**דף איפיון לפרוייקט**

1. **הבעיה הקיימת:**

**כיום בעידן שבו אנחנו רואים שהעולם הופך לטכנולוגי ואפליקטיבי יותר ויותר, אז גופים שונים צריכים להתאים את עצמם לקידמה ולהתאים את השירותים שהם נותנים למצב.**

**גופים שונים נותנים מענה באופן טלפוני שהוא איטי ולא יעיל כיוון שפנייה טלפונית מצריכה מענה אנושי וככל שכמות הפניות עולה כך גם המענה הופך לאיטי יותר ופחות אפקטיבי.**

**הבעיה הופכת לגדולה יותר כאשר מעורבים גופי חירום כמו – משטרה, מד"א, כיבוי אש, עיריות וכו' שפנייה אליהם במקרים רבים מצריכה מענה מיידי בתוך שניות ספורות, וכאשר כוח האדם עסוק במקרים אחרים אז הפנייה מתעכבת, יכולה לגרום לנזק רב, בנוסף להחמיר ואף יכולה לעלות בחיי אדם.**

1. **המוצר שלנו:**

**המוצר שלנו בא לפתור את הבעיה, בכך שאנחנו מכוונים לפיתוח אפליקציה שנועדה לייעל את המענה הטלפוני הפחות יעיל, ולתת מענה מיידי תוך דיווח אנושי של אזרחים באפליקציה על אירוע מסויים.**

**האפליקציה שלנו תדע לנתח פניות מיידיות של אנשים, ניתוח רמת דחיפות האירוע, פנייה לגורם המטפל המתאים ( עירייה, משטרה, מד"א וכו') ואופן הפעולה ההכרחי של אותו גורם ( שליחת ניידת משטרה לאירוע, שליחת אמבולנס או שילוב של שניהם ואף יותר גורמים יחדיו).**

**אופן הפעולה יהיה קודם כל התבססות על שירותי מיקום כדי שיהיה אפשר לנתח באופן מיידי את מיקום האירוע ויחד עם מיקום המדווח כך שזה יבטיח שהמדווח באמת נמצא באזור האירוע ולא מדווח לשווא על אירוע שאינו בסביבתו. בנוסף המערכת תכיל פיצ'רים מסויימים שיתאימו לסוגי אירועים שונים כך שדיווח יכלול רשימת אירועים בהתאם לגוף שאליו אנחנו פונים ( עיריות – דיווח מפגעים, משטרה – דיווח אירועי פח"ע, מד"א – דיווח אירוע רפואי וכו'), בחירה על דיווח על אירוע עם רמת דחיפות גבוהה יישלח התראה מיידית לאותו הגוף ( אירועי פח"ע, אירועים רפואיים וכו') ודיווח על אירוע עם רמת דחיפות נמוכה ( דיווח על מפגעים בגינות) יאפשר גם צילום האירוע וכתיבת תיאור קצר שמפרט את האירוע.**

**המערכת תדע לזהות אזרחים שמדווחים על אירוע אמת, אך לא בצורה הנכונה כשהסיבה לכך יכולה להיות קושי מבחינת הדיווח ולא בהכרח מכוונת זדון ורצון לדווח סתם; מול אותו סוג אנשים, המערכת תדע להנגיש בוט שיידע לשאול את השאלות הנכונות על מנת לעזור לאזרח ולהוציא ממנו את הדיווח בצורה המיטבית ביותר.**

**כיוון שדיווח אירועים ע"י אזרחים יכול לגרום לדיווחי סרק או לדיווחים שיכולים להתברר כמוטעים, האפליקציה שלנו תדרוש בתהליך ההרשמה קודם כל אימות של המשתמש לוודא שמי שעומד מאחוריה הוא אותו בן אדם שנרשם אליה, יחד עם פרטים מזהים בסיסיים על הבן אדם, בנוסף כדי להבטיח שלאדם לא תהיה כוונה להוריד את האפליקציה כדי לדווח סתם ו"לשגע" את הגופים - דיווח מס' פעמים של אירוע מוטעה יוכל לגרור חסימה של אותו אדם כדי להבטיח אמינות ושימוש ללא כוונות זדון, ואף במקרים חריגים מאוד טיפול משטרתי.**

**לאחר דיווח על אירוע ובסיום הטיפול בו, אותו מדווח יקבל הודעה שבה אפליקציה מודה לו על הדיווח, ותוסיף לו נק' שימוש באפליקציה כשבמכלול משתמשים יוכלו לראות ניקוד של משתמשים אחרים ולראות איפה הם ביחס אליהם. כמו כן עבור דיווחי סרק, המערכת תשלח הודעה מתאימה כי על המדווח להקפיד לדווח אך ורק על אירועי אמת, ובמידה וזה לא יהיה הדיווח סרק הראשון, היא תשלח הודעת אזהרה בהתאם.**

