

ما برای تعاملات کارمندان با مشتریان به یک سامانه مدیریت ارتباط با مشتری نیازمندیم. این سامانه در فاز اولیه شامل بخش‌های زیر خواهد بود:

امکانات کلی

1. صفحه ورود به پنل مدیریت مشتریان: در این صفحه، مدیران و کارمندان مجاز با استفاده از نام کاربری و رمز عبور خود می‌توانند وارد پنل شده و به وظایف و ابزارهای مربوط به نقش خود دسترسی پیدا کنند.

- کادر ورود شامل دو بخش برای نام کاربری و رمز عبور
- وارد کرد کد دو مرحله ای
- پس از وارد کردن نام کاربری و رمز عبور مجاز یک کد موقت با اعتبار 120 ثانیه ای تولید میشود که این کد با یک api برای ارسال به کارمند قابل دسترسی باشد.

2. تعریف و مدیریت سطوح دسترسی: از این بخش مدیر میتواند نقش‌ها و تخصیص مجوزها و مدیریت سطوح دسترسی را انجام دهد.

- تعریف نقش‌ها:
 - ایجاد نقش‌های مختلف با وظایف و اختیارات مشخص.
- تخصیص مجوزها:
 - تعیین دسترسی هر نقش به بخش‌ها، عملکردها و اطلاعات خاص در سیستم.
- مدیریت سطوح دسترسی:
 - ایجاد سطوح دسترسی مختلف مانند "فقط خواندن"، "ویرایش"، "حذف" و ...

3. تعریف و مدیریت کارمندان: از این بخش مدیر میتواند پروفایل کارمندی ایجاد و مدیریت کند.

- ایجاد پروفایل کارمندی:
 - اضافه کردن اطلاعات شخصی مانند نام، نام خانوادگی، شماره تلفن‌های ثابت و همراه، ایمیل، نام کاربری و رمز عبور.
 - تخصیص نقش‌های مختلف مانند مدیر، کارشناس پشتیبانی سطح 1، کارشناس پشتیبانی سطح 2 و ... برای کارمند.
 - اعمال تنظیمات امنیتی مانند محدود کردن دسترسی به IP‌های مجاز و فعال و غیر فعال بودن کد دو مرحله ای ورود.

4. تعریف و مدیریت گروه‌های مشتریان: از این بخش میتوان گروه‌های مشتریان را دو سطحی ایجاد و مدیریت کرد. گروه و زیر گروه‌های ایجاد شده با توجه به نوع مشتری جهت گروه بندی مشتریان از پروفایل مشتری به مشتری تخصیص داده میشود.

5. تعریف و مدیریت مشتریان: از این بخش کارمندان پروفایل‌های مشتری را ایجاد و مدیریت میکنند.

- ایجاد پروفایل مشتری توسط کارمندان:
 - اضافه کردن اطلاعات مانند نام و نام خانوادگی، شماره تلفن‌های ثابت و همراه، آدرس ایمیل، استان و شهر، آدرس پستی، تاریخ ایجاد پروفایل مشتری، تاریخ آخرین ویرایش، کارمند ایجاد کننده مشتری، کارمند پیگیری کننده مشتری، معرف (در صورت وجود)، و هرگونه اطلاعات دیگری که نیاز باشد.
 - تخصیص گروه‌ها و زیرگروه‌های مشتریان به مشتری

6. تعریف و مدیریت تنظیمات عمومی: از این بخش مدیران تنظیمات مورد نیاز را اعمال میکنند.

- اضافه کردن آدرس و مشخصات مورد نیاز برای ارسال پیامک

7. داشبورد کارمندان: در این بخش کارمندان میتوانند به امکانات مورد نیاز دسترسی داشته باشند.

لیست مشتریان :

- با سطوح دسترسی مناسب، کارمندان می توانند لیست کاملی از تمام مشتریان را مشاهده کنند. مشتریان جدید اضافه و مدیریت کنند.
- مشتریان من:
 - این تب لیستی از تمام مشتریانی را نشان می دهد که کارمند پیگیری کننده آن مشتریان باشند.
 - مشتریان در حال انجام:
 - این تب لیستی از تمام مشتریانی را نشان می دهد که کارمند در حال حاضر روی آنها کار می کنند.
 - لیست فعالیت ها:
 - این تب لیستی از همه فعالیت هایی که در داشبورد مشتری برای مشتریان توسط کارمند مورد نظر ثبت و در حال اجرا میباشد را با ترتیب اولویت نمایش میدهد و میتوان بر اساس همه، تاریخ گذشته، امروز، فردا و تاریخ خاص فیلتر کرد.

