

قابلیتی باید در سیستم وجود داشته باشد تا کاربران سیستم ( معاملگر، مدیران، کارشناسان و ...) بتوانند از طریق خود سیستم(درونی) با یکدیگر ارتباط داشته باشند و نیاز های خود را در قالب تیکت به مسئول مربوطه ارجاع داده شود. که قابلیت با عنوان بخش تیکتینگ پیاده سازی شده است. کاربر با ورود به پنل سیستم خود و انتخاب بخش تیکت، انتخاب عنوان تیکت و اولویت و مسئول مربوطه و شرح پیام، قادر به ارسال درخواست یا پیام است و ایمیل اطلاع رسانی نیز به گیرنده فرستاده می شود.

نام نیاز:	شناسه نیاز:	نویسنده:	شماره نسخه:
Ticketing	MR_10	مریم رضوانی	001
کلیات نیاز	توصیف نیاز: ویژگی درونی سیستم که این امکان را به کاربران میدهد تا با یکدیگر تعامل داشته باشند.		
	دلیل نیاز: ارسال پیام از سوی مدیران و کارشناسان به معاملگر و رفع نیاز معاملگر		
	سطح نیاز (معاملگر – کارشناس – مدیر – سیستم): معاملگر، کارشناس، مدیر، پشتیبان سیستم		
	اولویت نیاز $(A_1, A_2, B_1, B_2, C_1, C_2)$ : $C_1$		
ویژگی های عملیاتی	عامل های (Agent) درگیر با نیاز: کاربران		
	عملیات اصلی: 1) انتخاب تیکت زدن در سیستم 2) تعیین اولویت 3) تعیین گیرنده		
	عملیات فرعی: اطلاع رسانی به گیرنده از طریق ایمیل		
	ورودی: پیام	منابع ورودی: کاربر ارسال کننده	
	خروجی: پاسخ پیام از طرف گیرنده	منابع خروجی: کاربر گیرنده	