**CRM – Ticketing sustav**

**Ver: 1.0**

**UVOD:**

Napraviti CRM (Customer relations managment) sustav i ticketing sustav.

* CRM nije potrebno u početku napraviti niti ga posebno razvijati, mogućnost razvoja u kasnijim stadijima. CRM bi se koristio čisto za vođenje bilo kakvih informacija o klijentima.
* Ticketing sustav – sustav za prijavu kvara i problema na opremi. Plan je napraviti webaplikaciju na koju se spajaju korisnici opreme da bi mogli prijaviti kvar (zasad samo na opremi koja će im biti zadužena (kasnije se možda promjeni). Potreba je da se na isti ticketing sustav prijavljuju i ljudi koji rade u servisu (kad se prijave oni su administratori).

**STADIJI RAZVOJA:**

(Znakom + označeno započeto, znakom ! završeno)

1. + Razvoj ideje i projekta
2. Dizajn baze podataka
3. Stvaranje baze podataka
4. Testiranje baze podataka sa querijima
5. Dizajn User interface odnosno webaplikacije
6. Kodiranje user interfacea odnosno weba.
7. Testiranje web aplikacije

**Razvoj ideje i projekta**

Zasad ćemo se zadržati na jednostavnom primjeru ali ostaviti mogućnost daljnjeg razvoja. Postojat će dvije grupe korisnika aplikacija...obični korisnici (vanjski klijenti) i admisnitratori(zaposlenici servisa). Što se tiče opreme držimo se zasad samo laptopa (dakle postoji samo jedna grupa opreme).

Prva stranica koju korisnk vidi je jednostavni login screen. Ne postoji button register zato što korisnike može dodavati samo administrator kroz aplikaciju.

Nakon logina obični korisnik ulazi u aplikaciju u kojoj ima podatke o sebi, o opremi koja je zadužena i ima mogućnost otvaranja nove prijave. Administratori nakon logina ulaze u stranicu u kojoj mogu vidjeti kvarove, reagirati na kvarove, upisivati komentare o kvarovima.