

Система за тикети

- Възлагане на задачи и следене за тяхното изпълнение
 - Комуникация
- Разпределение и отчет на времето

Работен процес

- Описание на проблема (съдържание на тикета)
- Задаване на собственик
- Приемане от собственика
- Работа по проблема
- Промяна на статуса на тикета от собственика

Основни операции

- Създаване на тикет
 - Описание на проблема
 - Прикрепяне на допълнителни файлове
 - Приоритет
 - Задаване на собственик (отговорник за имплементация на изискваните промени, може и отдел)
 - Системата уведомява собственика
- „Затваряне“ на тикет
 - Смяна на статуса
 - Добавяне на обяснение

Основни операции

- Извеждане на списък с тикети
 - Задаване на критерии – собственик, създател, време на създаване, приоритет, част от съдържанието или заглавието и др.

Ограничения

- Регистрация
- Права за въвеждане/редактиране на тикет
- Принадлежност към отдел (за тикетите със собственик-отдел)