

Piattaforma per la gestione dei ticket di assistenza

La piattaforma consente agli utenti di registrarsi, creare e cercare ticket riguardanti problemi da riportare all'assistenza tecnica e segnalarne nel caso la risoluzione, consente inoltre allo staff di visualizzare, cercare e rispondere ai ticket sottoposti dagli utenti

Glossario

Termine	Descrizione	Sinonimi	Collegamenti
Utente	Entità in grado di creare un account utente, ticket di assistenza, cercare e segnalare la risoluzione dei ticket	Account	Ticket
Ticket	Record di un problema che viene sottoposto allo staff	Tour	Luogo, Post
Staff	Entità in grado di visualizzare, cercare e rispondere ai ticket	Meta	Post, Viaggio

Strutturazione dei requisiti in gruppi di frasi omogenee

Frase di carattere generale:

Si vuole realizzare una base di dati per una web app che permette di gestire i ticket relativi all'assistenza di telefoni cellulare.

Frase relative agli utenti:

Gli utenti possono creare un profilo attraverso i quali possono sottoporre ticket, visualizzare ticket altrui, e segnalare la risoluzione dei problemi relativi ad i propri ticket

Frase relative ai ticket

Record di un problema caratterizzato da un numero di ID, un oggetto, una descrizione (opzionale), una risposta, ed un flag per segnalarne la risoluzione

Frase relative ai membri dello staff:

Account dedicati alla risoluzione dei ticket.