



# Szakdolgozat

Ügyfélszolgálati rendszer VIR szoftverhez

# Cégmenedzser Szoftver Kft.

- Alapítás: Jagodics Tamás és Nemsitz Balázs, 2005.
- Ügyviteli rendszer fejlesztése kis- és középvállalkozásoknak
- Főbb partnerek: Eurojet Kft., Vivaker Kereskedelmi Kft., Bonair BG Kft., stb...

# Egy ügyfélszolgálati szoftver használatának gondolata

Folyamatosan bővülő ügyfélkör



Új ügyfélszolgálati koncepció



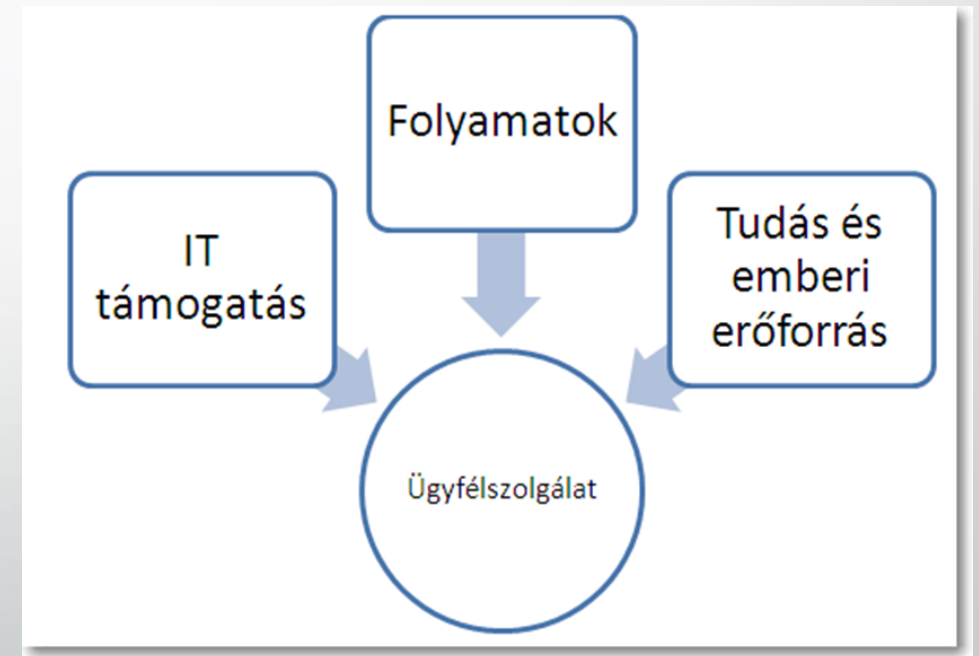
Folyamatok automatizálása



**Használjunk szoftvert!**

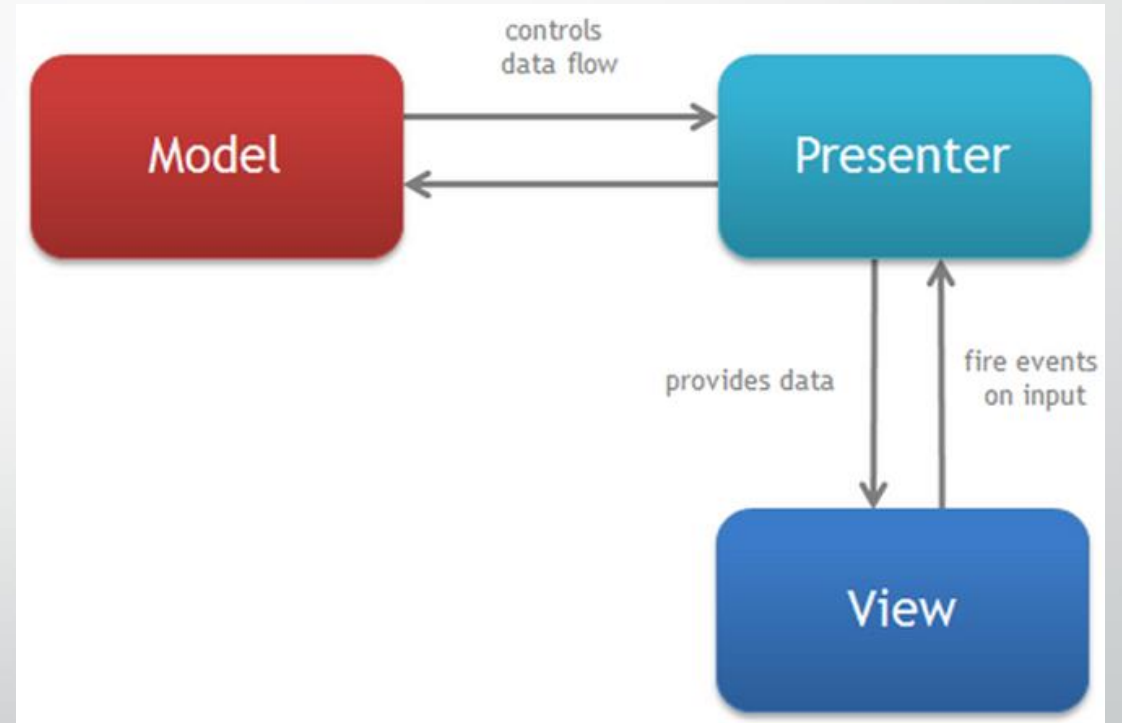
# A jó ügyfélszolgálat

- Jól szervezett folyamatok
- Informatikai támogatás
- Tudás(menedzsment) és emberi erőforrások

