

Հաճախորդների հետ հարաբերությունների կառավարման համակարգի (ՀՀՀԿ) մշակման Տեխնիկական հանձնարարականի պայմաններ (ՏՀՊ)

Կազմակերպություն. Բազմակողմանի տեղեկատվության ինստիտուտ -
Հայաստան

Նախագիծ. Աջակցություն երեխաներին և դեռահասներին՝ կանխելու և
արձագանքելու առցանց սպառնալիքները

Նախագծի հղման համարը. ARM/PCA202561/PD2025182

Դոնոր. Միացյալ Թագավորության կառավարության, ՅՈՒՆԻՍԵՖ Հայաստան

Մրցույթի համարը. MDI01062025-01

Վեբ աղբյուրներ:

www.mdi.am

www.cyberhub.am

Բովանդակություն

ՏՀՊ ակնարկ	2
ՀՀՀԿ համակարգի նպատակը և խնդիրները	2
Տեխնիկական հարթակ	2
Օգտատերերի մոդուլ	2
Օգտատերերի մակարդակ	2
Օգտատերերի իրավասությունները և լիազորությունները	3
Քեյսերի մոդուլ	3
Քեյսերի մուտքագրման բաղադրիչներ	3
Քեյսի կարգավիճակ	4
ՀՀՀԿ մոդուլներ	5
Աշխատանքային մոդուլ	5
Կառավարման մոդուլ	5
Տվյալների բազայի մոդուլ	5
Վերլուծական մոդուլ	5
Արտահանման/ներմուծման մոդուլ	6

SՀՊ ակնարկ

ՀՀՀԿ համակարգի նպատակը և խնդիրները

ԿիրենՉատի CRM համակարգը նախագծված է երեխաների և դեռահասների (12-18 տարիքի) կիրենՉատանվտանգության միջադեպերին և թվային անվտանգության խնդիրներին առնչվող քեյսերի կառավարման և համապարփակ լուծման համար: Հիմնական նպատակն է ստեղծել կենտրոնացված հարթակ, որը հնարավորություն է տալիս արդյունավետ հետևել, կառավարել և լուծել կիրենՉատանվտանգության խնդիրները՝ պահպանելով համապատասխան վերահսկողություն և համակարգում մասնագիտական տարբեր թիմերի միջև (տեխնիկական, իրավական, հոգեբանական):

Համակարգի նպատակն է՝

- Պարզեցնել կիրենՉատանվտանգության միջադեպերի վերաբերյալ զեկույցների ընդունումն ու մշակումը
- Նպաստել քեյսերի համապատասխան բաշխմանը՝ միջադեպի տեսակի հիման վրա
- Ապահովել քեյսերի ընթացքի համապարփակ մոնիտորինգ՝ քեյսի ստացումի/մուտքագրումից մինչև լուծման փուլը
- Տրամադրել վերլուծական տեղեկություններ արձագանքման արդյունավետության բարելավման համար
- Պահպանել մանրամասն աուդիտային տվյալներ համապատասխանության և որակի ապահովման նպատակներով

Տեխնիկական հարթակ

Համակարգը պետք է մշակվի ժամանակակից վեբ տեխնոլոգիաների օգտագործմամբ՝ NestJS framework backend API-ի մշակման համար, React frontend օգտատիրոջ ինտերֆեյսի համար և PostgreSQL տվյալների բազայի կառավարման համար: Այս տեխնոլոգիական փաթեթը պետք է ապահովի մասշտաբային, պահպանելի և անվտանգ վեբ ծրագրային ճարտարապետություն, որը հարմար է ձեռնարկատիրական (ընկերության) մակարդակի քեյսերի կառավարման գործառույթների համար:

Օգտատերերի մոդուլ

Օգտատերերի մակարդակ

- Համակարգի ադմինիստրատորներ
 - Ղեկավարներ [թեժ գծի պատասխանատու անձ]
 - Փորձագետներ [կիրենՉատանվտանգության, իրավունքի և հոգեբանության մասնագետներ]

