פרוייקט מערכת CRM

**רקע:**

בתפקיד הצבאי שלי שירתתי בחוליית המחשוב של מודיעין חיל הים. בחולייה היינו מחולקים ל4 צוותים: תמיכה, מעבדה, טכנאים ומערכות מידע.

כל צוות ניהל סוג שונה של תקלות שהתקבלו על ידי חוקרי המודיעין וחיילי היחידה.

תיעוד התקלות התנהל בצורה לא נוחה ולא הייתה לנו שום מערכת לניהול ומעקב התקלות גם בין הצוותים וגם בצוות עצמו. התקלות היו מתקבלות בטלפון ואו במייל, ונרשמות בקובץ OneNote שכאשר היו מעמיסים עליו בתיעודי תקלות, היה קורס.

כשהשתחררתי החלטתי לקחת כפרוייקט לבנות מערכת יעילה שפותרת את הבעיה שהייתה לנו בצבא, חשבתי שזה יהיה פרוייקט מעניין וייחודי.

**התחברות למערכת:**

**\* אדמין קיים בשביל בדיקת המערכת:**

**Id:** 123456789

**password:** 123456

(אם ברצונך לבדוק את פיצ'ר מחיקת משתמש, נא לא למחוק את המשתמש בעל ID 208081919 )

**הרשאות:**

במערכת יש 5 סוגי משתמשים ב3 רמות שונות של הרשאות:  
user, admin ,lab, help desk, tech, info

**User**

הוא משתמש רגיל אשר יכול רק לפתוח תקלות בעמוד הבית, אינו יכול להתחבר למערכת הניהול ואינו יכול לאפס סיסמא (כי אין לו אחת כזאת מלחתחילה). כאשר פותחים תקלה בעמוד הבית, כאשר הטופס נשלח, אוטומטית נרשם במערכת היוזר שפתח את התקלה.

**Lab, help desk, tech, info:**

יכולים להתחבר למערכת, לקבל לראות ולערוך תקלות (אך ורק של הצוות שלהם), לסגור תקלה (אך לא לפתוח אותה מחדש) לאפס סיסמא בדף ההתחברות ולערוך את המשתמש של עצמם (גם לשנות לו סיסמא) ולמחוק אותו

**Admin**

יכול לעשות כל מה שבעלי התפקידים יכולים ובנוסף להתעסק בכל מה שקשור למשתמשים – לקבל, ליצור, לערוך ולמחוק משתמשים, לראות את התקלות של כל הצוותים ולפתוח תקלות שנסגרו מחדש.

**עמודי המערכת:**

**עמוד הבית – עמוד פתיחת תקלה**

עמוד בו הלקוח ממלא את מספר הid שלו (9 ספרות) ונפתח לו טופס למלא פרטים לגבי התקלה, כל הפרטים הקשורים ליוזר עצמו נשמרים בcollection המשוייך ליוזרים שבו נשמרים פרטי הלקוח עצמם בשביל שימוש חוזר

(לאחר שהלקוח כבר רשום בcollection והוא מכניס את 9 ספרות הid שוב פעם כדי לפתוח תקלה חדשה כל פרטי הטופס הקשורים ליוזר יתמלאו באופן אוטומטי)

**עמוד התחברות**

עמוד בו בעלי תפקידים (כל מי שהוא לא לקוח רגיל user) יכול להתחבר למערכת באמצעות הכנסת id וסיסמא.

העמוד כולל שחכתי את סיסמתי קלאסי השולח מייל לבעל התפקיד שבו הוא יכול לאפס את סיסמאתו (אם היוזר אינו בעל תפקיד אלא לקוח רגיל הוא לא יוכל לאפס את סיסמאתו ויקבל שגיאת שרת)

בproduction בעל התפקיד יקבל מייל אמיתי למייל שלו באמצעות שירות sendgrid ובdevelopment המייל ישלח לmailtrap.io

**עמוד תקלות**

עמוד בו לרחק התחברות בעל התפקיד יראה טבלה עם כל התקלות הרלוונטיות לצוות שלו או אדמין שיכול לראות את כל התקלות של כל הצוותים בלחיצת קליק על תקלה, יפתח חלק המציג את תיאור התקלה הראשוני וכן את מצב התקלה הרלוונטי לאחר עדכונה אם בוצע עדכון כזה.

בלחיצה כפולה על התקלה יפתח עמוד התקלה לתקלה הספציפית.

**עמוד תקלה**

בעמוד התקלה יהיה ניתן לראות את פרטי הלקוח שפתח את התקלה, את פרטי התקלה עצמה ואת הלוגים שלה (כל המעקב אחרי סטטוס התקלה) ויהיה ניתן לעדכן את תיאור המעקב (סטטוס תקלה נוכחי) ואת הצוות המטפל

**עמוד "הפרופיל שלי"**

כל בעל תפקיד יוכל לראות את פרטי הפרופיל שלו, לעדכן אותם, למחוק את הפרופיל ולאפס סיסמא

**עמוד משתמשים (לאדמינים בלבד)**

בעמוד זה ניתן לראות בטבלה את כל המשתמשים הרשומים למערכת גם לקוחות וגם בעלי תפקידים

בלחיצה כפולה על המשתמש יפתח עמוד המשתמש

**עמוד משתמש (לאדמינים בלבד)**

בעמוד המשתמש יוצגו כל פרטי המשתמש, האדמין יוכל למחוק את המשתמש לעדכן את פרטיו ואף להפוך אותו לבעל תפקיד אם אינו כזה ולהוסיף לו סיסמא

**עמוד יצירת משתמש (לאדמינים בלבד)**

בעמוד זה האדמין יכול ליצור משתמש חדש, גם לקוח וגם בעל תפקיד.