

**JÁNY ATTILA SZABOLCS**

**CRM RENDSZER FEJLESZTÉSE NOKIA  
SIEMENS NETWORKS KFT. RÉSZÉRE**

**ÖSSZEFOGLALÁS**

A CRM (ügyfélkapcsolat-menedzsment) rendszer belső vállalati munkafolyamatok összessége, amely az ügyfelekkel való kapcsolattartást tudatosan, szervezett módon, és összehangoltan irányítja, középpontjában az Ügyfél áll.

Diplomamunkámban bemutatásra kerül az általam megtervezett és ASP.NET és C# nyelven fejlesztett hibajegy kezelő rendszer, ami az ügyfelektől érkező hibabejelentő elektronikus levelek feldolgozását és azok megválaszolását segíti elő.

A felhasználói felület mellett szükségem volt kisebb alkalmazások kifejlesztésére is. Idetartozik az `emailfetcher`-nek elnevezett konzolalkalmazás, melynek a levelezőszerverre érkező levelek észlelése, másik mappába való átmozgatása és UTF8-as karakterkódolású másolatának fájlszerverre való lementése a feladata. A `fileremover` a webszerveren eltárolásra került ideiglenes fájlok törlésére szolgál, melyek a hibajegyek kezelése során keletkeztek. Az `emailfetcher` és a `fileremover` alkalmazások automatizálására a windows feladat ütemezőjét használtam.

A felhasználói felület a tőle elvárt funkciókat, mint a jegyek és a hozzá tartozó levelek listázását, a levélolvasást, a válaszlevél írást, a mellékletek kezelését és a jegyek közötti keresési lehetőséget ellátja. A weboldal interaktívabbá és gyorsabbá tételének érdekében AJAX technológiát használtam.

A rendszer fejlesztése során bővebb ismereteket szereztem a dinamikus weblapokról és az ASP.NET-ben való honlap fejlesztéséről. Megismerkedtem a visual C# programozási nyelv nyújtotta lehetőségekkel és elmélyítettem a már tanult SQL adatbázis programozási tudásom. Úgy gondolom, szakdolgozatom jó irodalomként szolgálhat azoknak, akik megismerkednének az ASP.NET, AJAX és a C# programozási nyelvek lehetőségeivel.

**Kulcsszavak, kulcsfogalmak:** CRM, ASP.NET, AJAX, C#, JavaScript, Hibajegykezelés