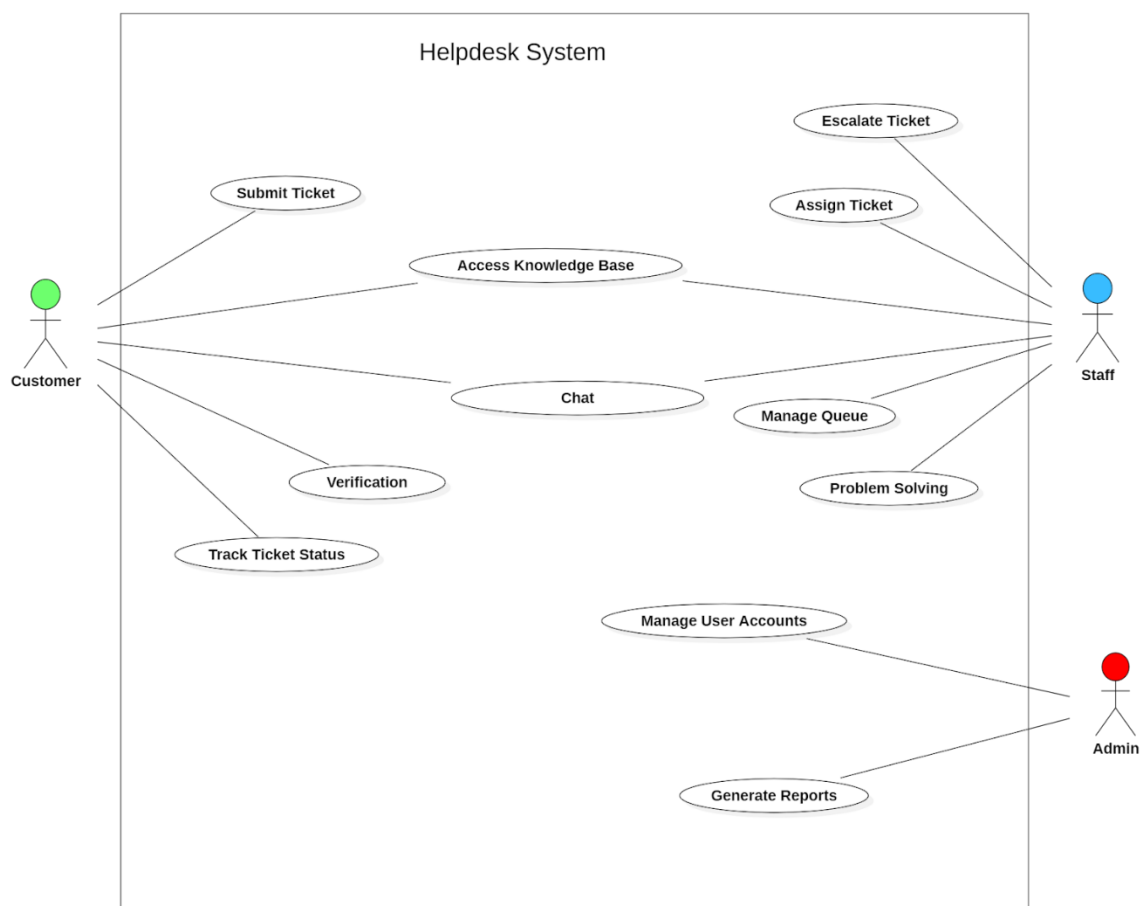


Use case Diagram



Actors (ตัวแสดง)

1. Customer (ผู้ใช้งานทั่วไป)

- มีหน้าที่ส่ง Ticket หรือรายงานปัญหา
- สามารถติดตามสถานะของ Ticket ที่ได้ส่งไปแล้ว
- ค้นหาคำตอบหรือวิธีแก้ปัญหาผ่าน Knowledge Base (ฐานความรู้)

2. Admin (ผู้ดูแลระบบ)

- จัดการสิทธิ์การเข้าถึงและบัญชีผู้ใช้
- สร้างรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ

3. Staff (เจ้าหน้าที่หรือทีมงาน)

- รับมอบหมายงาน (Ticket) และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับ
- จัดการลำดับความสำคัญของ Ticket และดำเนินการแก้ไขปัญหา
- ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานเกี่ยวกับสถานะหรือความคืบหน้าของปัญหา

Use Cases (กรณีการใช้งาน)

1. Submit Ticket (ส่ง Ticket)

- Actor: User
- เป็นการส่งเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาเข้าสู่ระบบ โดยผู้ใช้งานสามารถกรอกรายละเอียดปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ

2. Track Ticket Status (ติดตามสถานะของ Ticket)

- Actor: User
- ผู้ใช้สามารถติดตามสถานะของ Ticket ที่ส่งไปว่ากำลังอยู่ในขั้นตอนใด เช่น กำลังดำเนินการหรือปิดไปแล้ว

3. Access Knowledge Base (ค้นหาความรู้)

- Actor: Customer, Staff
- ผู้ใช้สามารถค้นหาคำตอบหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ตนเองพบเจอได้จากฐานความรู้ที่ระบบจัดเก็บไว้

4. Manage User Accounts (จัดการบัญชีผู้ใช้)

- Actor: **Admin**
- ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข หรือยกเลิกบัญชีของผู้ใช้และทีมงานในระบบได้

5. Generate Reports (สร้างรายงาน)

- Actor: Admin

- ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบ เช่น ปริมาณ Ticket, เวลาการตอบกลับ หรือการแก้ปัญหา

6. Assign Ticket (มอบหมาย Ticket)

- Actor: Staff

- เจ้าหน้าที่รับ Ticket จากผู้ใช้และรับมอบหมาย

7. Chat (สื่อสารกับผู้ใช้)

- Actor: Customer, Staff

- เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้เพื่อแจ้งสถานะหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา

8. Manage Queue (จัดการคิว)

- Actor: Staff

- เจ้าหน้าที่สามารถจัดการและลำดับความสำคัญของ Ticket เพื่อให้ทีมงานสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. Problem Solving (แก้ไขปัญหา)

- Actor: Staff

- หลังจากรับ Ticket มาแล้ว ทีมงานจะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามรายละเอียดที่ได้รับมา

10. Verification (ตรวจสอบปัญหา)

- Actor: Staff

- หลังจากแก้ไขปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบว่า Ticket ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่

11. Escalate Ticket (ส่ง Ticket ต่อ)

- Actor: Staff

- หากปัญหาซับซ้อนเกินกว่าที่ทีมงานจะดำเนินการแก้ไขได้ จะทำการส่ง Ticket ไปยังทีมงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่สูงขึ้น

Use case Description

Use Case ID : UC001	
Use Case Name : Submit Tickets	
Actor(s) : Customer	
Stakeholder : Customer	
Description : User ยื่นคำขอหรือรายงานปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือจาก Helpdesk	
Trigger Event : ผู้ใช้คลิกปุ่ม "Submit Tickets" บนหน้าเว็บไซต์	
Trigger type : External	
Preconditions : User ต้องมีบัญชี และ เข้าสู่ระบบ	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้าหลัก
2. เลือกเมนู “Create New Ticket”	
	3.แสดงหน้า บันทึก ticket

3. กรอกข้อมูลปัญหา หรือคำขอ	
	4. บันทึกคำขอและสร้าง Tickets
	5. Tickets สถานะเริ่มต้นเป็น “NEW”
	6. Tickets เข้าสู่ระบบ queue
	7. แสดงหน้า submit success
Postconditions : Tickets ถูกสร้างและเข้าสู่กระบวนการจัดการ	
Exceptions : ถ้า User ยังไม่เข้าสู่ระบบ ระบบจะแจ้งเตือนโปรดเข้าสู่ระบบก่อน ยื่น Tickets	

Use Case ID : UC002	
Use Case Name : Assign Ticket	
Actor(s) : Staff	
Stakeholder : Customer, Staff	
Description : Staff ตรวจสอบ Ticket ใหม่และมอบหมาย Ticket	
Trigger Event : การสร้าง Ticket ใหม่โดย User	
Trigger type : External	
Preconditions : Ticket ต้องมีสถานะ "New"	
Normal Flows :	
Actor	System
	1. แสดงหน้า "Dash borad"
2. เลือกเมนู "View New Ticket"	

	3.แสดงหน้า “View New Ticket”
4.เลือกTicket แล้วกดเมนู “Assign”	
	5.ระบบ อัปเดต Ticket
Postconditions : Ticket ถูกมอบหมายและสถานะอัปเดตเป็น “Assigned”	
Exceptions : ระบบแสดงข้อผิดพลาดและขอให้ Staff เลือกทีมใหม่หรือเพิ่มข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการมอบหมาย(ผ่านระบบ Chat)	

