سیستم تیکتینگ برای استفاده داخلی و کارکنان

برای گسترش سیستم تیکتینگ ‌بصورت داخلی برای کارمندان، موارد زیر قابل توجه می‌باشند:

1. **مدیریت تیکت‌ها توسط کارمندان**  (Admin Panel)

**ویژگی‌های مدیریت:** کارمندان با نقش‌های خاص مانند مدیر یا پشتیبان، باید بتوانند تیکت‌ها را مشاهده، ویرایش، اختصاص به دیگر کارمندان و بسته یا باز کردن تیکت‌ها را انجام دهند.

**سطوح دسترسی:** به جای تنها دسترسی به ایجاد و مشاهده تیکت‌ها، کارمندان باید دسترسی به مدیریت وضعیت‌ها، ارجاع به بخش‌های مختلف و مشاهده تاریخچه تیکت‌ها داشته باشند.

**گزارش‌دهی داخلی**: سیستم می‌تواند گزارش‌هایی شامل وضعیت تیکت‌ها، تیکت‌های حل شده و تیکت‌هایی که به تأخیر افتاده‌اند را تولید کند.

# نقش‌ها و سطوح دسترسی

**نقش‌های مختلف:** ایجاد نقش‌های مختلف مانند مدیر سیستم، پشتیبان فنی، و کاربر معمولی با سطوح دسترسی خاص به تیکت‌ها.

**امکان ارجاع به تیم‌های مختلف:** برای تقسیم کار و هماهنگی داخلی، امکان ارجاع تیکت‌ها به تیم‌های مختلف (مثلاً تیم پشتیبانی، تیم فنی، تیم مدیریت) باید فراهم شود.

**آگاه‌سازی تیم‌های مختلف:** ارسال اعلان‌ها برای کارمندان هر زمان که تیکتی به آن‌ها ارجاع داده شود.

# سیستم ردیابی داخلی (Internal Ticket Tracking)

**پیگیری تیکت‌های داخلی**: علاوه بر پیگیری وضعیت تیکت‌های مشتری، برای کارمندان امکان پیگیری مشکلات داخلی (مانند مشکلات فنی، مشکلات سیستمی و غیره) نیز وجود خواهد داشت.

**اطلاع‌رسانی و تعامل داخلی**: کارمندان می‌توانند با هم در مورد تیکت‌های خاص تبادل نظر کنند، و همچنین به راحتی اطلاعات بیشتر و مستندات داخلی را برای حل مشکل اضافه کنند.

# پنل مدیریتی داخلی

یک پنل مدیریتی برای کارمندان که شامل گزینه‌هایی مانند:

- لیست تیکت‌های در حال پردازش.  
- جزئیات تیکت‌ها (شامل تاریخچه تغییرات، تاریخ ارسال، وضعیت، و ارتباطات داخلی).  
- گزارش‌ها و آمارها درباره تعداد تیکت‌ها، وضعیت‌های آن‌ها و دیگر جزئیات.

# 5 - ایجاد و مدیریت تیکت‌های داخلی

برای مشکلات فنی یا درخواست‌های کارکنان از بخش‌های مختلف، می‌توان امکان ایجاد تیکت از سوی مدیران یا بخش‌های مختلف را فراهم کرد.

کارکنان باید امکان بستن و تغییر وضعیت تیکت‌ها را با توجه به نوع مشکل داشته باشند.

# 6 - پشتیبانی چندسطحی (Multi-level Support)

سیستم می‌تواند به‌طور خاص از پشتیبانی چندسطحی برای مسائل مختلف پشتیبانی کند. به‌طور مثال، اگر یک مشکل از سطح اول حل نشد، می‌تواند به سطح دوم ارجاع داده شود.