Helpdesk

Jakub Najman, Jakub Oliberius

Systém, který pomůže komunikaci mezi zákazníkem a firmou, která poskytuje nějakou službu. Zákazníci budou po přihlášení se ke svému účtu mít možnost vytvořit nový požadavek různých typů (IT request, Question, Payment issue, Account request etc.). Zároveň budou zákaznící moci k již vytvořeným požadavkům přidávat komentáře a reagovat na ně (up/down votes). Firma bude mít manažera, který bude různé vytvořené požadavky přidělovat různým zaměstnancům, podle typu požadavků. Manažer také bude rozhodovat o závažnosti požadavku a do kdy musí být vyřešen. Zaměstnanci pracující na řešení požadavku by měli být schopni měřit si svůj čas strávený na řešení a schopnost informace zákazníka, že jejich požadavek byl vyřešen/zodpovězen. Pokud zákazník dá up vote na jím vytvořený požadavek, bude manažer moct tento požadavek zavřít nebo označit jako vyřešený.