Use Case ID : UC003	
Use Case Name : Track Ticket Status	
Actor(s) : Customer	
Stakeholder : Customer	
Description : Customer สามารถตรวจสอบสถานะของ Ticket คำขอที่เคยส่งไปในระบบ	
Trigger Event : Customer ต้องการทราบสถานะของตัวคำขอ	
Trigger type : External	
Preconditions : User ต้องเข้าสู่ระบบ ต้องมีตัวคำขอในระบบ	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้า “ Dash board ”
2.คลิกเมนู Check Ticket Status เพื่อตรวจสอบ ticket	

	3.แสดงหน้า “Ticket Status”
4.เลือกหมายเลข Ticket ที่ต้องการตรวจสอบ	
	5.แสดงสถานะปัจจุบันของ Ticket คำขอ
	6.แจ้งรายละเอียดการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
Postconditions : Customer สามารถทราบสถานะของ Ticket คำขอที่เลือกตรวจสอบ	

Use Case ID : UC004	
Use Case Name : Access Knowledge Base	
Actor(s) : Customer,Staff	
Stakeholder : Customer,Staff	
Description : ผู้ใช้งานค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก Access Knowledge Base	
Trigger Event : ผู้ใช้งานต้องการค้นหาข้อมูล	
Trigger type : External	
Preconditions : ต้องมีการเข้าสู่ระบบ	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้า “ Dash board ”
2.คลิกที่ “Access Knowledge Base”	

	3.แสดงหน้า “ Knowledge Base ”
3.ค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	
	4.แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5.คลิกที่ “Create Knowledge Base”	
	6.แสดงหน้า “Create New Knowledge”
7.กรอกฟอร์มการสร้าง	
	8.บันทึกลง database และกลับไป หน้า “ Knowledge Base ”
Postconditions : ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้	

Use Case ID : UC005	
Use Case Name : Generate Reports	
Actor(s) : Admin	
Stakeholder : Admin	
Description : Admin สร้างรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบและการจัดการ Ticket	
Trigger Event : Admin ต้องการดูรายงานสถิติเกี่ยวกับการจัดการ Ticket	
Trigger type : External	
Preconditions : ระบบต้องมีข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจัดการ Ticket	
Normal Flows :	
Actor	System

	1.แสดงหน้า “ Dash board ”
2.เลือกเมนู "Generate Reports"	
	3.แสดงหน้า “ Generate Reports ”
	4.ระบบจะรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล
	5.สร้างรายงานและแสดงผลแก่ Admin
Postconditions : รายงานถูกสร้างและพร้อมใช้งาน	

Use Case ID : UC006	
Use Case Name : Problem Solving	
Actor(s) : Staff	
Stakeholder : Staff, Customer	
Description : Staff ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามตัวคำขอที่ได้รับมอบหมาย	
Trigger Event : ได้รับตัวคำขอที่ต้องการแก้ไข	
Trigger type : External	
Preconditions : ตัวคำขอต้องได้รับการกำหนดมอบหมายแล้ว(Assined)	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2.เลือกเมนู “Assigned”	

	3.แสดงหน้า “Assigned”
4.เลือกเมนู “Start Solving”	
	5.ขึ้นแสดงสถานะเป็น “In progress”
6. พิมพ์ solution	
7.เลือกเมนู “Resolve”	
	8.ขึ้นสถานะเป็น “Resolved”
Postconditions : ปัญหาที่ระบุในคำขอได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	
Exceptions : หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ตัวจะถูกส่งไปยังทีมที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า	

Use Case ID : UC007	
Use Case Name : Manage User Accounts	
Actor(s) : Admin	
Stakeholder : Admin, Customer, Staff	
Description : Admin จัดการบัญชี ผู้ใช้ รวมถึงการ เพิ่มหรือ ลบบัญชี	
Trigger Event : ผู้ดูแลระบบเลือกที่จะเพิ่ม, แก้ไข หรือ ลบบัญชีผู้ใช้	
Trigger type : Internal	
Preconditions : Admin จะต้องมียสิทธิ์เข้าถึงระบบการจัดการผู้ใช้	
Normal Flows :	
Actor	System

	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2. เลือกเมนู“User Management”	
	3.แสดงหน้า “User List”
3. เลือกเมนู “Add New User”	
	4.แสดงหน้า “Add New User”
4.กรอก “Username”	
5.กรอก “Password”	
6.เลือก Select role เลือก role ที่ต้องการเพิ่ม	
7.เลือกเมนู “ Add User “	
	8.ระบบทำการเพิ่ม User ลงไปในฐานข้อมูล
	9.ระบบย้อนกลับไปแสดงหน้า แสดงหน้า “User List”
10.เลือกเมนู “ Edit “ เพื่อ แก้ไขข้อมูล User	
	11.แสดงหน้า “Edit User”
12.กรอก “Username” ที่ต้องการแก้ไข	
13.กรอก “Password” ที่ต้องการแก้ไข	
14.เลือกเมนู “ Update User “	

	15.ระบบทำการ Update ข้อมูล User ที่แก้ไขลงไป ฐานข้อมูลใหม่
	16.ระบบย้อนกลับไปแสดงหน้า “ User list ”
17.เลือกเมนู “ Delete “ เพื่อลบ ข้อมูล User	
	18.ระบบทำการลบข้อมูล User ที่แสดงในหน้า “User List” และลบข้อมูล User ในฐานข้อมูล
Postconditions : บัญชีผู้ใช้ได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้ว	
Exceptions : หากบัญชีผู้ใช้ที่ต้องการลบไม่สามารถลบได้ ระบบจะแจ้งเตือนว่าบัญชีนี้ไม่สามารถลบได้ (เช่น บัญชีที่กำลังใช้งานอยู่)	

Use Case ID : UC008	
Use Case Name : Manage Queue	
Actor(s) : Staff	
Stakeholder : Staff, Customer	
Description : Staff จัดลำดับความสำคัญของ Ticket ที่เข้ามาเพื่อให้ทีมจัดการตามความ เร่งด่วน	
Trigger Event : มี Ticket ใหม่เข้ามาในคิว หรือมีการเปลี่ยนแปลงสถานะของ Ticket เดิมที่ต้องการจัดลำดับใหม่	
Trigger type : External	
Preconditions : ต้องมี Ticket ในคิวที่รอการจัดลำดับ	
Normal Flows :	
Actor	System

	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2.เลือกเมนู “Edit-Queue”	
	3.แสดงหน้า “Edit-Queue”
4.เลือกปรับลำดับของ Queue	
5.เลือกเมนู “Update Queue”	
	6.แสดงสถานะ Update Queue Success
Postconditions : คิวถูกจัดลำดับตามความสำคัญ	
Exceptions : เมื่อ Staff เปิดเมนูจัดการคิว แต่ไม่มี Ticket อยู่ในคิว ระบบจะแจ้งเตือนว่าไม่มี Ticket ที่ต้องจัดลำดับ	

Use Case ID : UC009	
Use Case Name : Chat	
Actor(s) : Staff , Customer	
Stakeholder : Staff,Customer	
Description :Staff ที่สามารถสื่อสารกับ Customer เกี่ยวกับคำขอหรือปัญหาที่กำลังดำเนินการ	
Trigger Event : มีการตอบกลับจาก Staff ที่ต่อคำขอของ Customer	
Trigger type : External	
Preconditions : คำขอของผู้ใช้งานต้องอยู่ในกระบวนการดำเนินการ	
Normal Flows :	
Actor	System

	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2.เลือกเมนู “Assigned”	
	3.แสดงหน้า “Assigned”
4.เลือกเมนู “Chat”	
	5.แสดงหน้า “Chat”
6.พิมพ์ชื่อลงในช่อง Sender’s Name	
7.พิมพ์ข้อความลงในช่อง message	
8.เลือกเมนู “Send Chat”	
	9.ระบบแสดง Chat Log
Postconditions : Customer งานได้รับการตอบกลับจาก Staff	
Exceptions : หากไม่สามารถส่งข้อความได้ ระบบจะแจ้งเตือน Staff ว่าเกิดข้อผิดพลาดในการส่ง	