1. **קהל יעד: מי שמקבל את הקריאה / אזרחים במצוקה.**

**Use case של אזרח:**

**רישום (חד פעמי):**

**מסך 1: מסך הכולל מילוי של פרטים אישיים כגון – שם, שם משפחה, ת"ז, טלפון, אימייל, כתובת. (חובה)**

**מסך 2: אימות של פרטי המשתמש עם קבלת SMS ששולח קוד אימות. (חובה)**

**אזרח נכנס לאפליקציה -> האפליקציה שומרת את פרטי המשתמש שאיתם התחבר לאפליקציה מלכתחילה:**

**מופיע מסך 1 עם פירוט גופי החירום הרלוונטים ומשם הוא צריך לבחור: משטרה, מד"א, כיבוי אש וכו' ומכל הגופים הללו הוא צריך לבחור למי הוא מייעד את הפנייה (ניתן לבחור מעל לאופציה אחת). (חובה)**

**מסך 2 -> רמת הדחיפות של הפנייה, האזרח יבחר בין אם הפנייה מצריכה טיפול מיידי או שפותח קריאה שאינה מצריכה טיפול מיידי (ספסל שבור). (חובה)**

**מסך 3 -> בהתאם לאופציה שאותה הוא בחר יקפוץ מסך המציג מס' אופציות הרלוונטיות לאותו הגוף חירום כשלכל אחד תהיה אופציה של מלל חופשי הכולל גם שימוש בspeechtotext כשהאפליקציה תזהה מילים ייחודיות ( משטרה: רצח, שוד, תאונה... מד"א: לא מרגיש טוב, התקף לב, התעלפות... מכבי אש: שריפה, קומה, לכודים וכו'). (חובה)**

**מסך 4.א -> במידה והאזרח בחר באופציה הדורשת טיפול מיידי, לאחר שבחר את הבעיה במסך הקודם הוא יחובר במסך זה למסך הכולל סטטוס של הפנייה ( בדומה לאפליקציית וולט שמציגה את סטטוס ההזמנה) וכך יוכל לדעת האם הפנייה שלו התקבלה ומישהו מטפל בה, נשלחה ניידת, הגיעה ניידת לאירוע, אירוע הסתיים וכו'. (חובה)**

**מסך 4.ב -> במידה והאזרח פנה באופציה הדורשת טיפול לא מיידי, הוא יחובר גם למסך עדכון סטטוס אבל שם יוצג לו דד ליין לטיפול האירוע (טווח שבוע לדוגמא) והוא יקבל עדכונים על סטטוס האירוע בהודעות. (אקסטרה)**

**מסך 5 -> לאחר שהאירוע הסתיים יוצג מסך נוסף לאזרח שמציג מלל חופשי כמו תודה על פנייתך ובנוסף הוא יצבור ניקוד וירטואלי לאפילקציה. (אקסטרה)**

**Use case של גופי החירום:**

**מסך 1 -> לכל גוף חירום יהיה מסך שמציג את הפניות הרלוונטיות והנוכחיות כשהן יהיו מסודרות לפי סדר הקריאה שלהן ולפי רמת הדחיפות ומול המסך הזה יישבו גורמים אנושיים. בנוסף יהיה חלק במסך שיהיה רלוונטי לפניות חדשות. (חובה)**

**מסך 2 -> לכל פנייה נכנסת, ולכל פנייה המופיעה במסך הראשון יהיה תיאור כללי וברגע שנקליק עליה יהיה מסך שיכלול את מיקום האירוע, חומרת האירוע, סטטוס האירוע, פרטי המדווח. (חובה)**

**מסך 3 -> מסך עדכון סטטוס האירוע שיהיה מסונכרן עם מסך 4 של האזרח ששם יהיה ניתן לערוך את סטטוס האירוע. (אקסטרה)**

**User Use Case**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Registration |**

**| 1. Fill personal details |**

**| 2. Verify user with SMS code |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Main Screen |**

**| - View emergency information |**

**| - Select emergency agency |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Urgency Level |**

**| Select immediate or regular |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Emergency Options |**

**| - Select relevant option |**

**| - Use speech-to-text |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Status Update |**

**| - View status of the request|**

**| - Receive updates |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Post-Event Screen |**

**| - Receive gratitude message |**

**| - Accumulate virtual points |**

**+-----------------------------------+**

**Emergency Agency Use Case**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Main Screen |**

**| - View relevant requests |**

**| - Assign personnel |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Request Details |**

**| - View request description |**

**| - View location, severity, etc. |**

**+-----------------------------------+**

**|**

**V**

**+-----------------------------------+**

**| Status Update |**

**| - Update event status |**

**+-----------------------------------+**

**Flowchart.4**

**Waterfall**

**Agile**

**Data base**

**User**

**+--------------+**

**| idUser |**

**| firstName |**

**| lastName |**

**| phoneNumber |**

**| address |**

**+--------------+**

**Event**

**+-----------------+**

**| idEvent |**

**| idUser |**

**| classHandler |**

**| startEventDate |**

**| description |**

**+-----------------+**

**Organization**

**+-------------------+**

**| idEvent |**

**| expect |**

**| status |**

**+-------------------+**