**מסמך הגדרת תכולה**

חברי הקבוצה: נוי פאר, שיר שרר

מנחה בשלב האפיון: נטע קטלר

שם הפרויקט: מערכת לניהול תלונות לקוח

הלקוח: ארגון ינאי בתי צמיחה

מטרות הפרויקט: הפרויקט נועד לשפר את הבקרה על הטיפול בתלונות בארגון, לחסוך בזמן פתיחת תלונה ולאפשר נגישות ונוחות בזמן פתיחת התלונה באמצעות מערכת מבוססת WEB.  
בנוסף, המערכת תאפשר הנפקת דוחות ניהוליים ויצירת חוקים אוטומטיים לפעולות שיתבצעו בתנאים מסוימים.

מודולים במערכת:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **שם המודול** | **פונקציונאליות מרכזית** | **רמת מורכבות** |
| מודול ניהול תלונות | מודול הכולל טופס מובנה לפתיחת תלונה במערכת. לאחר שמירת הטופס המערכת תשלח הודעת SMS עם קישור למערכת לכל הגורמים המטפלים והגורמים השונים המכותבים לידיעה. | בינונית |
| מודול מנהלים | המערכת תייצר דוחות שהמנהל מעוניין בהם ותציג לו אותם בDashboard- אחד בצורת גרפים ע"פ חתכים שונים. | בינונית |
| מודול ניהול לקוחות | אחת ליום המערכת תשלוף את רשימת הלקוחות ממערכת הERP ותעדכן את פרטי הלקוחות במערכת בהתאם. | קלה |
| מודול ניהול עובדים | מנהל המערכת יוכל להגדיר במודול זה את ההרשאות לכל משתמשי המערכת (מנהלי תיקי הלקוחות והמנהלים השונים בארגון). | בינונית |
| מודול יצירת חוקים אוטומטיים | המודול ישמש את מנהל המערכת להבניית חוקים באשר לאופן הטיפול בתלונה. כל חוק יורכב מתנאים המורכבים מחתכים שונים של מידע ודרך הפעולה הנדרשת במידה ואלו מתקיימים. (אלמנט חכם) | גבוהה |