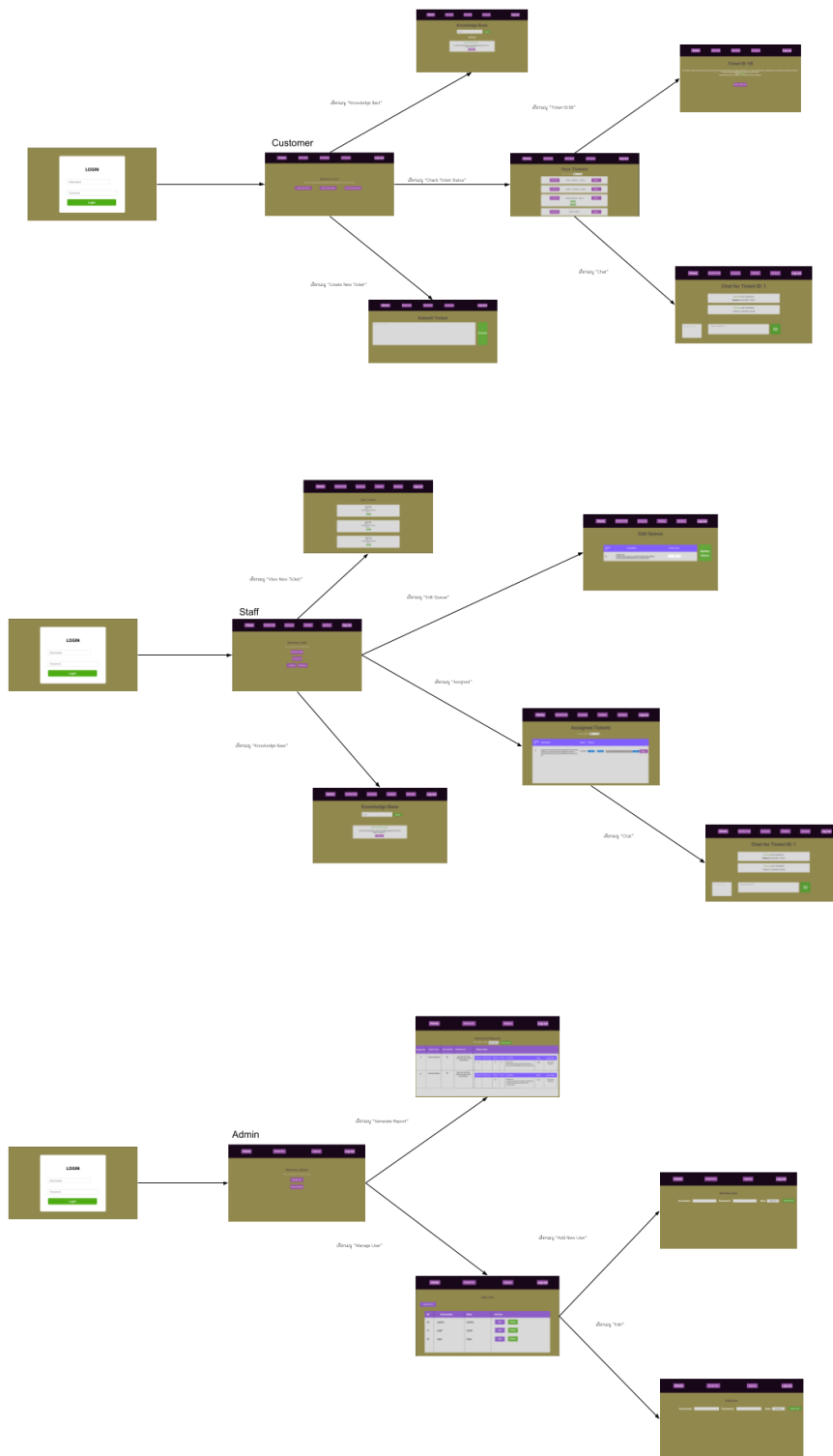
Use Case ID : UC010
Use Case Name : Escalate Tickets
Actor(s) : Staff
Stakeholder : Staff , Customer

Description : เมื่อ Staff ที่ระดับแรกไม่สามารถแก้ปัญหาได้ และต้องส่งต่อให้ทีมระดับสูง ชั้นดูแล	
Trigger Event : Staff ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่บัตรงานระบุไว้ได้ หรือปัญหามีความ ซับซ้อนเกินกว่าที่ได้รับมอบหมาย	
Trigger type : Internal	
Preconditions : บัตรงานได้ถูกสร้างและมอบหมายให้ Staff	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2.เลือกเมนู “Assigned”	
	3.แสดงหน้า “Assigned”
4.เลือกเมนู “Escalate”	
	5.แสดงสถานะ Escalated
Postconditions : บัตรงานได้รับการยกระดับเรียบร้อยแล้ว	
Exceptions :	

Use Case ID : UC011
Use Case Name : Verification
Actor(s) : Customer
Stakeholder : Staff,Customer

Description :เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการรายงานในตัวคำขอ	
Trigger Event : มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาลำเร็จ	
Trigger type : External	
Preconditions : ปัญหาต้องได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	
Normal Flows :	
Actor	System
	1.แสดงหน้า “Dash Borad”
2.เลือกเมนู “Check Ticket Status”	
	3.แสดงหน้า “Check Ticket Status”
4.เลือกเมนู “Verify”	
	5. Ticket แสดงสถานะ “Closed”
6.เลือกเมนู “Reopened”	
	7.Ticket แสดงสถานะ “Reopened”
Postconditions : การตรวจสอบความถูกต้องเสร็จสิ้นและบันทึกในระบบ	
Exceptions : หากการตรวจสอบไม่ผ่าน ระบบจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าต้องแก้ไขเพิ่มเติม	

Screen Prototype



Figma Link: <https://www.figma.com/design/M1TW92m8yAaeHYQHqIEbjO/Screen-prototype?node-id=0-1&t=hq8hNYnOfi8coRiJ-1>

วัตถุหลัก (Objects)

Customer

- ตัวแทนของผู้ใช้งานทั่วไปที่สามารถสร้าง Ticket และตรวจสอบสถานะ Ticket ของตนเองได้
- มีความสัมพันธ์กับ Tickets ในการยื่นขอและติดตามสถานะ

Staff

- เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการ Tickets (เช่น Assign, Escalate, และแก้ไขปัญหา)
- มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและปรับเปลี่ยนสถานะของ Tickets
- มีความสัมพันธ์กับ Tickets ในการมอบหมายและแก้ไขปัญหา

Admin

- มีสิทธิ์ในการจัดการผู้ใช้และการตั้งค่าระบบ รวมถึงการสร้างรายงานต่างๆ
- มีบทบาทในการจัดการ User Accounts และการตั้งค่าของระบบ
- มีความสัมพันธ์กับ Users และ Reports ในการเพิ่มและแก้ไขข้อมูล

Tickets

- ตัวแทนของคำร้องหรือปัญหาที่ผู้ใช้ยื่นขอความช่วยเหลือ มีหลายสถานะ เช่น New, Assigned, In Progress, Resolved, Closed เป็นต้น
- มีความสัมพันธ์กับ Customer, Staff, และ Queue ในการจัดการสถานะและการติดตาม

Queue

- ระบบที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของ Tickets ตามความเร่งด่วนและสถานะ
- มีความสัมพันธ์กับ Tickets และ Staff ในการกำหนดลำดับการจัดการ

Knowledge Base

- ระบบฐานความรู้ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง
- มีความสัมพันธ์กับ Customer และ Staff ที่สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

Chat

- ระบบที่ใช้สื่อสารระหว่าง Customer และ Staff เกี่ยวกับปัญหาที่อยู่ในกระบวนการแก้ไข
- มีความสัมพันธ์กับ Customer และ Tickets เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา

Reports

- รายงานที่จัดทำโดย Admin เพื่อดูประสิทธิภาพและการจัดการ Tickets ในระบบ
- มีความสัมพันธ์กับ Tickets และ Queue เพื่อรวบรวมข้อมูลสถิติ

Customer - Tickets

- Customer สร้าง Tickets เพื่อขอความช่วยเหลือ
- Customer สามารถติดตามสถานะของ Tickets ที่ตนสร้างขึ้น

Staff - Tickets

- Staff สามารถมอบหมาย, แก้ไข, ยกระดับ, และตรวจสอบ Tickets
- มีสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนสถานะของ Tickets

Admin - User Accounts

- Admin สามารถจัดการ User Accounts โดยเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน
- มีสิทธิ์ในการกำหนดบทบาทและสิทธิ์การเข้าถึงระบบ

Tickets - Queue

- Tickets จะถูกจัดลำดับใน Queue ตามความสำคัญและสถานะ
- Staff สามารถปรับลำดับ Tickets ใน Queue ได้เพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

Customer- Knowledge Base

- Customerสามารถเข้าถึง Knowledge Base เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ใช้เพื่อช่วยลดภาระของ Helpdesk โดยให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ Customer

Staff- Knowledge Base

- Staff สามารถเข้าถึง Knowledge Base เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ใช้เพื่อช่วยลดภาระของ Helpdesk โดยให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ Staff

