TicketApp

Proqram müştərilərə texniki dəstək göstərmək məqsədi daşıyır.

Müştəri proqramı istifadə etmək üçün ilk öncə registrasiya olur. Registrasiya vaxtı **ad , soyad, email və parol-**unu daxil edir. Daha sonra sistemdə **email və parol** ilə daxil olur(login). Proqrama daxil olduqdan sonra texniki probleminin həll olunması üçün incident yaradır(ticket). Problemin başlığı, məğzini (**title and description**) daxil edir. İstifadəçinin adına yeni bir ticket açılır. Ticket açılan zaman bu haqda məlumat moderatorlara gəlir. Onlar insidenti araşdırırlar və problemi həll etdikdən sonra problemin həlli ilə bağlı öz comment-lərini yazırlar . Problem həmin an həll edilməyə bilər və bir neçə moderator həmin insidentə fikir bildirə bilər.

Ticket-lərin open, inProgress və closed adlı statusları var. Yalnız problem öz həllini tapdıqdan sonra problemin həlli istifadəçini qane edirsə o ticketi bağlaya bilər. Ticket –in həlli moderatoru qane edirsə və 2 saat ərzində moderatorun “ticketi bağlayaqmı?” təklifinə cavab gəlməzsə yalnız ozaman moderatorlardan sonuncu comment yazanı ticket-I bağlaya bilər.

Müştəri ticket açdıqdan sonra bu haqda məlumat moderatorlara gəlir və onlar ticketi açıb problem baxırlar. Ticket moderatorlardan biri tərəfindən açılan kimi onun status inProgress olaraq dəyişilir. Test üçün ticketin açıldıqdan sonra keçən hər 6 saniyə 1 saat olaraq qəbul olunur. Bu vaxt moderator(lar)in nə qədər tez zaman kəsiyində problemin həllini ölçdüklərini hesablamaq üçün istifadə olunacaq.