**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**

Frasi 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.

Frasi 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

Frasi 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

Frasi relative ai membri dello staff:

Account dedicati alla risoluzione dei ticket.