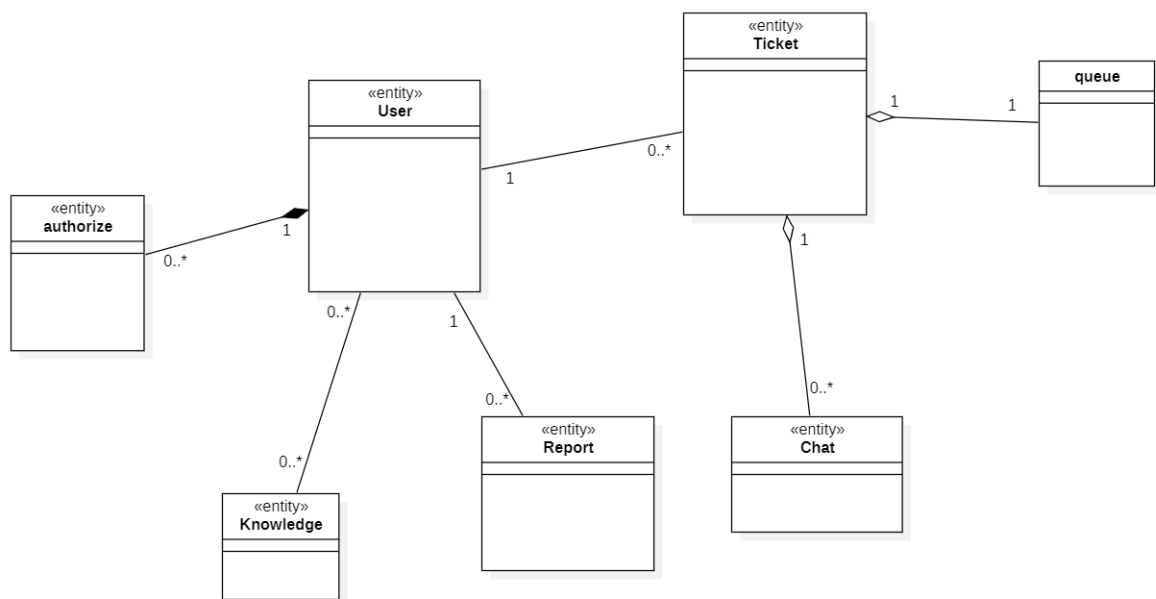
Customer, Staff - Chat - Tickets

- Chat ใช้สำหรับการสื่อสารเกี่ยวกับ Tickets ที่อยู่ในกระบวนการแก้ไข
- ทั้ง Customer และ Staff สามารถใช้เพื่อส่งข้อมูลและติดตามการแก้ไขปัญหา

Admin - Reports

- Admin สร้าง Reports เพื่อดูข้อมูลสถิติและประสิทธิภาพการจัดการ Tickets
- Reports ช่วยให้ Admin วางแผนการปรับปรุงและการจัดการระบบได้ดียิ่งขึ้น

Domain Class Diagram



1. User กับ Ticket

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: User (1) --- Ticket (0..*)
- รายละเอียด: ผู้ใช้งาน (Customer) สามารถสร้างบัตรเรื่อง (Ticket) ได้หลายใบ แต่ละบัตรเรื่องจะถูกสร้างโดยผู้ใช้งานเพียงคนเดียว , ผู้ใช้งาน (Staff) สามารถ assign บัตรเรื่อง (Ticket) ได้หลายใบ แต่ละบัตรเรื่องจะถูกassign โดยผู้ใช้งานเพียงคนเดียว

2. User กับ Report

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: User (1) --- Report (0..*)
- รายละเอียด: ผู้ใช้งานที่เป็น(User) ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถสร้างรายงาน (Report) ได้หลายฉบับ แต่ละรายงานจะถูกสร้างโดยผู้ดูแลระบบเพียงคนเดียว

3. User กับ KnowledgeBase

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: User (0..) --> KnowledgeBase (0..)
- รายละเอียด: ผู้ใช้งาน (User) สามารถเข้าถึงฐานความรู้ (KnowledgeBase) ได้หลายบทความ โดยบทความในฐานความรู้สามารถถูกเข้าถึงได้โดยผู้ใช้งานหลายคน

4. Ticket กับ Queue

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: Ticket (1) --- Queue (1)
- รายละเอียด: บัตรเรื่อง (Ticket) สามารถถูกจัดเก็บในคิว (Queue) ticket 1 ticket มี queue ได้ 1 queue(NEW)

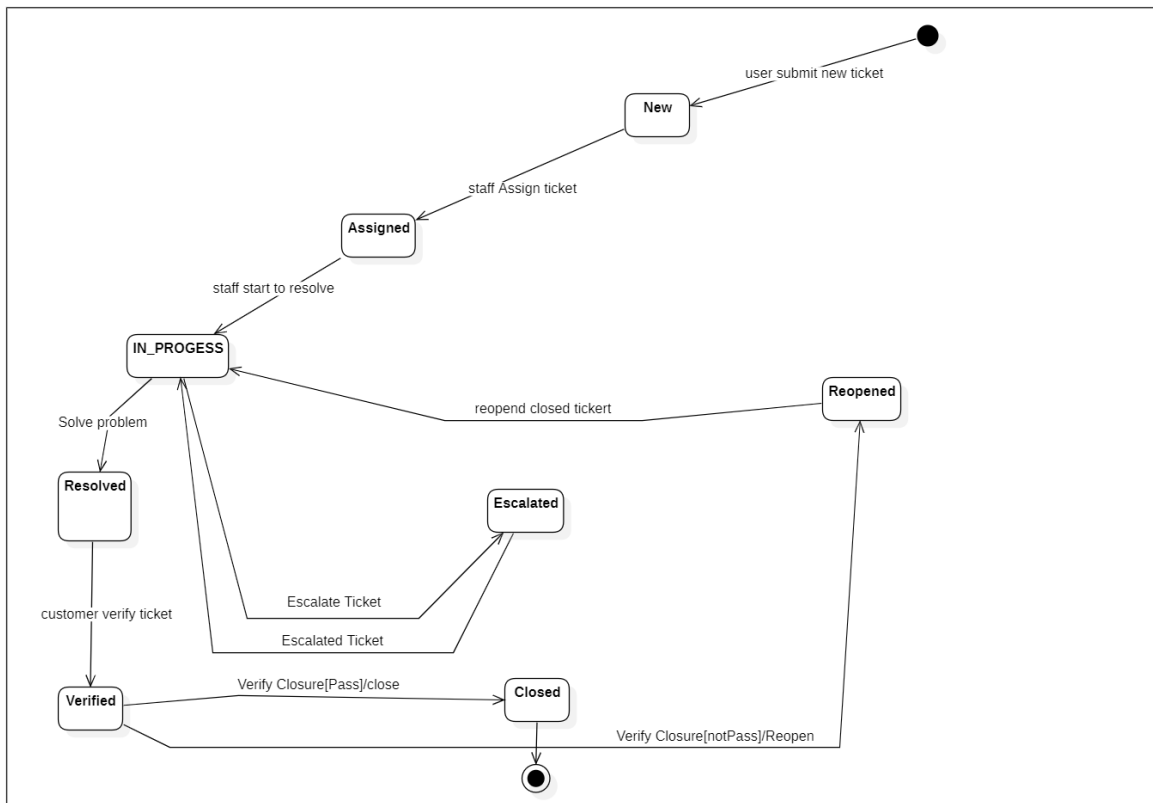
5. Ticket กับ Chat

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: Ticket (1) --- Chat(0..*)
- รายละเอียด: Ticket 1 ticket สามารถมี chat ได้หลาย chatLog

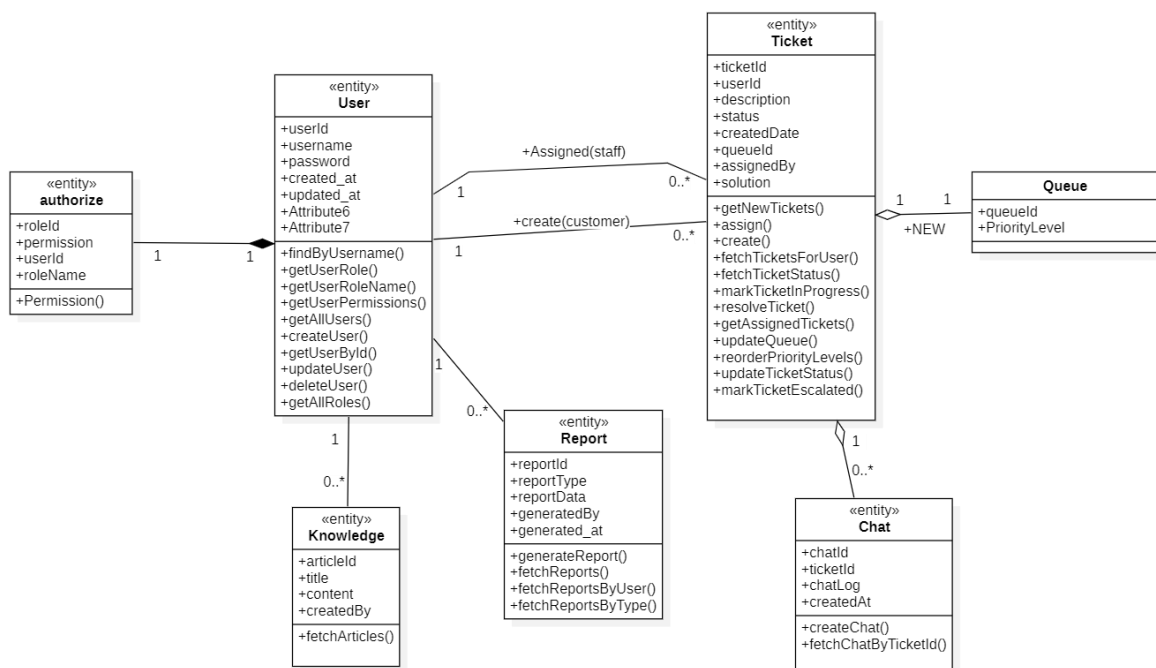
6. User กับ Authorize

- ความสัมพันธ์: Association
- Multiplicity: User(1) --- Authorize(1)
- รายละเอียด: User 1 คนจะมีบทบาทได้เพียงบทบาทเดียว

