

# 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. The 'Projects' dropdown menu is open, highlighting the 'IT-Support (SUP)' project. The dashboard also displays a 'Lестница мотивации' (Motivation Ladder) graphic and a list of 'Пользовательские отговорки' (User Excuses). The 'Assigned to Me' table lists 13 tasks assigned to the user, and the 'Activity Stream' shows recent activity for the user's company.

**System Dashboard**

**Introduction**

**Лестница мотивации**

Я не буду этого делать никогда!

Я не смогу это сделать из-за отсутствия ресурсов

Я хочу это сделать

Как мне это сделать?

Я не знаю, что мне делать

**Пользовательские отговорки**

1. Не было времени.
2. Я был слишком уставший.
3. Потерял надежду, я не верил, что смогу сделать.
4. Ну конечно. Он-то сделал. У него компьютер мощный.
5. Я не знал, что можно погуглить.
6. Я уже 5 раз пытался. У меня никогда не получится сделать.
7. Это явно не для меня.
8. Я написал/позвонил, но мне не ответили.
9. Мне не хватило мотивации.
10. У меня была депрессия.
11. Я заказал merge-request, но никто не проверил.
12. У меня на компьютере все работало.
13. Решил сделать завтра.
14. Я хотел, но меня отвлекли.
15. Мы так всегда делали, у нас так принято.

**Assigned to Me**

T	Key	Summary	P ↓
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-66	Дать доступ пирам в кампус на 9 сентября по СКВДУ	↑
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-451	При переходе на страницу "Проекты студентов" всплывает ошибка	↑
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-57	ошибка гитлаба 422	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-58	нет отображения на карте кластеров	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-63	Не отображается событие (проверка проекта) в dashboard	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-141	Login hook	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-166	Запись к волонтеру на одно и то же время сразу двух групп	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-172	Возможность подтверждения нажатия кнопки "автоматической записи на р2р-проверку"	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-244	Ошибка с автотестами. (Created by: eboris)	=
<input checked="" type="checkbox"/>	SUP-257	Неактивные кнопки reviews на групповых проектах (Created by: d.razumova)	=

1-10 of 13

**Activity Stream**

Your Company Jira

Today

- Матвей Соколов** started progress on OPS-1040 - Заменить презентацию по Code Review основе на рабочий стол  
16 minutes ago Comment
- Матвей Соколов** started progress on OPS-331 - [NAK] Авантирование лицензий  
16 minutes ago Comment View Watch
- Матвей Соколов** updated 3 fields of OPS-1040 - Заменить презентацию по Code Review основе на рабочий стол
  - Updated the Sprint
  - Updated the Story Points
  - Changed the Labels to 'Novosibinsk Inacs'15 minutes ago Comment
- Матвей Соколов** changed the Assignee to 'Матвей Соколов' on OPS-1040 - Заменить презентацию по Code Review основе на рабочий стол  
16 minutes ago Comment
- Глеб Тафтин** closed SUP-366 - Вопрос по учебному группам  
17 minutes ago Comment Watch

Show more...

# Попадаем на главную страницу нашей доски

Jira Jira School 21 Dashboards Projects Issues Boards Calendar Create Search

IT-Support

QUEUES

- Developers 17
- Pedago 0
- Москва 60
- Казань 62
- Новосибирск 157

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	Перестав работать отчет 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	Настройка 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 (Игитенсия)	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 Шадуэра	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

