

CRM rendszer fejlesztése Nokia Siemens Networks Magyarország Kft. részére

Nokia Siemens Networks
Magyarország Kft.
Jány Attila DJ8XMT

Diplomamunka

- Bevezetés
- A feladat specifikációja, hasonló szoftverek bemutatása
- A felhasznált technológiák és fejlesztő környezetek bemutatása
- Tervezési dokumentáció
- Fejlesztési dokumentáció
- Felhasználói útmutató

NSN

- A Nokia és a Siemens hálózatkezelői részének egyesülésére 2007-ben került sor.
- MSC szerverek üzemeltetésével, közös rádióhullámú és IP hálózat kiépítésével, üzemeltetésével és karbantartásával foglalkozik.
- Az MSC szerverek hívásirányítási feladatokat látnak el.

Miért volt rá szükség

- Nincs egységes rendszer a hibák kezelésére
- A megoldási menet nem dokumentált
- Ügyek közötti keresés manuálisan történik (sok időt vesz igénybe)
- Levelek kezelése Microsoft Outlook segítségével
- Az ügyek kategorizálására nincs lehetőség
- Nehezen képezhető statisztikai adatok

Hibajegy kezelő rendszer

- CRM (ügyfélkapcsolat-menedzsment) rendszer belső vállalati munkafolyamatok összessége
- Közepontjában az ügyfél áll.
- Webes alkalmazás
- Hibajegyek létrehozására több megoldás létezik:
 1. az ügyfelek közvetlen a rendszerben hozzák létre a hibajegyet
 2. elektronikus levelet küldenek és a rendszer a levélből készít hibajegyet

Feladatok

- Hasonló szoftverek, megoldások megismerése, tanulmányozása
- A legmegfelelőbb alternatíva kiválasztása
- A fejlesztendő rendszerrel szemben támasztott elvárások meghatározása
- A megfelelő fejlesztőkörnyezetek kiválasztása
- Az adatbázis és honlap struktúrájának megtervezése
- Felhasználói útmutató

Megoldás eszközök

- Az adatbázis megtervezéséhez és működtetéséhez MS SQL 2005 Express Edition-t használtam
- A hibajegyek alapjául az ügyfelektől érkező email-ek szolgálnak, melyeket egy C# programnyelvbe megírt alkalmazás visz fel a rendszerbe
- A felhasználói felület létrehozásához ASP.NET 2.0 (C# kódnyelv), AJAX és JavaScript technológiákat használtam

Program

- Email fogadás, hibajegy generálás
- Szálak ügynökhöz való csatolása, ügynöknek való átadás
- Hibajegyek, levelek olvasása reportolása, melléklet csatolása
- Válaszlevél írása hibajegy lezárása, újranyitása
- Ügyféladatok, ügynök adatok módosítása
- Statisztikai adatok lekérdezése
- Szálak történeti adatainak megtekintése
- Szálkeresés, tudásbázis (Knowledge Base)

Eredmények következtetés

- Ügyek jobb dokumentáltsága
- Igényeknek megfelelő, felhasználóbarát
- Időmegtakarítás
- Egységes kezelőfelület
- Statisztikák generálása
- Tudás újrafelhasználás

Tovább lépés

- Telepítő csomag létrehozása az egyszerűbb installálásért
- ASP.NET 3.5 ös verziójára való lefejlesztés
- Több részlegen való alkalmazása
- Ügyfelek visszajelzéseinek értékelése
- Statisztikák kiterjesztése