State Chart Diagram

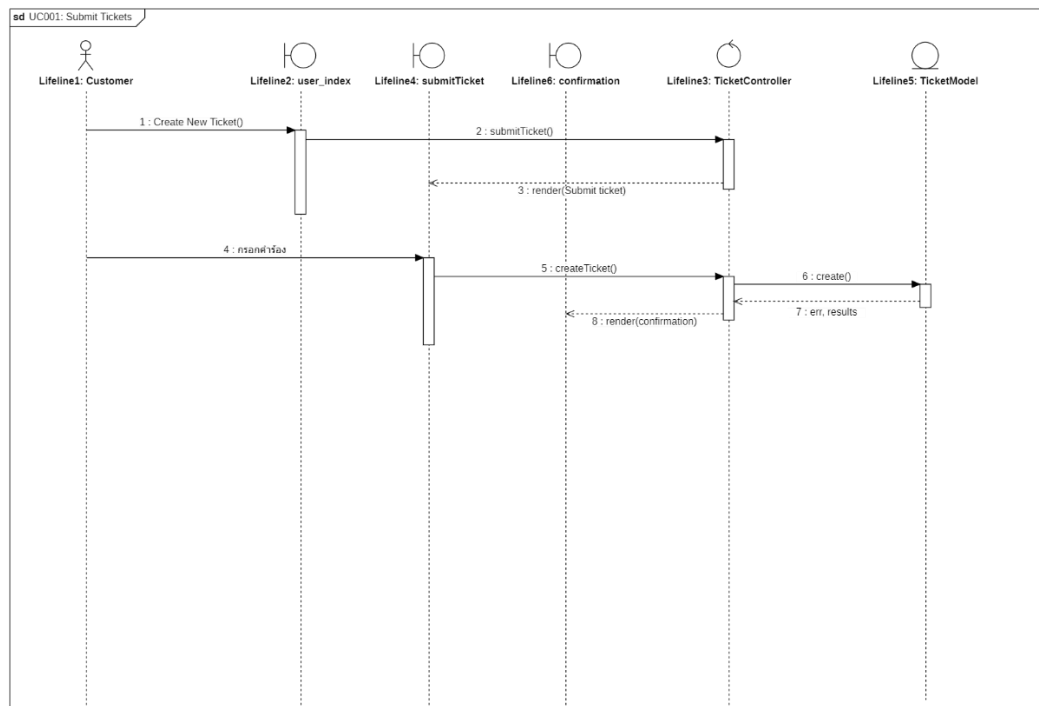


Class Diagram

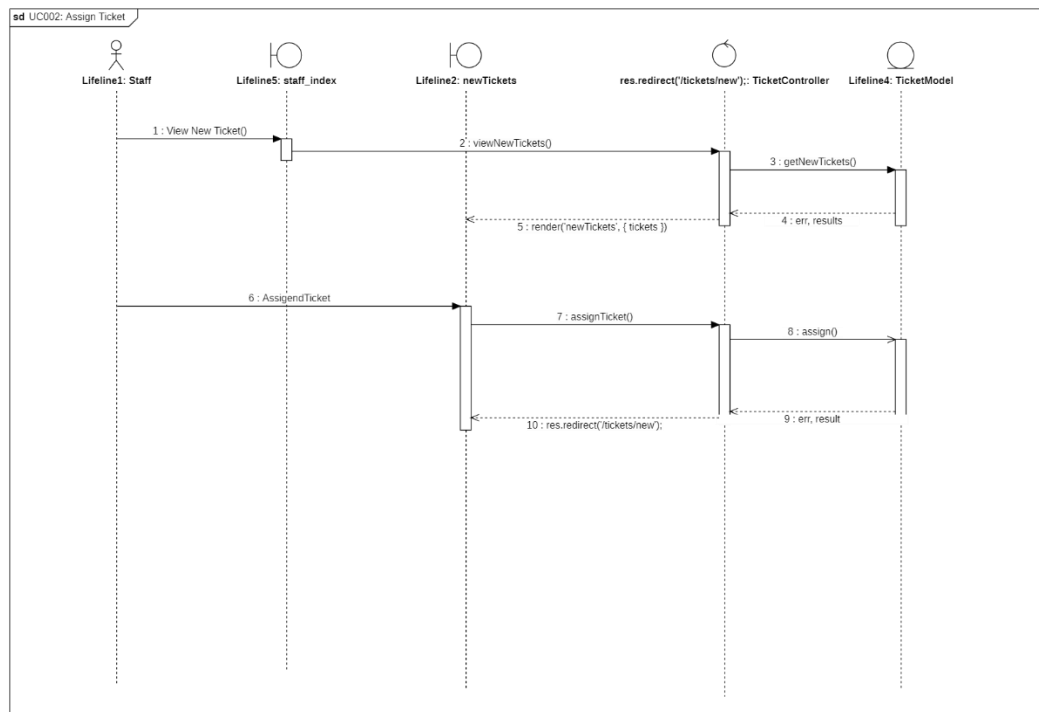


Sequence Diagram

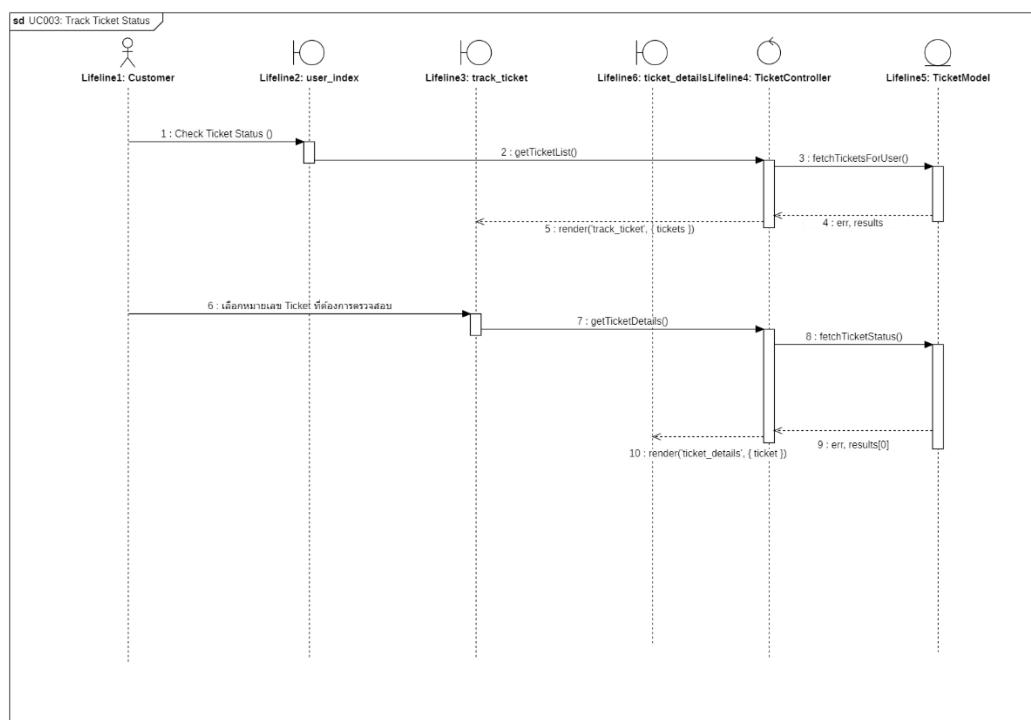
UC001: Submit Tickets



