6d 20h ✓	Developers	SUP-463	CLOSED	Завести страницу списка участников 12 основной волны в Нск	19.10.2021	20.10.2021	Илона Максимова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	6d 18h ✓	Ops	SUP-462	CLOSED	Настройки VPN для сотрудника	19.10.2021	20.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	1h ⚠	L2	SUP-467	L2	Доступно регистрироваться на группу проектов, если период регистрации в будущем	19.10.2021	19.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	38min ⚠	L2	SUP-466	L2	Ошибка при переходе в проект без регистрации	19.10.2021	19.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	24min ⚠	L2	SUP-465	L2	Некорректное отображение результата прохождения проекта C1 (Интенсив)	19.10.2021	19.10.2021	Георгий Пагиев	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	4d 13h ✓	6d 20h ✓	L2	SUP-459	CLOSED	Отсутствует Код ревью	19.10.2021	19.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	6d 23h ✓	3d 27h ✓	Developers	SUP-425	CLOSED	Проверить корректность записи участников на 12 волну	12.10.2021	19.10.2021	Полина Ванькова	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	10min ✓	5d 43h ✓	6d 17h ✓	Developers	SUP-431	CLOSED	Перевести отобранных участников на выбор потока (следующий стейт)	14.10.2021	19.10.2021	Дарья Чашкина	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	6d 23h ✓	6d 21h ✓	Developers	SUP-436	CLOSED	Не работают дедлайны для волны для волны на новой платформе (просьба отключить конструктор)	14.10.2021	19.10.2021	Дарья Чашкина	14.10.2021
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	4d 13h ✓	-28h 2m ⚠	L2	SUP-451	L2	При переходе на страницу "Проекты студентов" всплывает ошибка	18.10.2021	19.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	-3d 23h ⚠	L2	SUP-440	L2	Некорректная работа Шадулера	15.10.2021	19.10.2021	Антон Ларионов	
<input type="checkbox"/>	✓	-17min ✗	4d 13h ✓	6d 22h ✓	Ops	SUP-450	CLOSED	Не работает Jira/Confluence/Applicant - заблокирована работа сотрудников (Created by: a.ivanov)	18.10.2021	18.10.2021	brobot brobot	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-202	CLOSED	Неделя у студента начинается с воскресенья	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	-1d 16h ✗	L2	SUP-359	CLOSED	В отчете в столбцах "экзамен" в скобках не указан проходной балл	06.10.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	4d 13h ✓	-2w 5d ✗	L2	SUP-136	CLOSED	Резкое увеличение количества XP после экзамена	18.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 4h ✓	-1w 6d ✗	L2	SUP-207	CLOSED	Не меняется статус проекта по дедлайнам	24.09.2021	18.10.2021	Дарья Разумова	
<input type="checkbox"/>	✓	14min ✓	5d 2h ✓	-2w 6d ✗	L2	SUP-134	CLOSED	Дать доступ Жоре и Даше к аудиту	17.09.2021	18.10.2021	Антон Ларионов	

# WORKFLOW



[OPEN](#)

Задача только создана

[SUPPORT](#)

Задача попала в очередь «New tasks»; статус появится после взятия ее в работу

## WORKFLOW

[PW](#)

Предложения по доработке функционала Сбер-платформы (админки, изменения юзер интерфейса и тд)

[OPS](#)

Вопросы к OPS: пропал интернет, не включается iMac и т.д.  
(если решить задачу самостоятельно не получается)

[DEVELOPMENT](#)

Вопросы, связанные с Applicant (внутренняя команда разработки)

[L2](#)

Задачи, связанные с работой платформы: ошибка при переходе на страницу, некорректное отображение оценки проекта, и т.д.

[PEDAGO](#)

Вопросы, связанные с образовательным процессом на СБЕР платформе:  
по заданиям, по конструкторам заданий и т.д.

[INTRA](#)

Вопросы, связанные с образовательным процессом в Intra

**WAITING FOR CUSTOMER**

Ожидание информации от репортера задачи

**BLOCK**

У задачи есть определенные блокеры, которые не дают решить задачу в данный момент

[CHECK](#)

Вопрос был решен в отделе, куда была переведена задача (кроме L2 / Intra)

[RESOLVED](#)

Задача была решена (с указанием решения проблемы)

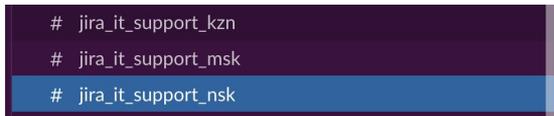
# Как «поймать» новую задачу ???