Օգտատերերի իրավասությունները և լիազորությունները

- **Համակարգի ադմինիստրատորներ** - հասանելիություն ունեն ՀՀՀԿ բոլոր կարգավորումներին և քեյսերին, կառավարում են ՀՀՀԿ-ի բոլոր ֆունկցիաները, օգտատերերի լիազորությունները, օգտատերերի թույլտվությունները, նոր օգտատերերի ստեղծումը, սահմանափակումների կիրառումը, մուտքի տեղեկատվամատյանները:
- **Ղեկավարներ** - ձեռքով մուտքագրում են և հասանելիություն ունեն բոլոր քեյսերին, տվյալների բազային, կարող են դրանք ուղղորդել համապատասխան մասնագետներին, նշել քեյսերի ընթացքը (նոր, ընթացիկ, ավարտված . . .), արտահանել տվյալների բազան, իրականացնել որոնումներ ըստ տվյալների տեսակների (տարիք, սեռ, մարզ, քեյսի տեսակ...):
- **Փորձագետներ** - հասանելիություն ունեն այն քեյսերին, որոնք հասցեագրվել են իրենց, կարող են մուտքագրել իրենց կատարած աշխատանքի և հավաքագրված տվյալների մասին տեղեկություններ:

Քեյսերի մոդուլ

Քեյսերի մուտքագրման բաղադրիչներ

- **Քեյսի դասակարգումը** (ԿիբեռՉատի դեպքերի դասակարգման n^o իրադարձությանն է վերաբերում խնդիրը)
 - Դեպք 1. Կոտրել են օգտահաշիվս
 - Դեպք 2 . Կոտրել են օգտահաշիվս ու շանտաժի են ենթարկվում
 - Դեպք 3. Իմ նկարները տարածել են առանց թույլտվության
 - Դեպք 4. Տարածել են ինձ վարկաբեկող լուսանկարներ, խմբագրված վիզուալ նյութեր
 - Դեպք 5. Անհանգստանում եմ առցանց տիրույթում երեխայի անվտանգության համար
 - Դեպք 6. Կիբեռբուլինգի եմ ենթարկվում
 - Դեպք 7. Մեռական հետապնդման եմ ենթարկվում
 - Դեպք 8. Այլ իրավիճակ
- **Քեյսի աջակցության տեսակ**
 - Տեխնիկական
 - Իրավական
 - Հոգեբանական
- **Շահառու** (n^o վ է դիմել)
 - Երեխա
 - Մեծահասակ
- **Քեյսի նույնականացման կարգավիճակ** (դիմումատուն նույնականացվա՞ծ է)
 - Անվանական (եթե անվանական է, ապա նաև՝ կոնտակտային տվյալներ. Հեռախոսահամար, էլ. փոստ, Telegram ID, և այլն)
 - Անանուն
- **Քեյսի ժողովրդագրություն**
 - Երեխայի տարիքը (0-18)
 - Երեխայի սեռը (աղջիկ, տղա)

- Երեխայի բնակության մարզը (Արագածոտն, Արարատ, Արմավիր, Գեղարքունիք, Կոտայք, Լոռի, Շիրակ, Սյունիք, Տավուշ, Վայոց ձոր, Երևան)
- **Միջադեպի մանրամասներ** (միջադեպի մանրամասն նկարագրություն)
- **Միջադեպի ամսաթիվ** – (ե՞րբ է առաջին անգամ արձանագրվել միջադեպը)
- **Միջադեպի արձանագրում** – (ինչպե՞ս է միջադեպն առաջին անգամ արձանագրվել, օրինակ՝ «ծանուցում Ինստագրամում», «հեռախոսը տաքանում է» կամ «դպրոցական Վայբերի խմբում շրջանառվել է երեխայի լուսանկարը»)
- **Միջադեպի ազդեցություն** (ինչպիսի՞ն է միջադեպի տեխնիկական ազդեցությունը)
- **Քեյսի դիմումի հարթակ** (ինչպե՞ս են մեզ հետ կապվել)
 - Տեղեկրամ
 - Վոթսափ
 - Կայքի Live Chat
 - Էլեկտրոնային փոստ
 - Հեռախոսազանգ
 - Այլ (մանրամասնել)
- **Գործողություններ** (ի՞նչ քայլ եք ձեռնարկել որպես առաջին արձագանքող)
 - Խնդիրն ամբողջությամբ լուծել եմ
 - Փոխանցել եմ տեխնիկական մասնագետի
 - Փոխանցել եմ իրավական մասնագետի
 - Փոխանցել եմ հոգեբանի
- **Մանրամասն քայլեր** - (նկարագրեք ձեր իրականացրած քայլերը)

Քեյսի կարգավիճակ

Կարգավիճակն ըստ տեսակի .