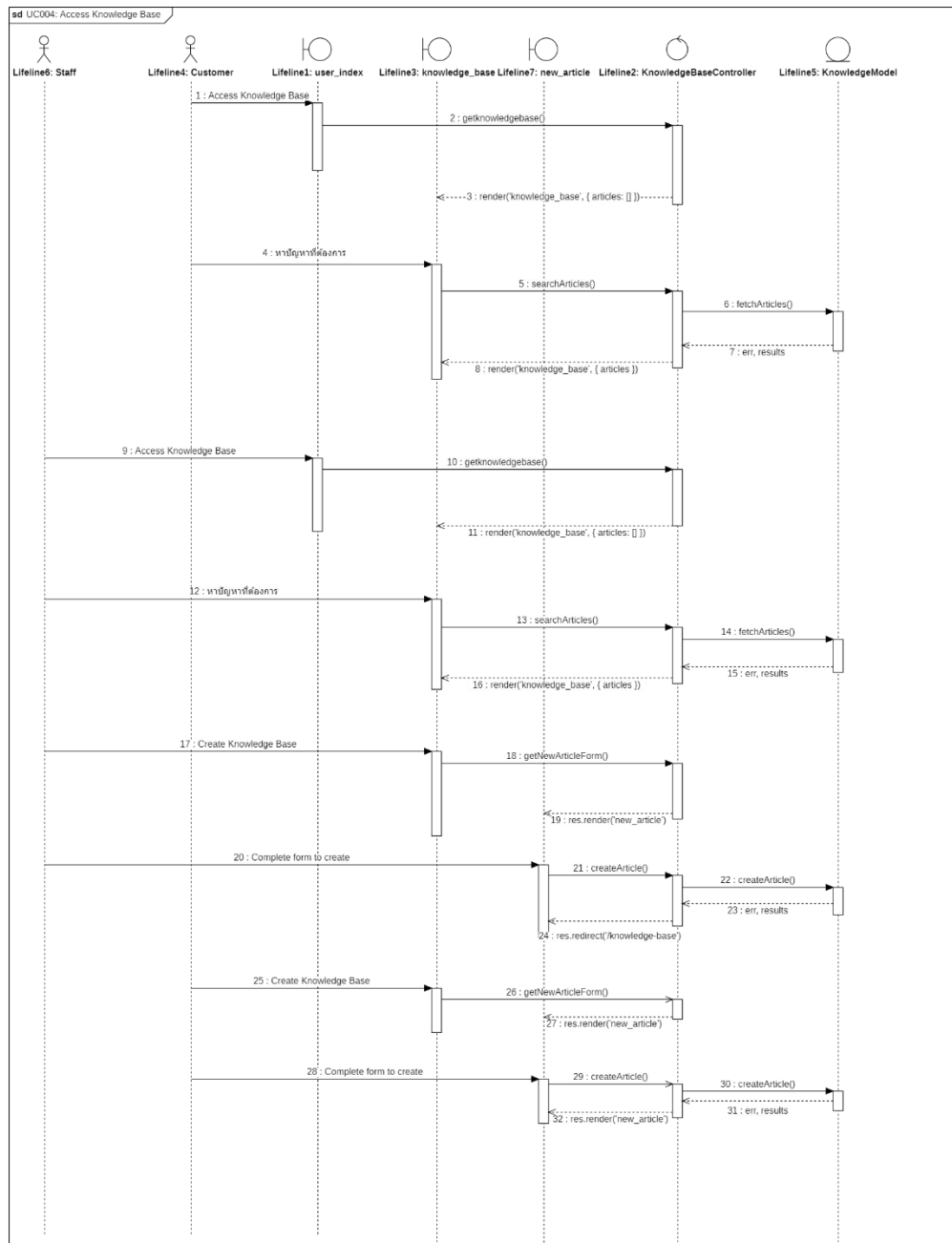
UC002: Assign Ticket



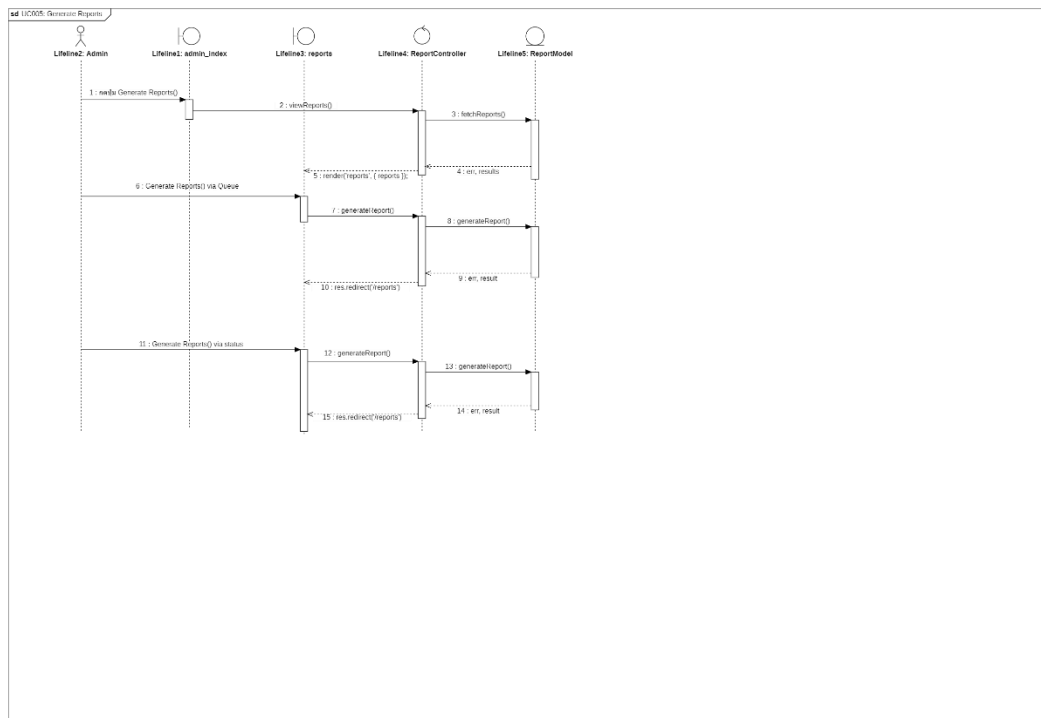
UC003: Track Ticket Status



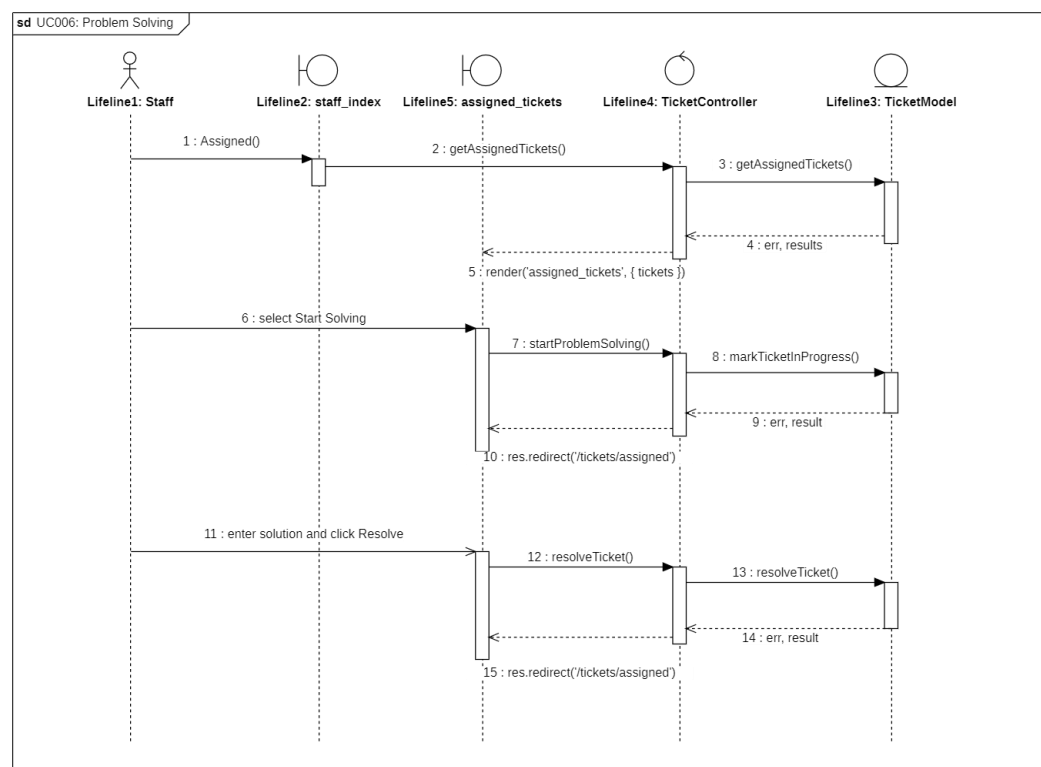
UC004: Access Knowledge Base



