Hệ thống có thể đánh giá đc câu hỏi nào thuờng hay hỏi và đưa vào những vđề thường gặp, hoặc gợi ý cho ng dùng.

Nếu không chỉ set cứng câu hỏi.

Người assign kiểm tra ticket sau khi tech solve problem xong rồi mới thông qua cho khách hàng. Đồng ý/không đồng ý ticket. (có phần feedback) (làm conversation tuy cực nhưng sẽ đơn giản hơn về rule)

Nếu vấn đề chưa đc approve thì:

TH1: Reassign (Do giải quyết chưa xong)

TH2: reply & close

TH3: New ticket (Khi nó thuộc về vấn đề mới)

Tech ko cần phải reassign.

Bỏ reassign. Thêm chức năng reopen trong manage ticket.

Search với view là extend.

Admin là người tạo customer.

View report rồi mới export.

Nên ghi rõ các mục trong config category. (nhưng mà nó ko quan trọng lắm đâu) -\_-

Vẽ workflow của quy trình tiếp nhận ticket (report 3 & 4)

Phải có authenticated user trong UC, có function là logout, manage profile (Update, view)

Extend là quan hệ có thể có.