سامانه ی تیکتینگ ساده

**بستر نرم افزاری:**

سیستم برای پاسخ گویی به کاربران بر اساس زبان php و بر پایه ی بانک اصلاعانی MySql پیاده سازی خواهد شد. در UI از کلاس های bootstrap استفاده خواهد شد.

**سناریو**:

هر شخصی می تواند در این سیستم ثبت نام کند.

در سیستم 3 گروه کاربری وجود خواهد داشت ( مدیر، کارشناس، کاربر عضو).

مدیر امکان افزودن و ویرایش کارشناسان و کاربران عضو را خواهد داشت.

شخص ثبت نام شونده به عنوان کاربر عضو در سیستم شناخته خواهد شد. برای ثبت نام فیلدهای نام و نام خانوادگی، ایمیل، نام کاربری و رمز عبور دریافت خواهد شد.

کاربر پس از ورود به سیستم وارد داشبورد خود خواهد شد. در قسمت داشبورد امکان دسترسی به بخش ویرایش پروفایل شخصی وجود خواهد داشت.

در قسمت پروفایل کاربر می تواند نام و نام خانوادگی، جنسیت ، رمز عبور و تصویر خود را ویرایش کند.

فیلد های نام کاربری و ایمیل غیر قابل تغییر خواهند بود.

در قسمت داشبورد امکان مشاهده ی لیست درخواست های قبلی وجود خواهد داشت.

در قسمت داشبورد امکان دسترسی به صفحه ی افزودن درخواست وجود خواهد داشت.

با کلیک بر روی هر درخواست در لیست درخواست ها، آن درخواست به صورت کامل در صفحه ای مجزا باز خواهد و تمام فعالیت رخ داده روی درخواست و پرسش و پاسخ کاربر قابل مشاهده خواهد بود.

کاربر عضو درخواست خود را با فیلدهای (عنوان، شرح مشکل و امکان افزودن یک فایل پیوست) ثبت می کند. درخواست کاربر با وضعیت باز در سیستم ثبت می شود.

مدیر پس از ثبت درخواست کاربر ، آن درخواست را به یک کارشناس ارجاع می دهد.

کارشناس پس از ورود به سیستم می تواند در داشبورد خود لیست درخواست های ارجاع شده به خود را ببیند. و هر درخواست را باز کرده و به آن پاسخ دهد. کارشناس می تواند درخواست را به وضعیت بسته تغییر دهد.

درخواست با وضعیت بسته را نمیتوان تغییر وضعیت داد یا به آن پاسخ داد.

از دسترسی غیرمجاز کاربران به بخش هایی که به آن دسترسی ندارند باید جلوگیری شود.