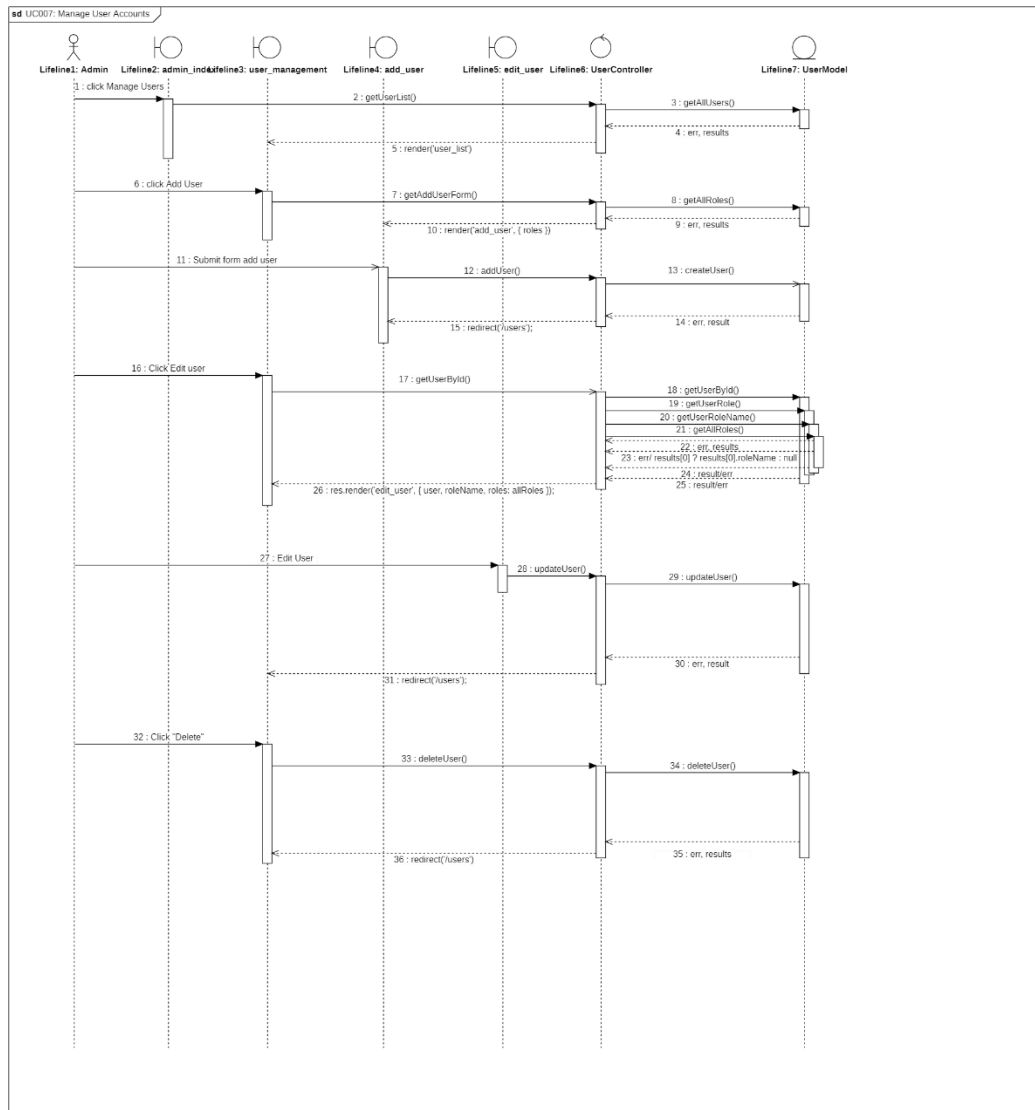
UC005: Generate Reports



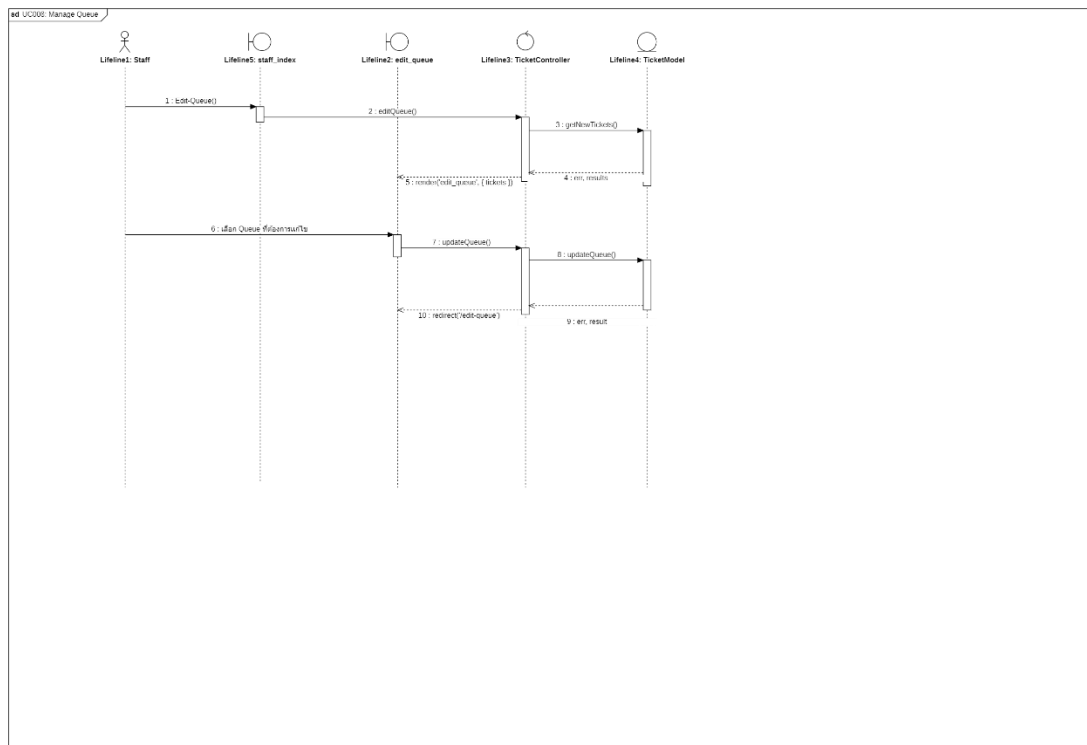
UC006: Problem Solving



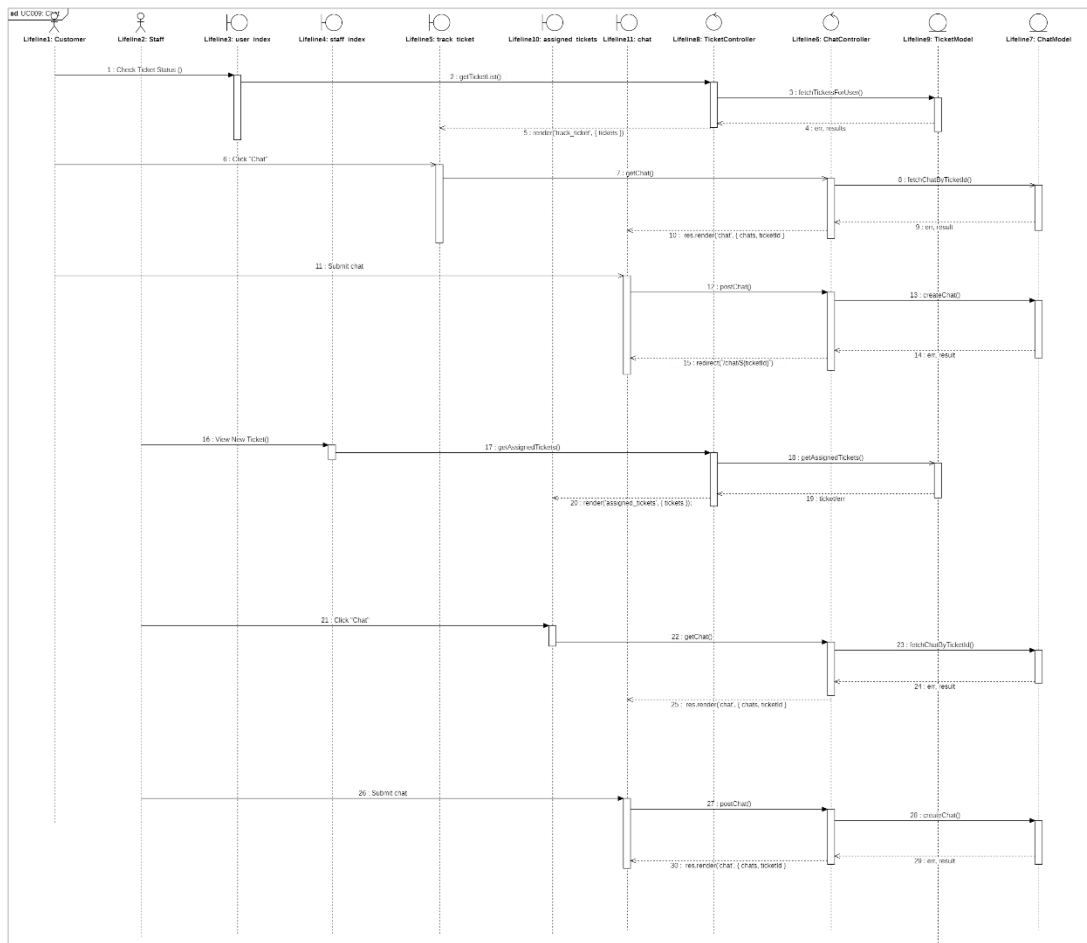
UC007: Manage User Accounts



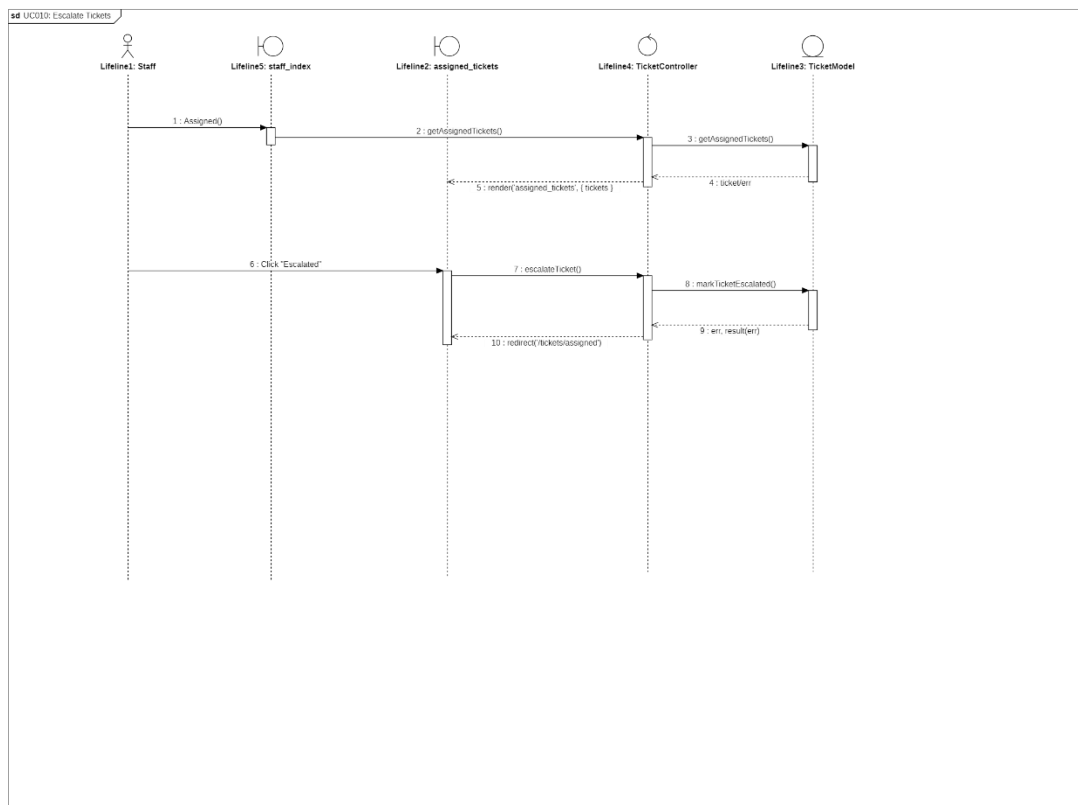