8. داشبورد مشتریان: در این بخش کارمند میتوانند به پروفایل مشتریان دسترسی داشته باشد و برای مشتریان فعالیت با تاریخ انجام و یادداشت ثبت کند و از این بخش به شماره های همراه مشتری پیامک متن آماده و یا عادی ارسال کند.

9. پیامک های متن آماده: از این بخش مدیر میتواند پیامک های با متن های از پیش تعریف شده و دو سطحی درج کند.

- افزودن گروه پیامک، درج عنوان، نوع پیامک، متن

10. گزارش گیری: باتوجه به بخش های پنل گزارش های کاربردی ایجاد شود.

11. مدیریت اکسپورت و ایمپورت: در پنل امکان اکسپورت و ایمپورت اطلاعات به صورت فایل اکسل در نظر گرفته شود.

بخش فنی

1. دیتابیس:

- از MongoDB به عنوان پایگاه داده پروژه استفاده شود.

2. بک اند: (Node.js)

- با زبان برنامه نویسی Node.js نوشته شود.

- وظایف اصلی:

- ایجاد API های RESTful:
 - API های فیلتر شده برای لیست کردن، افزودن، به روز رسانی و حذف کارمندان و مشتریان با فیلترها و معیارهای مختلف و مورد نیاز عنوان شده در بخش امکانات کلی
 - API های جستجوی پیشرفته برای جستجوی اطلاعات بر اساس معیارهای مورد نیاز پنل.
 - API های گزارش گیری برای ایجاد گزارش های سفارشی از اطلاعات کارمندان و مشتریان ووو.
- مدیریت پایگاه داده:
 - ایجاد و مدیریت مجموعه ها (Collections) در MongoDB برای ذخیره اطلاعات کارمندان، مشتریان و کاربران و موارد مورد نیاز
 - نوشتن کوئری های MongoDB برای بازیابی و دستکاری داده ها بر اساس فیلترها و معیارهای ارائه شده.
 - انجام پردازش های حداقلی بر روی داده ها در بک اند و انتقال فیلترها و معیارهای سنگین به MongoDB
- منطق برنامه:
 - پیاده سازی قوانین مربوط به سطوح دسترسی کاربران.
 - پیاده سازی قوانین کسب و کار و پردازش درخواست های API
 - اعتبارسنجی توکن های JWT برای احراز هویت و مجوز کاربران.
 - از توکن های (JSON Web (JWT برای احراز هویت و مجوز کاربران و محدود کردن دسترسی آنها به داده ها و عملکردهای خاص استفاده می شود.
 - کنترل دسترسی مبتنی بر نقش (RBAC) برای تنظیم دسترسی کاربران به منابع و عملیات مختلف.
- ملاحظات:
 - بهینه سازی کوئری های MongoDB برای افزایش کارایی و جلوگیری از بارگذاری اضافی بر سرور.
 - استفاده از ایندکس گذاری در MongoDB برای سریعتر کردن عملیات جستجو و بازیابی داده ها.

3. فرانت اند (React):

- باتوجه داشتن سورس پروژه <https://minimals.cc/dashboard> میخوایم برای تسریع در فرایند پروژه و صرفه جویی از وقت و هزینه از این پنل آماده استفاده کنیم.
- وظایف اصلی:
 - ایجاد رابط کاربری:
 - طراحی صفحات برای لیست کردن، افزودن، به روز رسانی و حذف کارمندان و مشتریان ووو ... با امکان اعمال فیلترها و معیارهای مختلف.
 - ایجاد فرم های ورود به پنل.
 - نمایش اطلاعات به صورت خوانا و منظم و سازگار
 - تعامل با API:
 - ارسال درخواست های HTTP به API های بک اند با فیلترها و معیارهای درخواست شده توسط کاربر.
 - مدیریت پاسخ های API و به روز رسانی رابط کاربری بر اساس داده های دریافتی و فیلترها.