

SÁNDORI CSABA

CRM RENDSZER WEB-ES FELÜLETEN

ÖSSZEFOGLALÓ

A szakdolgozatom célja egy olyan Web-es felületen elérhető Customer Relationship Management (Ügyfél kapcsolat menedzsment) rendszer tervezése és megvalósítása volt, amely alkalmas egy szoftverfejlesztő és üzemeltető vállalat ügyféladatainak, továbbá az ügyfelekkel kapcsolatos reklamációk, megrendelések, hibabejelentések információinak tárolására, kezelésére.

A rendszer adatainak tárolása MySQL adatbázisban történt, a kezelőfelület HTML leíró nyelven íródott, PHP adatkezelő műveletekkel, minimális JavaScript használatával.

A fejlesztésnek lehetővé kellett tennie, hogy az ügyfelek által jelzett hibák és kérések a vállalat különböző részlegeinek (felhasználóknak és felhasználói csoportoknak) továbbíthatók legyenek.

Nagyon fontos, hogy a hibabejegyzés nyomon követhető legyen az összes munkafázisban, különböző jogosultsági szintek kezelésével.

A szakdolgozatomat két fő részre különítettem el. Az első rész az adatbázis tervezése, valamint a felhasználói és az adminisztrációs felület megvalósításának bemutatása. A második rész a felhasználói környezet bemutatása és dokumentációja.

A tervezési fázisban a főbb funkciókat specifikáltam, továbbá folyamatábra segítségével bemutattam a hibabejegyzés életciklusát. Ezután következett az adatbázis részletes bemutatása, kapcsolat diagramon - az ábra nagysága miatt kihajtható lapon - ábrázoltam a kapcsolat modellt, majd a táblák mezőit részletesen, tervezési szempontból is ismertettem.

Kifejtettem a megvalósítás módját, majd a specifikáció alapján leprogramoztam a rendszer logikai működését.

A második fázis a felhasználói dokumentáció, amelyben a főbb funkciókat mutattam be, melynek segítségével egy nem szakmabeli felhasználó is kényelmesen eligazodik a funkciók között.

Kulcsszavak: CRM, adatbázis-kezelés, Web-es felület