**Проект: helpdesk "СОКОЛ"**

**Целевая аудитория:**

**Пользовательские истории:**

"As <who> <when> <where>, I <what> because <why>."

Администратор:

* Возможность добавлять/удалять пользователей
* Возможность менять права (роли) для пользователей
* Возможность просматривать список (таблицу) всех пользователей
* Возможность создавать новые типы запросов ( определять название, описание, добавлять поля разных типов и определять их названия)
  + Основные типы полей:
    - Число
    - Строка
    - Дата
    - Выбор одного значения из списка
    - Выбор нескольких значений из списка
    - Загрузка файла
* Возможность изменять существующие типы запросов( менять название и описание типа запроса, добавлять, изменять , удалять поля у типа запросов)
* Возможность добавлять и изменять справочники информации, которые будут использоваться в полях с выбором значений
  + Создавать справочник
  + Изменять справочник
  + Удалять справочник
  + Редактировать значения справочника( создавать редактировать и удалять значения записей справочника )
* Возможность настроить ограничение доступа на поля (на каких этапах обработки какие роли могут редактировать конкретное поле)

Менеджер:

* Возможность просматривать очередь обработки запросов( с выбором типа интересующих запросов)
* Возможность взять запрос в обработку
* Возможность затребовать дополнительную информацию отправив запрос на доработку
* Возможность вести оперативную переписку с сотрудником если есть вопросы уточнения и разъяснения
* Возможность отклонить запрос с комментариям
* Возможность согласовать/исполнить запрос с комментариями

Сотрудник:

* Возможность зайти зарегистрировать новый запрос определенного типа
* Возможность оперативного просмотра статуса запроса
* Возможность дополнить ин формацию в запросе если запрос отправлен на доработку
* Возможность оперативно задать вопрос менеджеру о статусе запроса в случае если он долгое время находиться в обработке

Гость:

* Возможность отправить заявку на получение доступа