- Նոր
- Ընթացիկ
- Ավարտված
- (Համակարգի ադմինիստատորների/Ղեկավարների կողմից նոր կարգավիճակի տեսակի ավելացում)

Կարգավիճակն ըստ պատասխանատու անձի

- Տեխնիկական մասնագետի մոտ
- Իրավաբանի մոտ
- Հոգեբանի մոտ

Կարգավիճակն ըստ քեյսի փակման արդյունքի

- Բավարարված է (հաջողությամբ ավարտվել է)
- Մերժված է (չի դիտարկվում)
- Անարդյունք (աշխատանքներն արդյունք չեն տվել)

Միջադեպի արձագանքման գնահատականն ըստ դիմորդի

- Գոհ եմ
- Միջին
- Դժգոհ եմ

ՀՀՀԿ մոդուլներ

Աշխատանքային մոդուլ

- Քեյսերի գրանցում և խմբագրում (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ)
- Քեյսի տվյալների դասակարգում ըստ նախանշված տիպերի (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ)
- Քեյսերի կարգավիճակի փոփոխում ըստ ընթացքի և պատասխանատուի (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ, Փորձագետներ)
- Քեյսերի ժամանակագրական գործողությունների մոնիտորինգ (գրանցամատյաններ/ժամանակացույց) (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ, Փորձագետներ)
- Քեյսերի փոխանցում Փորձագետներին (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ, Փորձագետներ)

Կառավարման մոդուլ

- Օգտատերերի կառավարման վահանակ (ավելացնել, խմբագրել, կարգավիճակ տալ), (Համակարգի ադմինստրատորներ)
- Լիազորությունների և իրավասությունների սահմանում ըստ օգտատերերի խմբերի (Համակարգի ադմինստրատորներ)
- Ընդհանուր սահմանափակումների կառավարում (օրինակ՝ տվյալների դիտման իրավունք), (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ)
- Քեյսերի վերանայում, ստեղծում, փակում (Համակարգի ադմինստրատորներ, Ղեկավարներ)

Տվյալների բազայի մոդուլ

- Կառուցվածքային տվյալների մոդել՝ բոլոր մոդուլների կապակցվածությամբ
- Բազմաքանակ քեյսերի պահպանում և կառավարում ըստ մետատվյալների
- Արագ որոնման և ֆիլտրման ֆունկցիոնալություն (տարիք, սեռ, մարզ, տիպ, պատասխանատու)
- Դատարկ արժեքների նախազգուշացում / վավերացում
- Տվյալների պահուստավորում և վերականգնում

Վերլուծական մոդուլ

- Քեյսերի քանակական վերլուծություն ըստ ժամանակային միջակայքի
- Քեյսերի վիճակագրություն ըստ քեյսերի տիպի, մարզի, սեռի, միջադեպի ազդեցության և արդյունքի
- Գծապատկերներ և վիզուալ վերլուծություններ (գծապատկերներ, գրաֆիկներ)
- Տվյալների համեմատում ըստ ժամանակահատվածների (թրենդերի վերլուծություն)

Արտահանման/ներմուծման մոդուլ

- Տվյալների արտահանում Excel, CSV, PDF ֆորմատներով ըստ ընտրության
- Տվյալների ներմուծում ստանդարտ ձևաչափերով (CSV)՝ նոր կամ թարմացված տվյալների ավելացման նպատակով
- Ներմուծված ֆայլերի ավտոմատ վավերացում՝ սխալների հայտնաբերման և մերժման համակարգով
- Արտահանման իրավասությունների սահմանափակում ըստ օգտատիրոջ կարգավիճակի
- Արտահանման/ներմուծման գործողությունների գրանցում՝ աուդիտային տեղեկատվամատյանով