**سناریو**

1. **ایجاد تیکت از سمت مشتری**

مشتری یک مشکل یا سوال دارد و تیکت جدیدی ایجاد می‌کند.

وضعیت تیکت به حالت "در انتظار پاسخ" یا "باز" (Open) تغییر می‌کند.

**API مورد استفاده:**

* tickets/POST: این API برای ایجاد تیکت جدید از سمت مشتری استفاده می‌شود. زمانی که تیکت ایجاد می‌شود، وضعیت آن به "در انتظار پاسخ" یا "باز" تغییر می‌کند.

1. **پاسخ پشتیبانی به تیکت مشتری**

تیم پشتیبانی پاسخ اولیه خود را به مشتری ارسال می‌کند.

وضعیت تیکت می‌تواند به حالت "در حال پیگیری (in Progress)" تغییر یابد.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "در حال پیگیری" و ارسال پاسخ پشتیبانی به مشتری استفاده می‌شود.

1. **پاسخ مشتری به پشتیبانی**

مشتری به پاسخ تیم پشتیبانی پاسخ می‌دهد (ممکن است جزئیات بیشتری بدهد یا سوالات دیگری مطرح کند).

وضعیت تیکت به "در حال پیگیری" باقی می‌ماند تا زمانی که مشکل برطرف شود.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "در حال پیگیری" و ارسال پاسخ از سمت مشتری به پشتیبانی استفاده می‌شود.

1. **بسته شدن تیکت**

اگر تیم پشتیبانی مشکل را حل کرده باشد و مشتری دیگر پاسخ ندهد، تیم پشتیبانی می‌تواند تیکت را به "بسته شده" تغییر دهد.

تیکت به‌طور خودکار بعد از مدت زمان مشخصی مثلا 72 ساعت که مشتری پاسخ نداده باشد، بسته می‌شود.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "بسته شده" استفاده می‌شود.

1. **بازگشایی تیکت بسته شده**

اگر مشتری پس از بسته شدن تیکت نیاز به ادامه مکالمه یا پیگیری داشته باشد، می‌تواند تیکت را دوباره باز کند.

وضعیت تیکت به "باز" یا "در حال پیگیری" تغییر می‌کند.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "باز" یا "در حال پیگیری" استفاده می‌شود.

1. **ارجاع به سطوح بالاتر**

اگر مشکل پیچیده باشد و نیاز به دانش بیشتری داشته باشد، ممکن است به سطح بالاتری از پشتیبانی ارجاع داده شود.

وضعیت تیکت می‌تواند به حالت "ارجاع شده (Referred)" یا "در انتظار پشتیبانی سطح بالاتر" تغییر کند.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "ارجاع شده" یا "در انتظار پشتیبانی سطح بالاتر" استفاده می‌شود.

1. **درخواست اطلاعات اضافی**

تیم پشتیبانی ممکن است از مشتری درخواست کند تا اطلاعات بیشتری ارائه دهد.

وضعیت تیکت به "در انتظار اطلاعات (waiting)" تغییر پیدا می‌کند و تا زمانی که مشتری پاسخ دهد، در این وضعیت باقی می‌ماند.

**API مورد استفاده:**

* tickets/PUT: این API برای بروزرسانی وضعیت تیکت به "در انتظار اطلاعات" استفاده می‌شود.