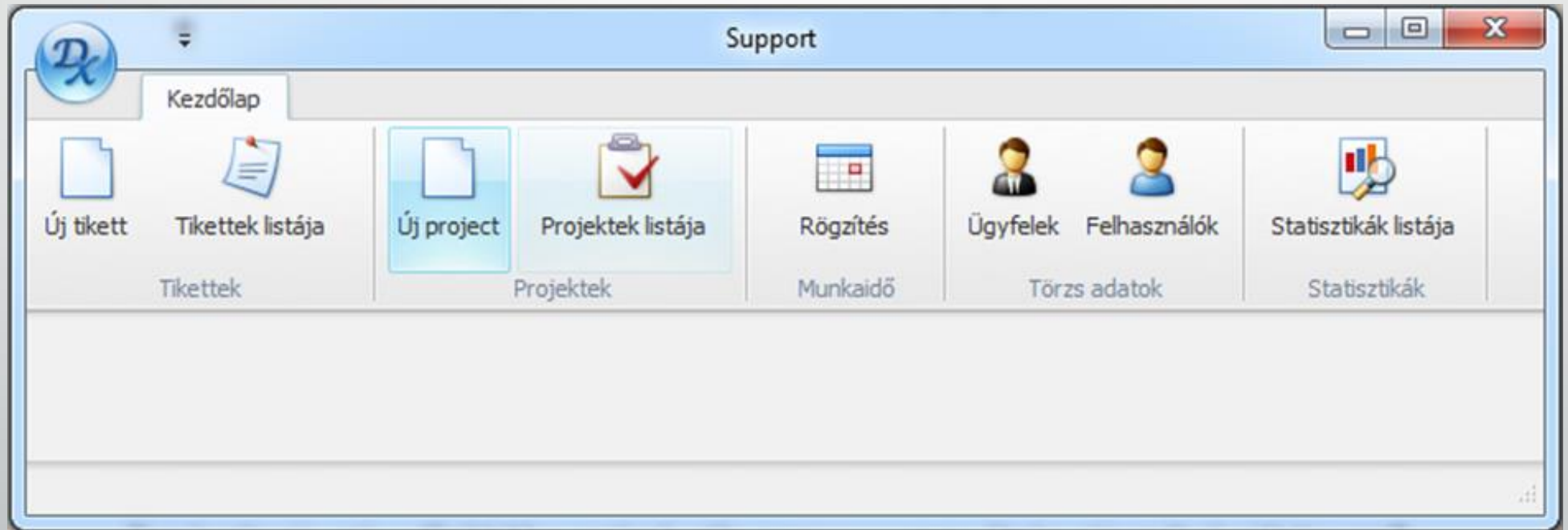


# Model-View-Presenter minta

- Model
- View
- Presenter
- + Data Access Layer



# A program főbb funkciói



# Bejelentések rögzítése, nyomon követése

- Tikett aktuális állapota
- Határidő
- Ráfordítások
- Felelős

Státusz	Tárgy	Tervezett ráfordítás	Tényleges ráfordítás	Elszámolt ráfordítás
Ütemezett	Rács lecserélése		16,00	2,00
Tesztelhető	DAL módosítása		4,00	4,00