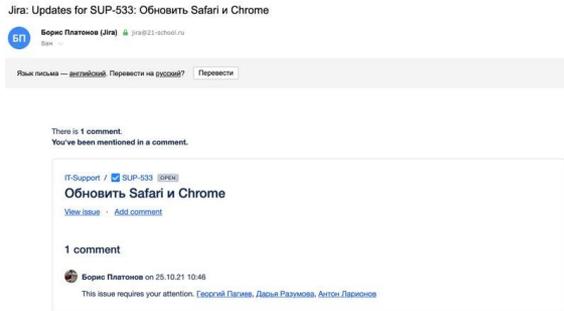
Мониторим очередь [New Tasks](#) своего кампуса



Настраиваем уведомления в Slack и смотрим соответствующий канал



Смотрим почту! Задачи вашего кампуса «прилетают» даже туда



Итак, наши шаги когда мы увидели, что нам прилетела новая задача

1

Берем задачу в работу!

---

2

Определяем суть проблемы и можем ли мы сами с ней справиться,  
выставляем приоритет задачи (по дефолту *Medium*)

---

3

Собираем всю необходимую информацию по проблеме если ее не хватает и она необходима (логин, iMac, скриншоты, скринкаст, HAR файл)

---

4

Проверяем, что не забыли выполнить **пункт 3** и переводим задачу в нужное подразделение, если не можем справиться сами

---

Чтобы взять задачу в работу, нажимаем «Start progress»

# Берём задачу в работу

SUP-513  
Тестовая задача

[Edit](#)
[Add comment](#)
[Assign](#)
[More](#)
[Resolve the issue](#)
[Start progress](#)

**Details**  
 Type:  Task  
 Priority:  Medium  
 Component(s): None  
 Labels: Novosibirsk  
 Time to first response: 15min  
 Time to resolution: 6d 23h  
 Task in work in other dep:  
 Кампус: Новосибирск  
 Department: Support

Status: **OPEN** (View Workflow)  
Resolution: Unresolved

**SLAs**  
 15min Time to first response within 15min  
 6d 23h Time to resolution within 6d 24h

**People**  
 Assignee: Unassigned  
 Reporter: Дарья Разумова  
 Votes: 0  
 Watchers: Start watching this issue

**Service project request**  
 Request type: Вопрос по Новосибирску  
 Customer status: Open  
 Channel: Portal  
 View customer request

**Dates**  
 Created: Just now  
 Updated: Just now

**Slack**  
 In order to see discussions, first confirm access to your Slack workspace(s): 21 Staff, 21 School

Указываем, кто будет заниматься задачей (ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ)

2

Если задачей будем заниматься мы сами, нажимаем «Назначить меня»

3

Указываем ник студента (если проблема у нескольких студентов, указываем все ники через запятую)

4

Указываем номер iMac в формате pl-b2 (если проблема связана с несколькими компьютерами, указываем все компьютеры)

5

Дополнительные комментарии (если необходимо)

Start progress

Исполнитель:

[Назначить меня](#)

Student:

iMac:

Комментарий

[Ответить клиенту](#) [Внутренний комментарий](#)

Клиенты смогут просматривать ваш комментарий. Встройте вложения, чтобы клиенты смогли их просматривать.

Стиль 
**B** **I** **U** **A** **°** **🔗** **☺** **+** **📎** **↑**

6

После идентификации задачи важно выставить ей корректный приоритет (приоритет вашей задачи и прилинкованной должны СОВПАДАТЬ)

Priority:

Component/s:

Labels:

Time to first response:

Time to resolution:

**ES**

**Blocker** - проблема блокирует работу > 1 человека (staff / студент)

**High** - важная проблема, имеет близкий дедлайн OR влияет на > 1 студента

**Medium** - дефолтный приоритет

**Low** - незначительные вопросы, которые можно пока что убрать в бэклог

**SLA**



**Time to first response** - главный SLA для Support. За какое время мы взяли задачу в работу.  
- all = 15 min



**Time to resolution** - SLA для Support. Время на самостоятельное решение проблемы Support'ом.  
Имеет значение только для задач с департаментом Support (исчисляется в working hours)

- Blocker = 6 h
- Highest = 10 h
- High = 36 h
- Medium = 54 h
- Low = 90 h



**Task in work in other dep** - SLA, отражающий время в работе для всех остальных департаментов.  
Если красный - маякуем Лиду или в соответствующий департамент, не потерялась ли у них задача



**Dev / Pedago Sla** - за какое время они взяли задачу в работу.  
Если задача висит в очереди [Dev](#) / [Pedago](#) - New tasks и данный SLA - красный - маякуем им!