UC008: Manage Queue



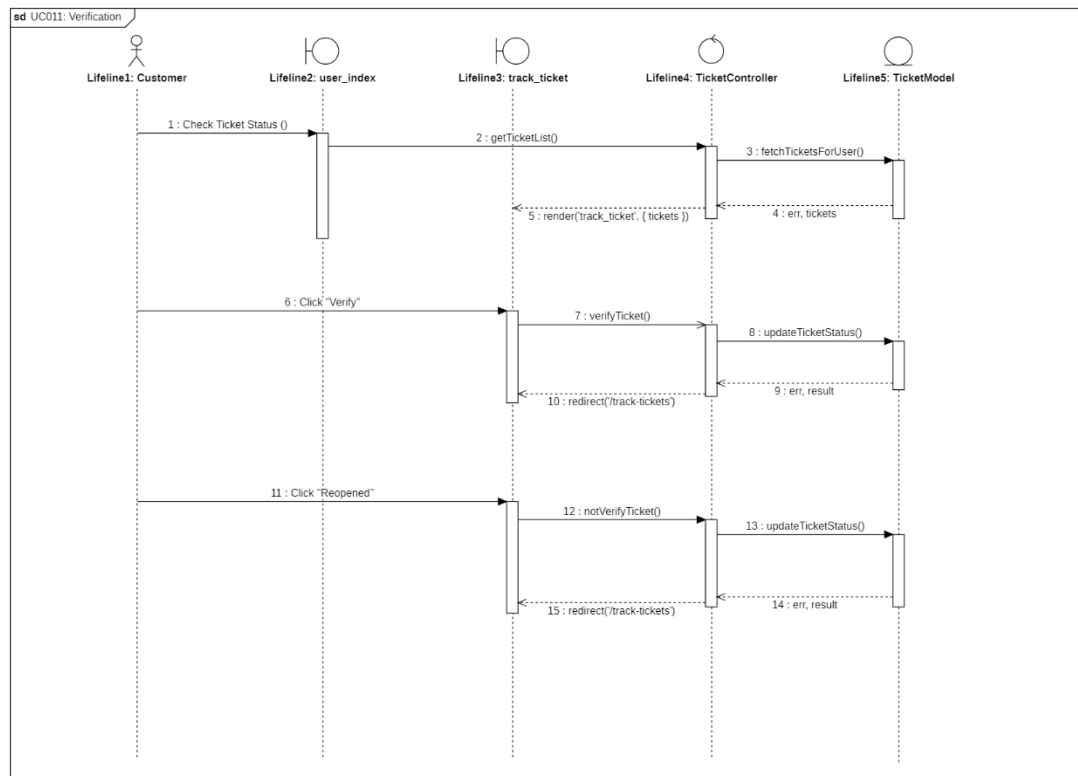
UC009: Chat



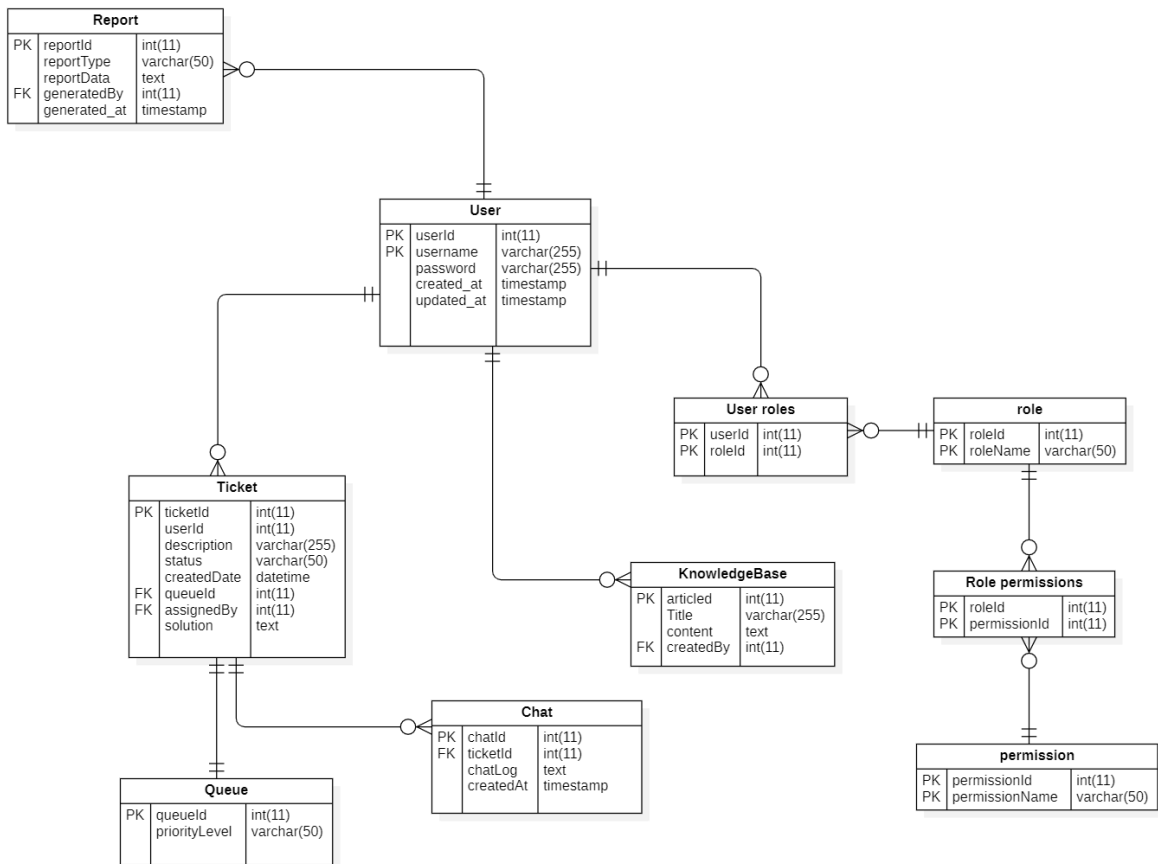
UC010: Escalate Tickets



UC011: Verification



ER Diagram



Activity Diagram

