

CRM Rendszer készítése WEB-es felületen

Sándori Csaba
2014

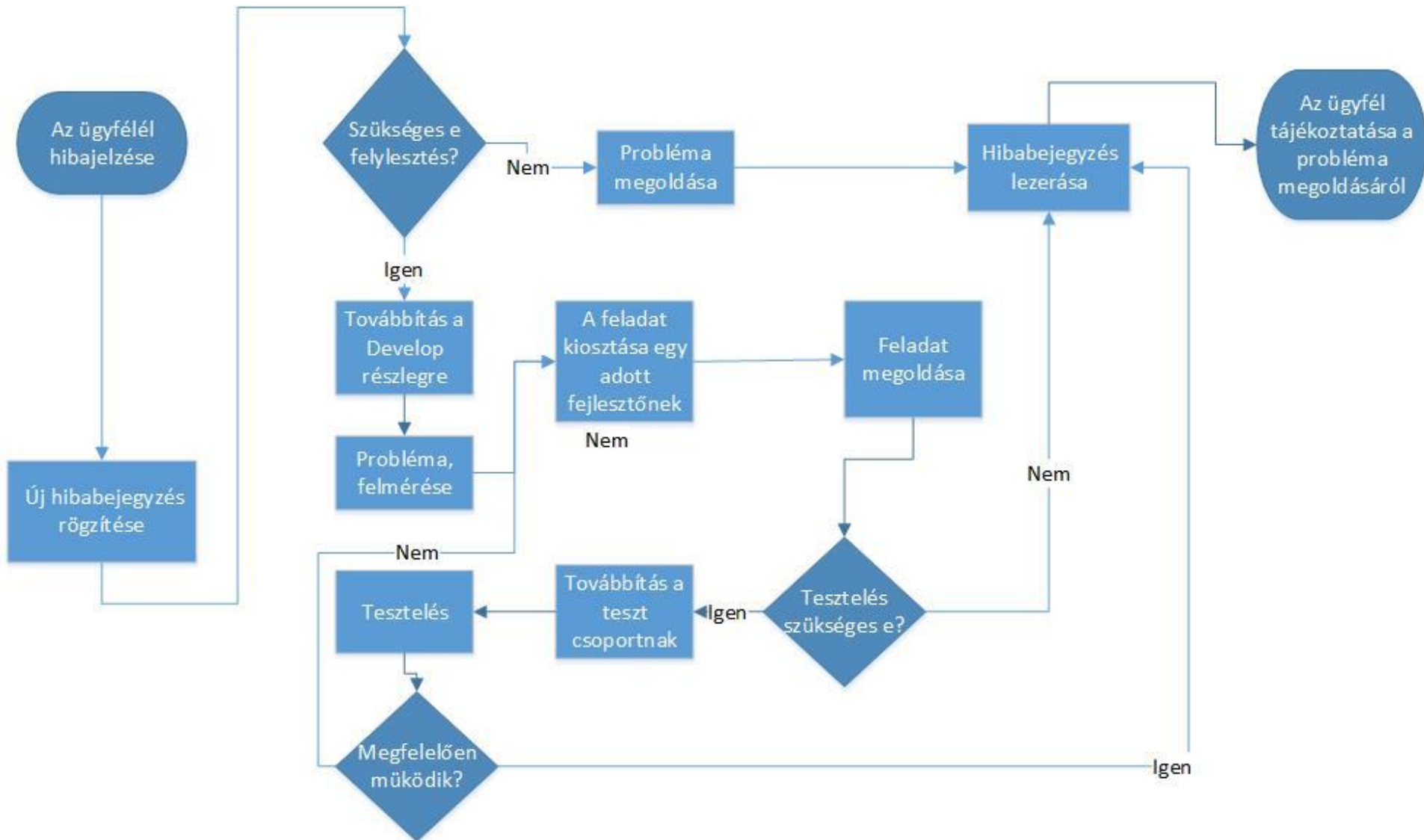
Az Ügyfélszolgálat CRM nevű rendszer által megvalósítandó feladatok:

- Az ügyfelek adatainak rögzítése
- Az ügyfelek által bejelentett hibák rögzítése, hibabejegyzés készítése
- Felhasználói csoportok/jogosultságok kezelése
- A hibabejegyzés élelciklusának kezelése, nyomon követése

A rendszer által kezelt felhasználói csoportok:

	Új hiba-bejegyzés rögzítése	Hibabejegyzés továbbítása	Hibabejegyzés lezárása	Naptár funkció	Statisztikák, kimutatások
Vezetők	X	X	X	X	X
Ügyfélszolgálat	X	X	X	X	
Fejlesztő		X	X		
Üzletkötő	X	X		X	
Teszt csoport			X		
Hardverszerelők			X		