# Тестовая задача

[Edit](#) [Add comment](#) [Assign](#) [More](#) [Waiting for information](#) to L2 [Workflow](#)

**Details**

Type:  Task ← Тип задачи

Priority: Medium ← Приоритет задачи

Component/s: None

Labels: Novosibirsk

Time to first response: 14min ✓

Time to resolution: 5d 4h ⌚ ← Время, которое задача находилась/находится у нас в работе

Task in work in other dep: ← Время, которое задача находилась/находится в работе в другом отделе

Кампус: Новосибирск

Department: Support ← В каком отделе задача находится

Student: -

iMac: -

**Description**

описание для тестовой задачи ← Описание задачи

**Attachments**

Drop files to attach, or browse.

**Related knowledge base articles**

Как создать инцидент в jira ← Ссылки на статьи confluence, которые нам нужно пополнять как можно большим количеством информации!

Обязательно для ознакомления!

Порядок включения в работу новых сотрудников

Didn't find a suitable article? [Search knowledge base](#) or [create an article](#). ← Комментарии к задаче

**Activity**

All [Comments](#) [Work Log](#) [History](#) [Activity](#) ← Изменение статусов

- [Дарья Разумова](#) created issue - Just now
- [Борис Платонова](#) made changes - Just now

Field	Original Value	New Value
Request participants		Антон Ларионов, Георгий Пагиев [ a.larionov, g.pagiev ]

Status: **SUPPORT** (View Workflow) ← Статус задачи

Resolution: Unresolved ← Когда задача будет решена, здесь будет отображаться значение resolution

**Workflow**

- to Development
- to Ops
- to Pedago
- Resolve the issue
- Block
- to PW
- > Intra

← Если мы не можем самостоятельно решить вопрос, переводим задачу в другой отдел  
[Выбираем нужный статус в Workflow](#)

**SLAs**

5d 4h ⌚

14min ✓

Время на выполнение задачи Supportom

Time to resolution within 5d 5h

Time to first response within 15min

Время взятия задачи в работу (не должно быть ниже 0 минут или уйти в минус!)

**People**

Assignee: [Дарья Разумова](#) ← Кто занимается задачей

Reporter: [Дарья Разумова](#) ← Кто завел задачу

Votes: 0

Watchers: [Start watching this issue](#)

**Service project request**

Request type: [Вопрос по Новосибирску](#)

Customer status: Support

Channel: Portal

[View customer request](#)

**Dates**

Created: Just now

Updated: Just now

**Slack**

In order to see discussions, first confirm access to your Slack account(s) in the following workspace(s): 21 Staff, 21 School

В случае, когда вы увидели ошибку в полях *Details*, вы можете изменить их вручную. Но без острой необходимости их трогать нельзя!!

# Передаем задачу в отдел OPS

Для PW задач порядок действий аналогичен

2 В Projects в появившемся списке выбираем «Ops (OPS)»

3 Выбираем нужный Issue Type

4 Описание подтягивается из задачи на нашей доске. Можно дополнить дополнительной информацией

**Create linked issue**

All fields marked with an asterisk (\*) are required

Project\* Ops (OPS)

Issue Type\* Task

Created issue causes

Linked issues SUP-504 x

Search for issues to link to from the one you're creating.

Summary\* Тестовая задача

Description

описание для тестовой задачи

Visual Text

Create Cancel

оутеры

- Developers 23
- New tasks 2
- Pedago 2
- New tasks 0
- Москва 88
- New tasks 0
- Support 5
- L2 0
- Applicant / Dev 4
- Итра 3
- Recently reso... 13
- Казань 82
- New tasks 0
- Support 5
- OPS 8

SUP-504

### Тестовая задача

Edit Add comment Assign More Waiting for information to L2 Workflow

Status: Unresolved (View Workflow)

Resolution:

Details

- Type: Task
- Priority: Medium
- Component(s): None
- Labels: None/ibrik
- Time to first response: 14min
- Time to resolution: 5d 4h
- Task in work in other dep:
- Каналы: Новосибирск
- Department: Support
- Student:
- ИМас:

