

سطح اول: تعریف کلی پروژه

۱. هدف پروژه

طراحی و پیاده‌سازی یک سیستم تیکتینگ مازولار برای مدیریت مشکلات شبکه و زیرساخت، که شامل ویژگی‌های زیر است:

- ثبت و مدیریت تیکت‌ها توسط کارمندان.
- مدیریت و پاسخگویی به تیکت‌ها توسط پشتیبان‌ها.
- نظارت و گزارش‌گیری توسط مدیران.

۲. کاربران اصلی سیستم

- کاربران عادی: ثبت و مشاهده وضعیت تیکت‌ها.
- پشتیبان‌ها: مدیریت تیکت‌ها و پاسخ به آنها.
- مدیران: نظارت بر عملکرد سیستم و تولید گزارش.

۳. فناوری‌ها و ابزارهای پیشنهادی

- Backend:** ASP.NET Core (با رویکرد Code First)
- Frontend:** Razor Pages یا Blazor
- پایگاه داده:** SQL Server
- Authentication & Authorization:** Identity در ASP.NET Core
- تست و استقرار:** Docker یا IIS
- مدیریت نسخه‌ها:** Git

سطح دوم: مازول‌ها و اجزای اصلی

در این سطح، سیستم به مازول‌های اصلی تقسیم شده و کارکرد کلی هر مازول تعریف می‌شود.

۱. مازول ثبت‌نام و احراز هویت

- ثبت‌نام کاربران.
- ورود کاربران به سیستم.
- مدیریت نقش‌ها (کاربر عادی، پشتیبان، مدیر).

- بازنشانی رمز عبور.

۲. مازول تیکت‌ها

- ثبت تیکت: کارمندان مشکلات خود را ثبت می‌کنند.
- مدیریت تیکت: پشتیبان‌ها به تیکت‌ها پاسخ می‌دهند.
- ارجاع تیکت: پشتیبان‌ها می‌توانند تیکت را به فرد دیگری ارجاع دهند.
- پیگیری وضعیت تیکت: هر کاربر وضعیت تیکت‌های خود را مشاهده می‌کند.

۳. مازول مدیریت

- مدیریت کاربران و نقش‌ها.
- نظارت بر وضعیت کلی تیکت‌ها.
- تولید گزارش‌های آماری.

۴. مازول داشبورد و گزارش‌ها

- داشبورد برای نمایش وضعیت کلی سیستم.
- نمودارهای آماری وضعیت تیکت‌ها (باز، در حال بررسی، بسته‌شده).
- گزارش‌گیری‌های متنوع (مثلاً تعداد تیکت‌ها بر اساس اولویت).

سطح سوم: جزئیات کامل هر مازول

در این سطح، هر مازول به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم می‌شود و هر بخش با جزئیات کامل مستند می‌شود.

۱. مازول ثبت‌نام و احراز هویت

۱.۱. پایگاه داده

- جدول Users: شامل اطلاعات کاربر (ID، نام، ایمیل، نقش، رمز عبور)
- جدول Roles: شامل نقش‌های موجود در سیستم (کاربر، پشتیبان، مدیر).
- جدول UserRoles: رابطه بین کاربران و نقش‌ها.

۱.۲. فرانت‌اند

- فرم‌های ثبت‌نام و ورود.
- صفحه بازنشانی رمز عبور.

۱.۳. بک‌اند

- کنترلر برای مدیریت ثبت‌نام و ورود.
 - پیاده‌سازی Identity برای مدیریت کاربران.
-

۲. ماژول تیکت‌ها

۲.۱. پایگاه داده

- جدول: Tickets
 - TicketID: شناسه یکتای تیکت.
 - Title: عنوان تیکت.
 - Description: توضیحات مشکل.
 - Status: وضعیت تیکت (باز، در حال بررسی، بسته‌شده).
 - Priority: اولویت (کم، متوسط، بالا).
 - CreatedBy: شناسه کاربر ثبت‌کننده.
 - AssignedTo: شناسه پشتیبان مسئول.
 - CreatedAt: تاریخ ثبت.
 - UpdatedAt: تاریخ آخرین تغییر.
- جدول: TicketHistory
 - ثبت تغییرات وضعیت تیکت‌ها.

۲.۲. فرانت‌اند

- فرم ثبت تیکت (شامل عنوان، توضیحات، اولویت).
- صفحه نمایش لیست تیکت‌ها.
- امکان فیلتر کردن تیکت‌ها بر اساس وضعیت یا اولویت.

۲.۳. بک‌اند

- API یا کنترلر برای ثبت و مدیریت تیکت‌ها.
- سرویس برای مدیریت تاریخچه تیکت‌ها.

۳. ماثول مدیریت

۳.۱. پایگاه داده

- جدول ActivityLog: ثبت فعالیت‌های مدیران و کاربران.
- جدول Notifications: برای ارسال اطلاعیه‌ها به کاربران.

۳.۲. فرانت‌اند

- پنل مدیریتی برای مشاهده کاربران، تیکت‌ها و گزارش‌ها.
- فرم تغییر نقش کاربران.

۳.۳. بک‌اند

- کنترلر برای تغییر نقش کاربران.
- پیاده‌سازی سرویس‌هایی برای ارسال اعلان‌ها.

۴. ماثول داشبورد و گزارش‌ها

۴.۱. پایگاه داده

- جدول ReportData: ذخیره داده‌های گزارش‌گیری برای بهبود کارایی.

۴.۲. فرانت‌اند

- نمایش نمودارهای تعاملی (Chart.js) یا کتابخانه مشابه.
- قابلیت دانلود گزارش‌ها به صورت PDF یا Excel.

۴.۳. بک‌اند

- کنترلر تولید گزارش.
- سرویس محاسبه داده‌های گزارش.