

CRM система за тикети и директен чат

Идеята е дипломната работа да представлява един модул тикетинг+чат в едно или съвкупност от 2 подмодула: тикетинг система и чат на живо.

Тикетинг системата ще позволява създаване на чат клиент-процесор, при който ще се разменят съобщения в дълъг период от време. Ще има детайли относно проблема на клиента. Ще има няколко вида тикети – Programming Ticket, Functional Ticket, Equipment Ticket, Facility Ticket, HR Ticket и тн. Във всеки тикет ще се иска различна информация преди създаването му. Ще има опция за различни процесори, като в даден момент ще има само 1 процесор.

Всеки тикет има:

- Приоритет от 1-5 (Много нисък – Много висок); 1 2 3 4 5
- Компонент;
- Собственик
- Текущ процесор;
- Клиентски детайли? (ще се взимат директно от профила на създателя на тикета – например телефон, имейл, имена, локация/часова зона и тн);
- Име, с което много накратко ще се описва проблема (макс 100 символа);
- Начално описание, с което е създаден тикета;
- ID, видимо за потребителите (истинското ID е скрито и е само за БД);
- Смайтс – new, in customer action, in process;
- История на всички промени (Пешо написа нещо, статуса се промени от А на Б, тикета беше изпратен на друг компонент...)

В тикета ще се разменят съобщения с размер макс 5000 символа.

Всяко съобщение в тикетинг системата ще показва:

- Кой го е изпратил;
- Дата и час на изпращане;
- Текст

Други функционалности на тикетинг системата:

- Ще могат да се качват файлове в тикетите с размер до 25/50МБ. Може да се качва само по 1 файл наведнъж. Качените файлове изглеждат като изпратени съобщения;
- Качване на изображения. Всяко изображение се качва като отделно съобщение. Ще опитам да ги визуализирам в самите полета за съобщения.
- Търсене на тикети по ключови думи / ИД. Опция за добавяне на филтър – компонент, статус, създател, процесор;
- Автоматично затваряне на тикети при неактивност по-голяма от 7 дена (с някакъв таймер или ggz. Например да се пуска таймер, който на всеки 1 час да проверява всички активни тикети и ако някой е неактивен за повече от 7 дена – auto close. Това в случай, че тикета е в customer action)

Бонус идеи за тикетинг системата:

- Възможност за ескалация, при много спешен тикет – само за приоритети 4 и 5.
- Изпращане на известяващ имейл за ескалирани инциденти, когато клиента ъпдейтне тикета.
- Изпращане на известяващ имейл при новопристигнал тикет в опашката с тикети до всички отговорни
- Изпращане на съобщение, невидимо за клиентските потребители (за предаване на информация между процесори);
-

За да работи системата ще са нужни някакви потребители с роли. Потребителите ще са или истински, или мокнати, за да може да се покаже пример. Ще имат роли, за да знаем кой потребител какъв е.

За сега идеята е да се мокнат потребителите, или да са в някакъв доста хардкоднат статус – предварително създадени. Ще има възможност за автентикация с тези предварително създадени потребители за симулация на реална среда. Ще има няколко клиентски потребители и няколко процесорски, както и един администраторски с права за всичко. Администратора няма да има ограничение в правата.

Може и да се вкарат някакви простички защиты в графичния интерфейс. Например защита от известни атаки като XSS. Няколко примери ще бъдат показани в съществуващ тикет ??

Системата за чат на живо ще предлага директна връзка между потребител и процесор. Преди да се осъществи връзка, ще бъдат задавани прости въпроси на клиента (нямам си и идея какви, но идеята е да бъде пренасочен на където трябва и да даде информация за проблема му). Би било хубаво да се вкара чат бот някак, но и това не знам как...

Бонус идеи за системата:

- Опция за репортване на проблем;
- Нощен режим;
- Обратна връзка
- Секция ЧЗВ;