Description

описание для тестовой задачи

Attachments

Log work

- Attach files
- Attach Screenshot
- Voters
- Watch issue
- Watchers
- Create sub-task
- Convert to sub-task
- Create linked issue
- Move
- Link
- Clone
- Labels
- Delete

Идем в More -> Create linked issue

SLAs

- 5d 4h Time to resolution within 5d 5h
- 14min Time to first response within 15min

People

Assignee: Дарья Разумова

Reporter: Дарья Разумова

Votes:

Watchers: Start watching this issue

Service project request

Request type: Вопрос по Новосибирску

Customer status: Support

Channel: Portal

View customer request #

Dates

Created: 2 minutes ago

Updated: 2 minutes ago

Stack

In order to see discussions, first confirm access to your Slack account(s) in the following workspace(s): 21 Staff, 21 School

New Value

Антон Ларионов, Георгий Парчев [a.larionov, g.pagiev]

5 После нажатия кнопки Create переводим нашу задачу в статус OPS!

От нас, как правило, создаётся два типа задач:

Связанные с работой iMac, интернета, проблемами со СКУД, и т.д.

Для таких задач создаем ссылку типа «Task»

Связанные с получением доступа к внутренним ресурсам школы: корпоративная почта, Jira, AVX и т.д.

Для таких задач создаем ссылку типа «ЗНО»

Task

Bug

Epic

ЗНО

# Передаем задачу в отдел **DEVELOPMENT**

The screenshot shows a task detail page with a 'Workflow' dropdown menu open. The menu options are: 'to Development', 'to Ops', 'to Pedago', 'Resolve the issue', 'Block', 'to PW', and '-> Intra'. A red circle highlights the 'to Development' option, and a red arrow points to it from a text box. The task details on the left include: Type: Task, Priority: Medium, Component/s: None, Labels: Novosibirsk, Time to first response: 15min, Time to resolution: 5d 5h, Task in work in other dep: 6d 23h, Кампус: Новосибирск, Department: Support, Student: -, iMac: -. The right side shows SLAs: Dev SLA (2h 31m), Time to resolution (5d 5h), Time to first response (15min), Pedago SLA (2h 49m), and Task in work in other dep (6d 23h).

The screenshot shows a task detail page with the 'Assign to me' button highlighted. The task details on the left include: Type: Task, Priority: Medium, Component/s: None, Labels: Novosibirsk, Time to first response: 15min, Time to resolution: 6d 23h, Task in work in other dep: 6d 23h, Кампус: Новосибирск, Department: Developers, Student: -, iMac: -. The right side shows SLAs: Dev SLA (2h 23m), Task in work in other dep (6d 23h), Time to first response (15min), Pedago SLA (2h 49m), and Time to resolution (6d 23h). The 'People' section shows the assignee as 'Unassigned' and the reporter as 'Дарья Разумова'.

Обратите внимание, что Assignee до нажатия кнопки «to Development» назначен

Assignee пропал. И задача улетела в очередь «New tasks» в Developments. Так и должно быть. Разработчики сами возьмут эту задачу в работу и назначат либо себя, либо кого-то из своих коллег решать ее.

QUEUES		New tasks !									
Developers	36	P	Dev SLA	Task in work in other dep	Кампус	Key	Summary	Created	Updated	Reporter	Due
Developers	36										
Developers	1		2h 21m	6d 23h	Новосибирск	SUP-561	test	26.10.2021	26.10.2021	Дарья Разумова	



Выставляем приоритет у нашей задачи такой же как у задачи в СБТ !  
Если понимаете, что он слишком низкий => сообщаете Лиду

## Передаем задачу в отдел

### L2

1 Создать задачу в Jira СБТ

О том, как создать инцидент в JiraSBT можно прочитать [здесь](#)

При создании инцидента нужно как можно более подробно описать суть вопроса/проблемы, по возможности расписать пошагово действия, которые привели к этому.

Когда задача в JiraSBT создана, копируем URL ссылку на нее и возвращаемся на нашу доску.



