

Техническата поддръжка на софтуерна компания се обслужва чрез специализирана система за управление на входящи писма (Ticketing system). В системата работят потребители с две възможни роли – клиенти (customers) и техническа поддръжка (support). Техническата поддръжка имат потребителски имена, а клиентите имат клиентски номер. Нормалната работа включва следната последователност:

- Клиентите изпращат съобщение (ticket) в свободен текст;
- Всички съобщения се получават в общ екран (inbox) на системата, като всяко ново съобщение приема свой собствен уникален номер. Всеки човек от техническата поддръжка може да вижда и чете всички съобщения в тази входяща кутия;
- Някой от техническата поддръжка може да си избере да работи по входящо съобщение. В този случай то се маркира, че той е назначен да го разрешава. По този начин другите виждат, че той работи по съобщението и съответно се предотвратяват дублирани отговори;
- След като служителят от техническата поддръжка прочете съобщението, той разрешава проблема (това действие няма отношение към системата, за него той използва външен софтуер) и маркира съобщението като разрешено (resolved), като това включва преместване на съобщението от списъка с входящи към списъка с разрешени казуси.

Моделирайте сървърната част на въпросната система и създайте нужните класове. НЕ е нужно да реализирате клиентските приложения!