# Automatikus e-mail küldés

- Hatékonyság növelés
- Egy kattintás
- Ügyfél-kommunikáció és elégedettség



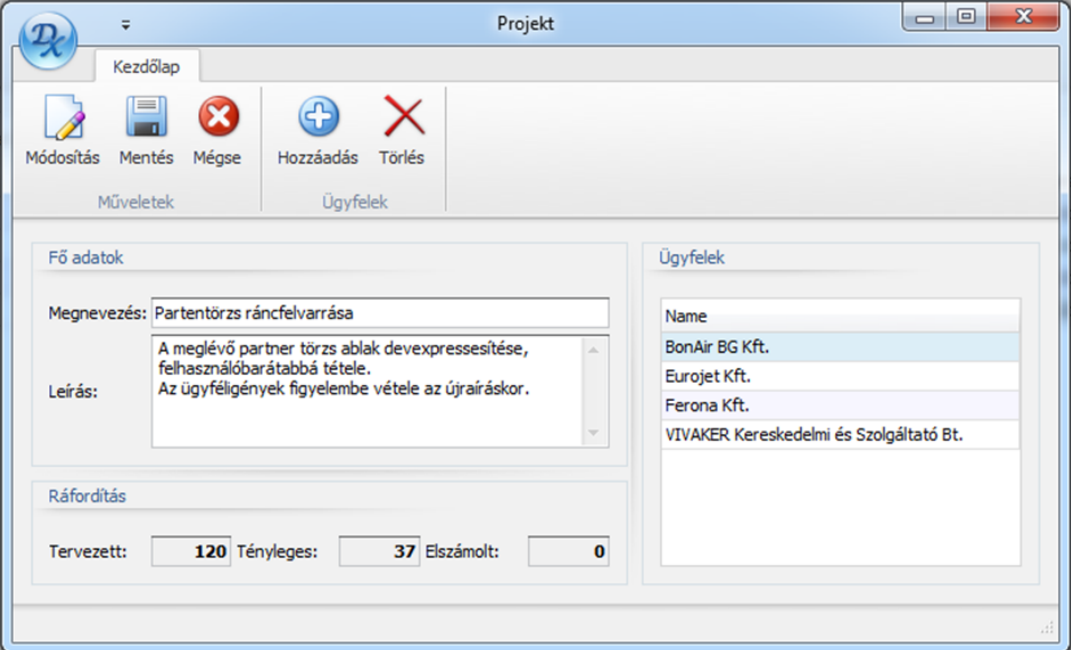
E-mail küldés

Visszaigazolás



# Órakeretek kezelése

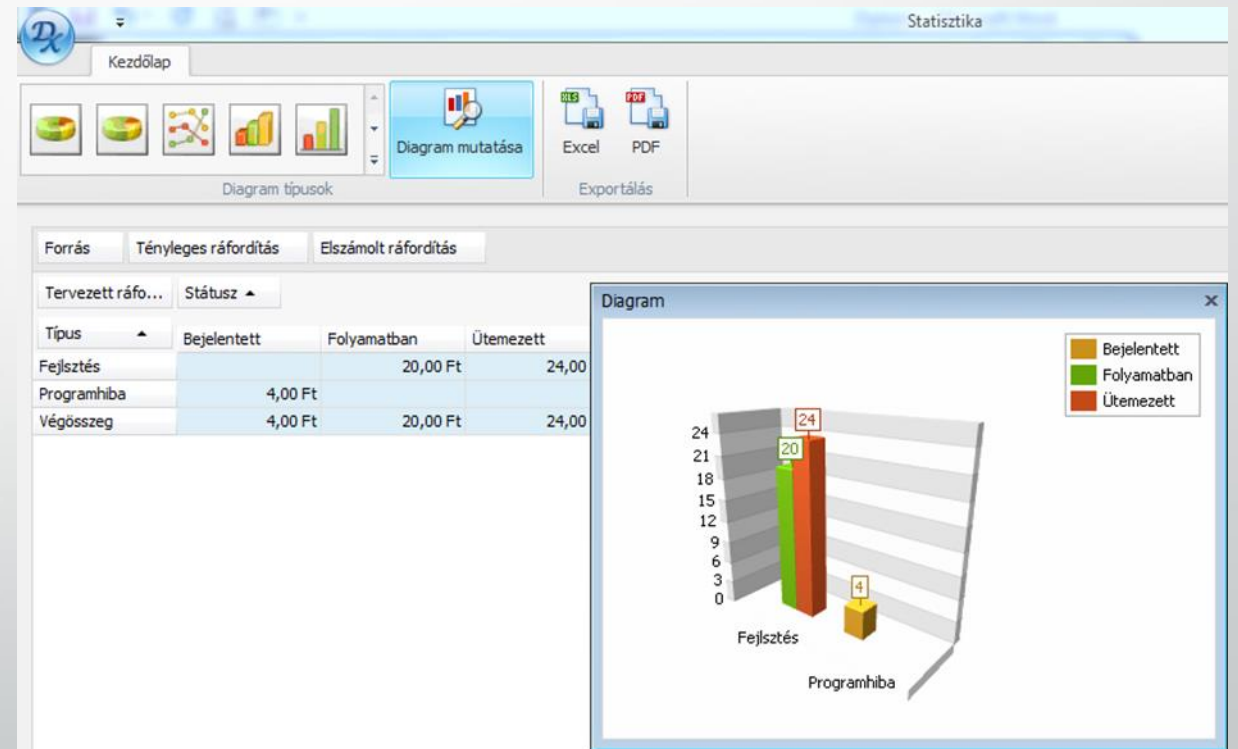
- Nyomon követhető
- Pontos
- Gyorsabb, könnyebb elszámolás



The screenshot shows a software window titled "Projekt" with a "Kezdőlap" (Home) tab. The interface includes a menu bar with icons for "Módosítás" (Modify), "Mentés" (Save), "Mégse" (Cancel), "Hozzáadás" (Add), and "Törlés" (Delete). Below the menu bar, there are two main sections: "Fő adatok" (Main data) and "Ügyfelek" (Clients). The "Fő adatok" section contains a "Megnevezés:" (Name) field with the value "Partentörzs ráncfelvarrása" and a "Leírás:" (Description) field with the text "A meglévő partner törzs ablak devexpressesítése, felhasználóbarátabbá tétele. Az ügyféligények figyelembe vétele az újrainráskor." The "Ráfordítás" (Costs) section shows three input fields: "Tervezett:" (Planned) with the value 120, "Tényleges:" (Actual) with the value 37, and "Elszámolt:" (Billed) with the value 0. The "Ügyfelek" section contains a list of client names: "BonAir BG Kft.", "Eurojet Kft.", "Feron Kft.", and "VIVAKER Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.".

# Kimutatások, statisztikák készítése

- Tevékenységek mérése
- Pontos adatok
- Tények
- Megalapozott döntések



# Elért eredmények

- Béta változat tesztelése
- Pozitív visszajelzések
- „A program nagy előrelépést jelent az ügyfelek hatékonyabb kiszolgálását illetően.” (Jagodics Tamás, ügyvezető igazgató)



# Köszönöm a figyelmet!

Készítette: Stummer Zoltán

2013.