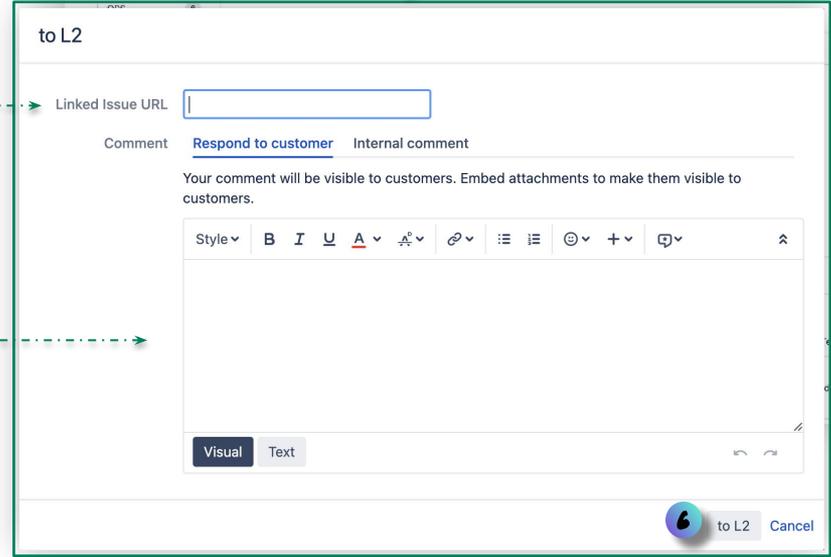
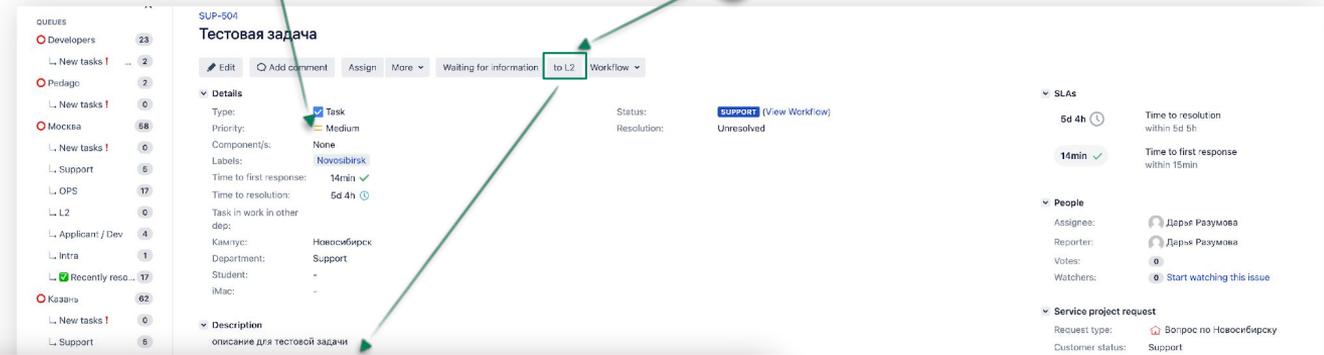
Указываем URL ссылку на задачу в JiraSBT



Можно добавить комментарий (опционально)



2 Переводим нашу задачу в статус L2 (нажимаем «to L2»)



to L2 Cancel

# RESOLVE THE ISSUE

У всех задач других подразделений, которые находятся внутри нашей Jira есть статус **CHECK** (кроме **Support / L2 / Intra**), который говорит нам о том, что необходимо проверить готовность задачи.

Проверяем, что задача была решена и переводим задачу из CHECK в статус RESOLVED

Buttons: Edit, Add comment, Assign, More, Resolve the issue, back to Ops, Workflow

Details: Type: Task, Priority: Medium, Component/s: None, Status: CHECK (View Workflow), Resolution: Unresolved

Задачи, которые находятся в L2 мы отслеживаем самостоятельно. Когда задача в Jira СБТ придет к какому-либо логическому завершению, ее нужно закрыть и у нас. Для того, чтобы перевести задачу в статус RESOLVED, находим кнопку «Resolve by L2»

Buttons: Edit, Add comment, Assign, More, Waiting for information, back to support, Resolve by L2

Details: Type: Task, Priority: Medium, Component/s: None, Status: L2 (View Workflow), Resolution: Unresolved

Выбираем «Resolution»

- Done = задача была решена
- Duplicate = уже заведена такая задача (прикрепи ссылку на оригинальную задачу - тип linka - duplicated)
- Cannot Reproduce = не можем воспроизвести, в основном используем при переводе задач с L2 в риск
- Declined = задача некорректная изначально

Resolution\* Done

Linked Issues causes

Issue

Comment Respond to customer Internal comment

Your comment will be visible to customers. Embed attachments to make them visible to customers.

Resolve the issue Cancel

2

Please select...

- Done
- Won't Do
- Duplicate
- Cannot Reproduce
- Declined

3

Оставляем комментарий, где описываем, как была решена задача

4