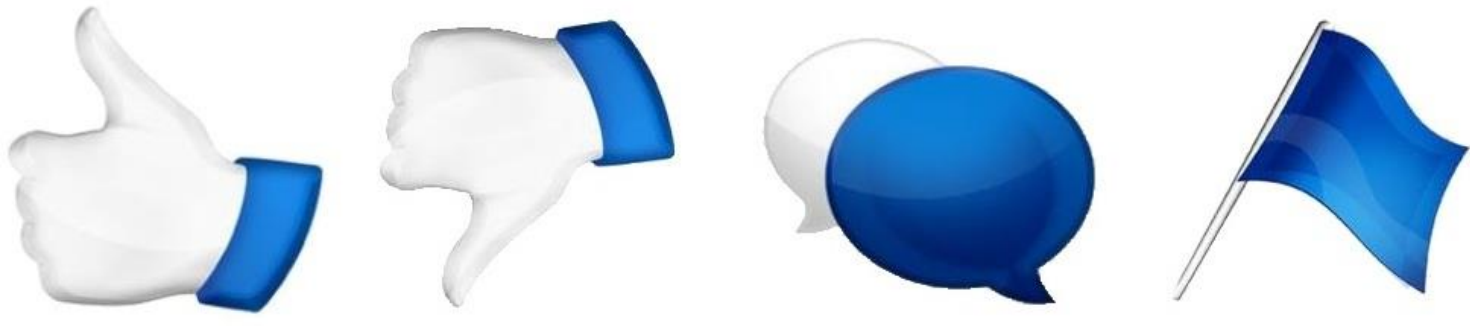
A hibabejegyzés életciklusa



Hibabejegyzés státuszok kezelése

A hibabejegyzések négy fajta státuszt vehetnek fel:

- Nyitott
- Zárt
- Folyamatban
- Felfüggesztett



A hibabejegyzése prioritásának kezelése

A továbbított hibabejegyzések a következő sorrendben lesznek kezelve a továbbiakban:

Szám	Megnevezés	Alap prioritás	Folyamatban	Felfüggesztve
1	Kritikus hiba	100	115	15
2	Gyorsfelmérés	90	105	15
3	Extra fontos	70	85	15
4	Nagyon fontos	60	75	15
5	Fontos	40	55	15
6	Normál	20	35	-5
7	Ráér	10	15	-25

A megvalósítás eszközei

A rendszer fejlesztése:

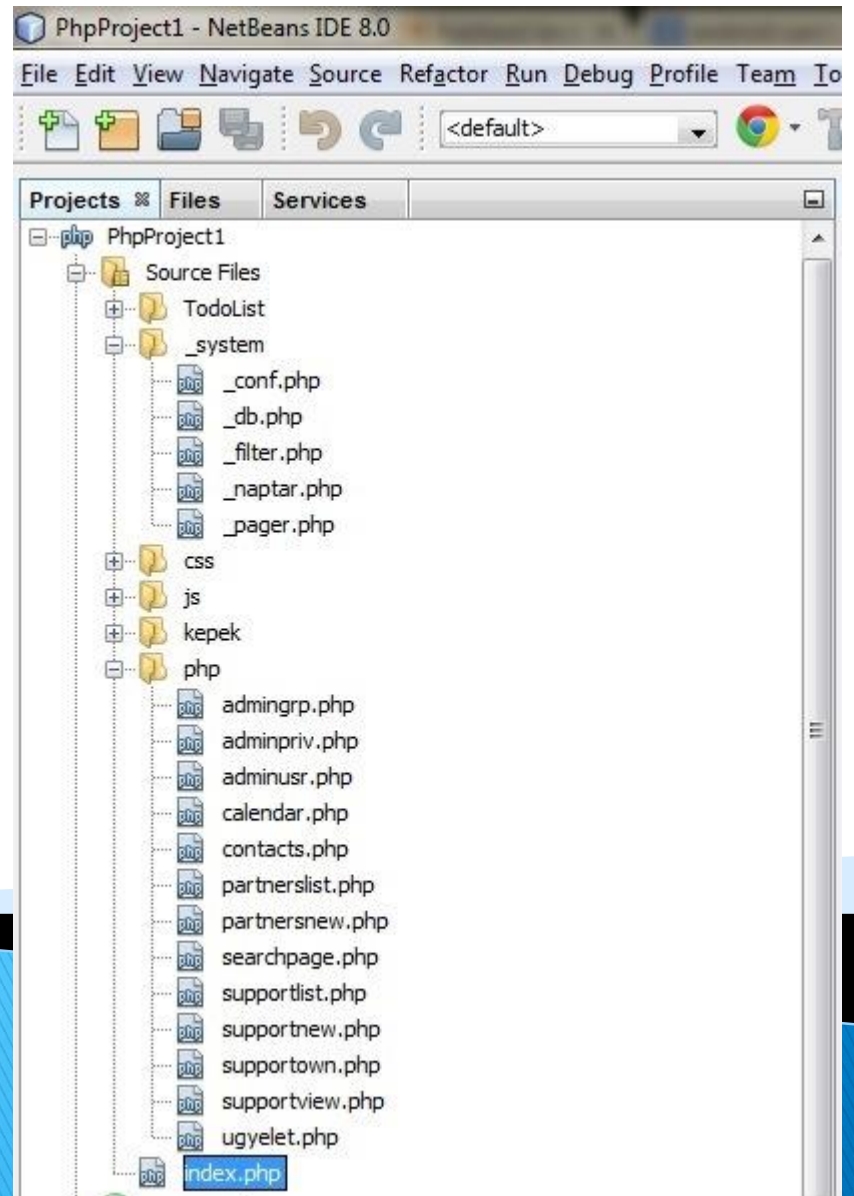
- PHP nyelven NetBeans IDE 7.4-es verzióval
- A MySQL adatbázis MySQL Workbench 5.2 CE szoftverrel

