

Service Desk

- Спецификация требований (тут должен быть набор из пунктов согласно гост (введение, назначение, границы проекта, ссылки, общее описание ...)).
- Общие требование Service Desk:
 - 1) Поддержка универсального сценария обработки заявок.
 - 2) Хранение общей базы знание по существующим тикетам.
 - 3) Автоматизация и удобство создания тикетов (или иных заявок) пользователя.
 - 4) Автоматизация инфраструктурных запросов (предоставление доступа, выделение мощностей ...).

- Дизайн высокого уровня

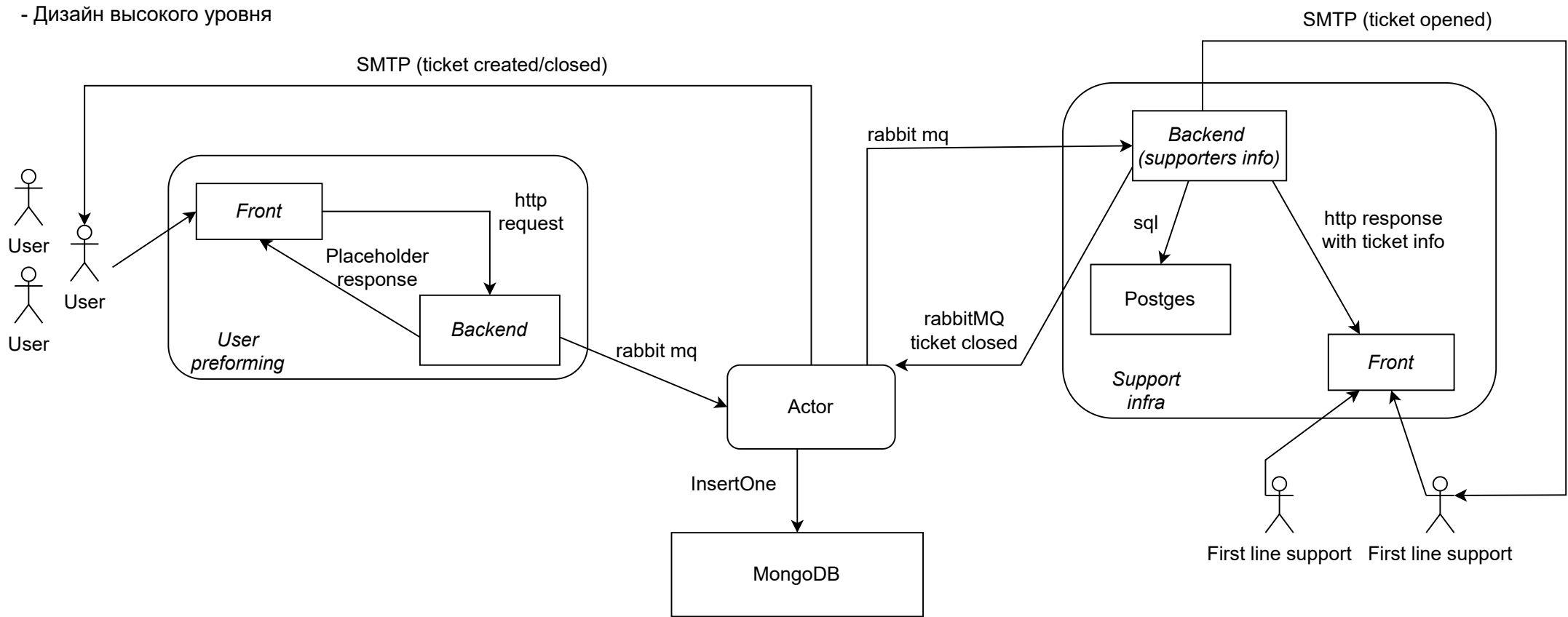
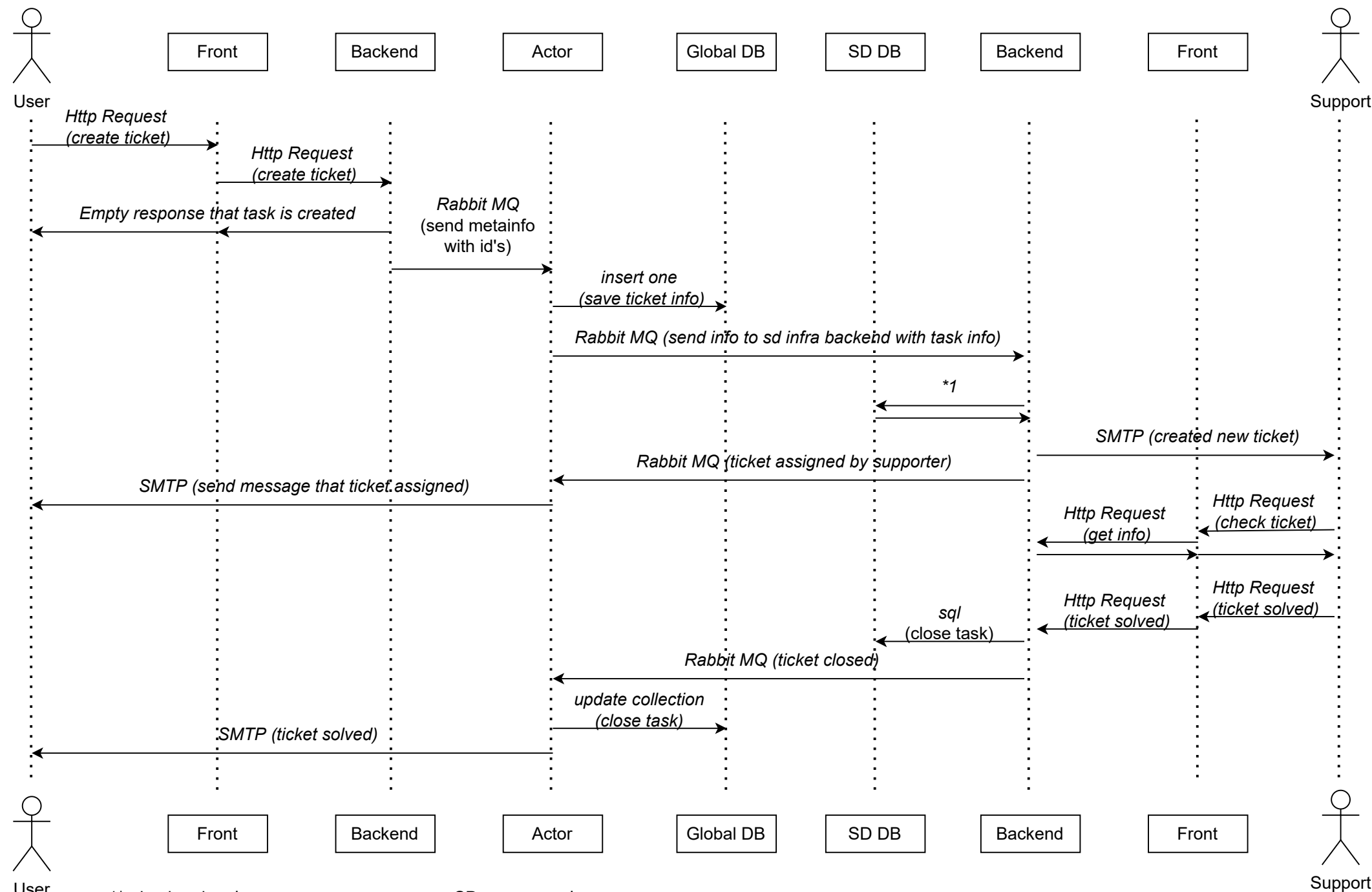


Диаграмма последовательности на следующем листе. Из минусов спроектированной системы сразу могу отметить необходимость дополнительных сущностей для просмотра пользователем истории тикетов. (например можно напрямую делать запросы для User'a в Mongo, подняв для этого отдельный сервис, структура глобально не поменяется, добавится лишь дополнительные сервис для view)

- Детальное проектирование (диаграмма последовательности)



1* - backend инфраструктуры сотрудников SD по метainформации сам определит и назначит сотрудников согласно статусам заявок, хранящихся в postgres.