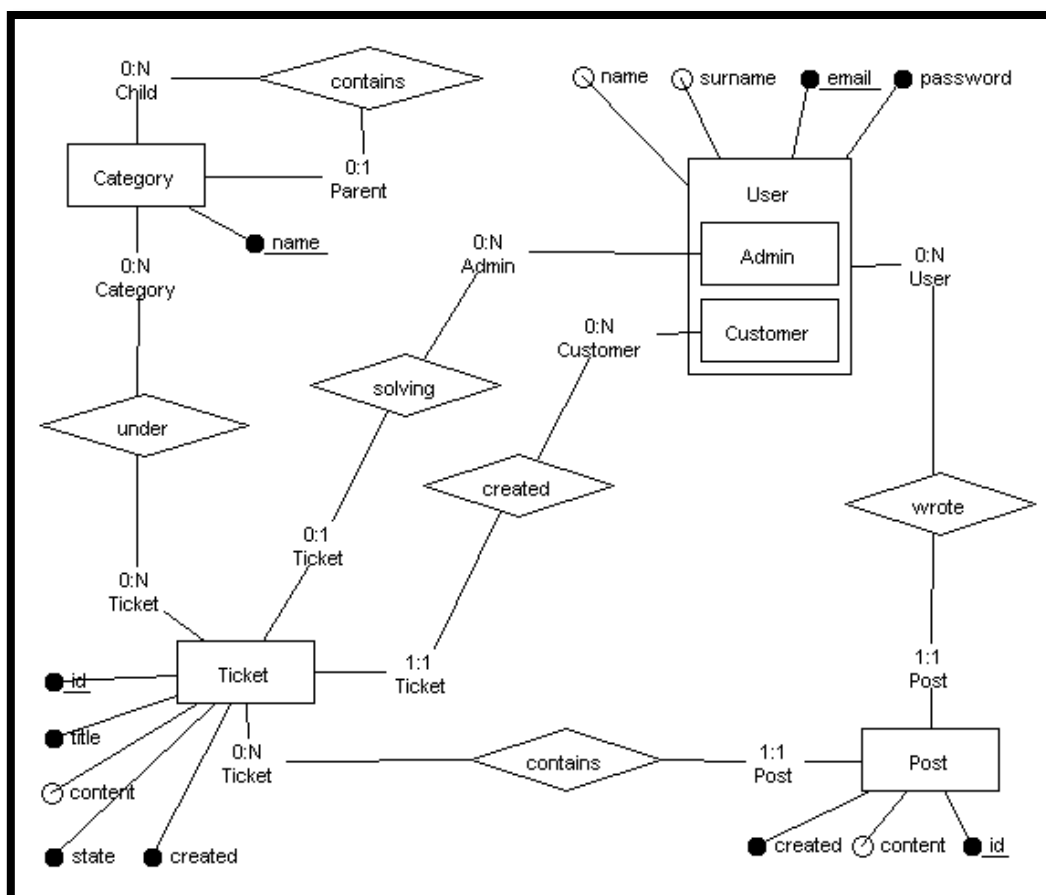


Vize projektu - TiSy (Ticket System)

Mnoho firem po celém světě řeší mnohdy problém, jak nejlépe realizovat komunikaci se svými klienty tak, aby byla snadná, rychlá a hlavně efektivní. Na trh už bylo uvedeno mnoho nástrojů sloužících k tomuto účelu, ovšem žádný z nich neodpovídal naší představě. Buď byl moc složitý a nebo naopak moc jednoduchý. Naším cílem je tedy navrhnout systém, který bude uživatelsky přívětivý a nabídne firmám efektivní řešení tohoto problému.

Jak již bylo řečeno, systém bude určen pro firmy a jejich klienty. Uživatel, který bude mít na firmu nějaký dotaz, vytvoří ticket kde vyplní: na jaké oddělení by ticket rád zaslal, čeho se problém týká a text své zprávy. Následně se ticketu někdo z firmy ujme a začne se jím zabývat. Ticket si uchovává vzájemnou komunikaci mezi klientem a pracovníkem firmy, svůj stav, datum a případně cenu za vyřešení. Uživatel má možnost si prohlížet všechny sebou vytvořené tickety a odpovídat na aktivní tickety. Pracovník firmy vidí všechny tickety které náležejí jeho oddělení a které nemají svého řešitele (nikdo se jich ještě neujal). Stejně tak si může pracovník dát zobrazit pouze tickety, které má aktuálně v řešení, případně jim nastavit cenu za vyřešení, nebo změnit stav. Tickety se uchovávají i když jsou již vyřešené.

Systém by neměl mít vůči jinému klasickému ticket systému žádná omezení. Prioritou pro nás bude zajistit základní odesílání a ticketu a komunikaci v nich. V dalším kroku se zaměříme na možnost ticket přiřadit k určitému oddělení.



(ER Model je přiložen též jako XML v archivu.)