Första krav:

R1: Användare ska kunna skapa tickets och förklara deras problem.

Klart: Endast användare kan skapa tickets med förklaring och titel.

R2: Användare ska kunna länka filer och bilder med deras ticket.

Klart: Användare kan välja att bifoga 10 filer och bilder sammanlagt. bilder visas och filer laddas ner. Kvar: Alla filer ska bifogas, nu bifogas endast 1.

R3: Agenter ska kunna ge tickets en kategori. Klart: Agenter kan ändra kategori på en status, användare ge sin ticket en kategori.

R4: Det ska gå att söka och filtrera efter skapade tickets. Klart: Agenter och användare kan söka efter specifia tickets med team, innehåll, kategori och status.

R5: Agneter ska kunna skapa kategorier. Klart: Ednast agenter kan skapa kategorier.

R6: Både användare och agenter kan ändra status på ticketen. Klart: Båda kan ändra från open och closed.

R7:Ska ha en progress på med kommentar, agent och status. Klart: Agenter kan ge kommentar och ändra status får att se dess progress.

R8: Ha en kunskaps bas för att visa information. Klart: Innehåller info och endast agenter kan skapa ny info.

Nya krav:

R3-A: Användare och agenter ska kunna ge tickets en kategori. Klart: Agenter kan ändra kategori i efterhand, men anvädare ger sin ticket en kategori vid skapandet.

R4:A: En lista av alla tickets som kan sökas efter innehåll, kategori, team och status. Klart: Det kan söka efter dessa tickets.

R13: Kunskapsbas som visar info med artiklar. Klart: Artiklarna visar info och agenter kan skapa fler.

R14: Uppdaterad ticket så få en highlight. Klart: Vid ändrad status och en kommentar från ticketen en notis.