A rendszer tesztelése az alábbi konfigurációval:

- Apache 2.2 Webserver
- PHP 5.2.6
- MySQL Database version 5.0.51b

Könyvtárszerkezet

- A `_System` mappa tartalmazza az osztályokat
- A `PHP` mappa az űrlapokat, és a megvalósított funkciókat



Funkció Terület	Megvalósított funkció
Ügyfelek kezelése	Új ügyfél felvitele
	Ügyfél adatainak szerkesztése
	Ügyfél törlése
	Ügyfelek listázása
Hibák kezelése	Új hibabejegyzés felvitele
	Hibabejegyzés adatainak szerkesztése
	Hibabejegyzés törlése
	Hibabejegyzés továbbítása
	Hiba státuszának kezelése
Felhasználó kezelés	Új felhasználó létrehozása
	Új felhasználói csoport létrehozása
	Felhasználó jogainak szerkesztése
	Felhasználó csoport jogainak szerkesztése
Egyéb funkciók	Naptár funkció
	Keresés a hibák és az ügyfelek közt

A kezdőlap

UFSZ CRM teszt x UFSZ CRM teszt x

localhost/ufszcrm/index.php

Ügyélszolgálat CRM Oldal

- Ügyfelek
- Hibakezelés
- Eseménynaptár
- Kapcsolatok
- Ügyeletések
- Adminisztráció
- Kijelentkezés

Bejelentkezett felhasználó:
Teszt

Keresett szöveg:

Keresés

ID	Dátum	Bejelentés címe	Bejelentés típus	Ügyfél neve			
6	2014.01.14	A nyomtatási kép nem megfelelő	Hibajelentés	Mekk Elek KFT			
7	2014.01.14	Lassú a rendszer	Hibajelentés	Mekk Elek KFT			
8	2014.01.14	Hiba a leltár kezelésekor	Hibajelentés	Tölgy KFT.			
9	2014.01.14	Nem működik az egér	Hibajelentés	Vas üzem Kft.			
10	2014.01.14	A lista megjelenítése nem megfelelő	Hibajelentés	Vöröspapír Kft.			
11	2014.01.14	Nincs Internet elérés	Hibajelentés	Tölgy KFT.			

2014. Január

H	K	Sze	Cs	P	Szo	V
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Új ügyfél felvitele

UFSZ CRM teszt x UFSZ CRM teszt x

localhost/ufszcrm/index.php?mod=partnersnew

Ügyélszolgálat CRM Oldal

- Ügyfelek
- Hibakezelés
- Eseménynaptár
- Kapcsolatok
- Ügyeletesek
- Adminisztráció
- Kijelentkezés
- Bejelentkezett felhasználó: **Test**

Keresett szöveg:

Keresés

H	K	Sze	Cs	P	Szo	V
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Név:

Kapcsolattartó:

Cím:

Számlázási cím:

Email:

Adószám:

Telefon:




Mobil:

Havidíj:

Új hiba felvitele és átvétele



Ügyélszolgálat CRM Oldal

Ügyfelek	Ügyfél neve:	Horváth Bútor Kft. [8900. Zalaegerszeg, Petőfi u. 123.] ▼
Hibakezelés	Bejelentő:	Kovács Arnold
Eseménynaptár	Bejelentés típusa:	Hibajelentés ▼
Kapcsolatok	Prioritás:	Extra fontos ▼
Ügyeletek	Bejelentés címe:	Nem működik az egér
Adminisztráció	Bejelentés leírása:	Nem működik az egér
Kijelentkezés		
Bejelentkezett felhasználó: Teszt		
Keresett szöveg:		Hiba rögzítése

9	2014.01.14	Nem működik az egér	Hibajelentés	Vas üzem Kft.			
Extra funkciók:		Hiba átvétele					

Hibabejelentés szerkesztése, megjegyzés hozzáfűzése

Ügyfél neve:	Mekk Elek KFT	Bejelentő:	Horváth Ernő		
Dátum:	2014-01-14 20:11:07	Típus:	Hibajelentés		
Bejelentés címe:	A nyomtatási kép nem megfelelő				
Bejelentés leírása:	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>				
Tulajdonos:	=> Teszt	Státusz:	Nyitott	Prioritás:	Extra fontos
Megjegyzés hozzáfűzése Hiba továbbítása Módosítások tárolása Vissza					

Dátum:	2014-01-15 10:23:18	Felhasználó:	Teszt	
Megjegyzés:	nyomtató driver cserélve			
Dátum:	2014-01-15 10:22:18	Felhasználó:	Teszt	
Megjegyzés:	beállítások ellenőrizve			

**Köszönöm a
figyelmet!**