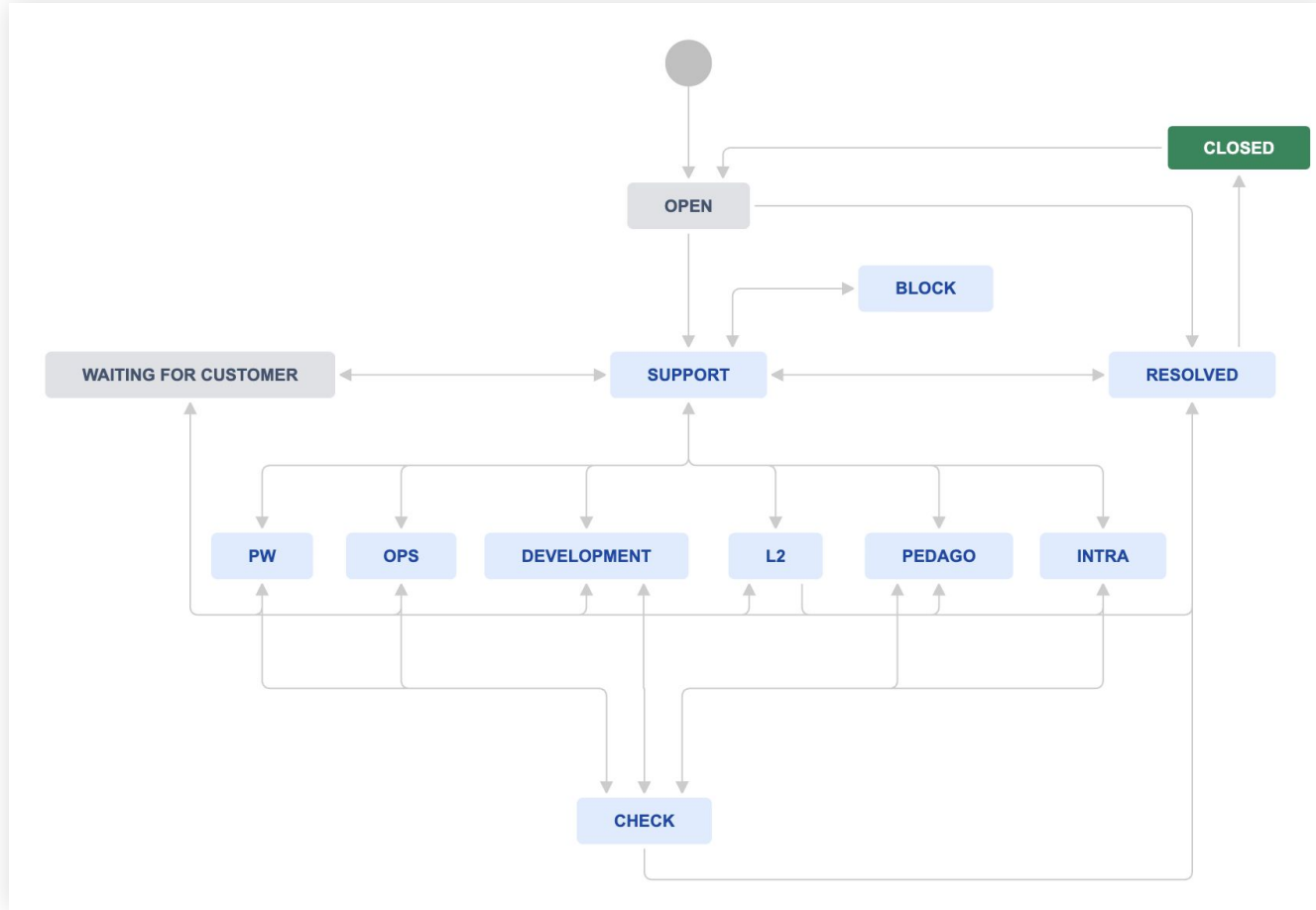
Кто создал задачу

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

The screenshot shows three Slack channels: # jira\_it\_support\_kzn, # jira\_it\_support\_msk, and # jira\_it\_support\_nsk. To the right, a Jira notification is displayed: 'Jira APP 12:19 AM brobot brobot has created a Task SUP-545: problem (Created by: g.taftin) Status: Open Assignee: Unassigned Priority: Medium IT-Support | Jira School 21'.



Смотрим почту! Задачи вашего кампуса «прилетают» даже туда

The screenshot shows an email notification from Jira with the subject 'Jira: Updates for SUP-533: Обновить Safari и Chrome'. The sender is 'Борис Платонов (Jira)'. The email body contains a link to the issue and a comment from the same sender: 'There is 1 comment. You've been mentioned in a comment. IT-Support / SUP-533 Обновить Safari и Chrome View issue · Add comment 1 comment Борис Платонов on 25.10.21 10:46 This issue requires your attention. Сергей Сиднев, Дарья Рагузова, Антон Ларинцов'.



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)

---

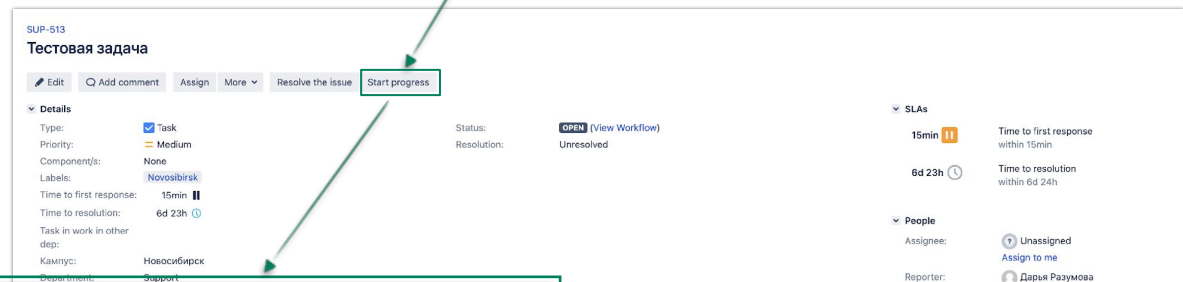
4

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



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: Не назначен

[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

Визуальный

6

SLAs

15min  Time to first response within 15min

6d 23h  Time to resolution within 6d 24h

People

Assignee:

Reporter:

Votes:

Watchers:

Service project request

Request type:

Customer status:

Channel:

[View customer request #1](#)

Dates

Created:

Updated:

Slack

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

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

Priority: Medium

Component/s: Blocker

Labels: High

Time to first response: Low

Time to resolution: Minor

**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 ← Все материалы крепим сюда. Можно просто перетаскать все файлы в открытое окно с задачей :)

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

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@iMac
- Time to first response: 14min ✓
- Time to resolution: 5d 4h ⌚
- Task in work in other dep:
- Каналы: Новосибирск
- Department: Support
- Student:
- I/Mac:

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

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]

Идем в More -> Create linked issue

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





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.



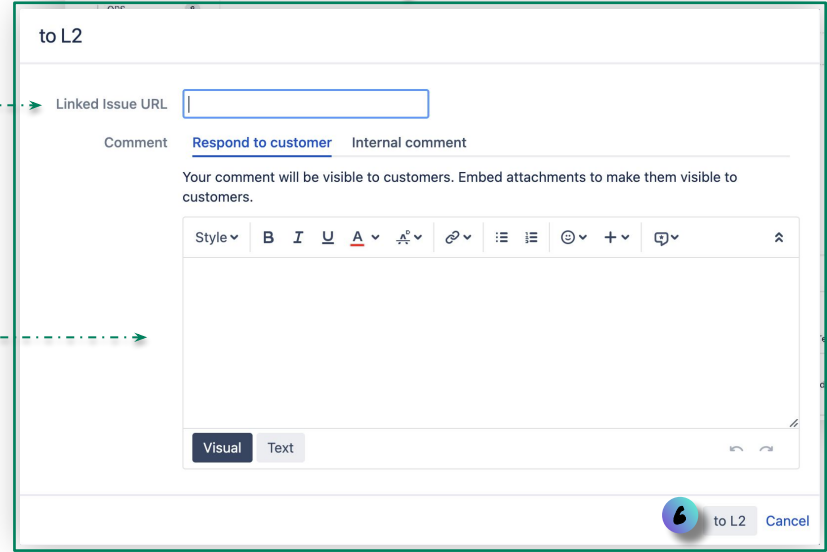
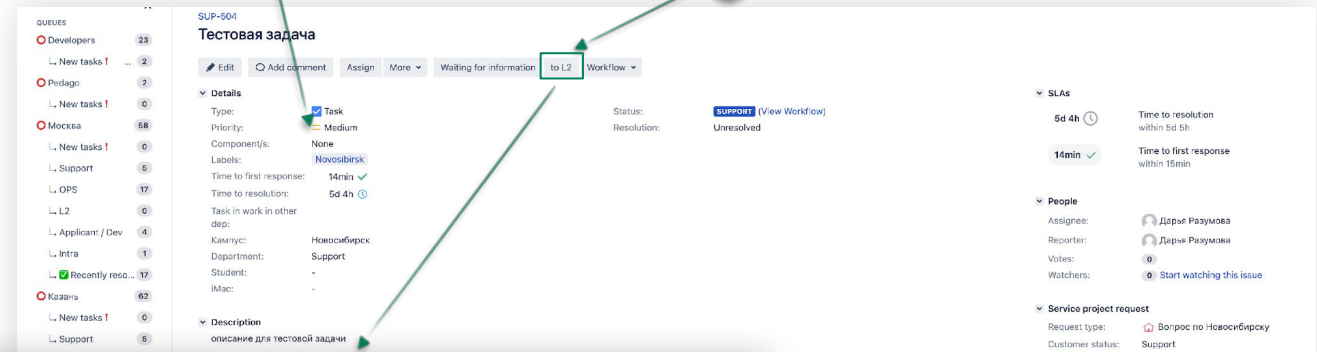
Указываем URL ссылку на задачу в JiraSBT



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

Resolution: **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»

Resolution: **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