

# STUMMER ZOLTÁN

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER VIR SZOFTVERHEZ

### ÖSSZEFOGLALÁS

Az egyre szigorúbb szabályok, növekvő konkurencia és magas igényű vevők miatt csak a profin és átgondoltan működő cégek képesek növekedni és olyan előnyre szert tenni, amivel piacuk meghatározó szereplőjévé válhatnak. Ennek a profi működésnek az egyik legfontosabb alappillére az ügyfelek kezelése. Egy szoftverfejlesztő cég esetében az ügyfélszolgálat feladata főként abból áll, hogy a felmerülő kérdéseknél, fejlesztési igényeknél, esetleges hibáknál minél gyorsabban és hatékonyabban járjon el.

A Cégmenedzser Szoftver Kft. (CM) egy kimondottan kis- és középvállalatok számára kialakított ügyviteli rendszer fejlesztésével foglalkozik. A cég esetében folyamatos fennakadást jelentett az ügyfelek problémáinak, illetve új igényeinek kezelése, így szükségessé vált egy olyan szoftver megvalósítása, amely segítségével az ügyfeleket hatékonyabban tudja kiszolgálni.

A programmal szemben támasztott követelményeket diplomamunkám első fázisában határoztam meg. Ez egy hosszú folyamat volt, amely során több alkalommal egyeztettem a CM vezetőségével. Egy olyan szoftver előállítását tűztük ki célul, ami a gyakorlatban bevált, jól működő metódusokat használ, és ezeket testesztetjük, valamint egészíti ki a CM specifikus elvárásokkal.

A második fázisban a jelenleg piacon lévő népszerű ügyfélszolgálati és hibakövető rendszereket elemeztem, megvizsgálva azok működését és az általuk nyújtott szolgáltatásokat. A CM számára releváns funkciókat némi átalakítással átültettem az általam készített szoftverbe.

A következő fázis a fejlesztőkörnyezet kiválasztása, valamint a legmegfelelőbb tervezési minta meghatározása volt. Ezután létrehoztam a definiált funkciókhoz tartozó kezelőfelület és az adatok tárolásához szükséges adatbázist.

Diplomamunkám utolsó része a felhasználói dokumentáció elkészítése volt.

Véleményem szerint sikerült egy felhasználóbarát kezelőfelülettel rendelkező programot előállítanom, ami segíteni fogja a CM mindennapi munkáját, a kialakított rendszer alapjául szolgálhat a későbbi fejlesztéseknek.

A program béta változatát jelenleg a CM munkatársai tesztelik. Az első visszajelzések nagyon pozitívak, a cég vezetője szerint ez a program nagy előrelépést jelent az ügyfelek hatékonyabb kiszolgálását illetően. A felhasználók azt várják a szoftvertől, hogy könnyebbé váljon az adminisztráció, tervezhetőbbé a fejlesztések, átláthatóbbak lesznek a párhuzamosan futó projektek, és emellett megnő az ügyfél-elégedettség. Minden tevékenység „mérhető” lesz, ezáltal a vezetőség leszűrheti a megfelelő tanulságokat, és képes lesz megfelelő információkra alapozott döntéseket hozni a továbbiakban.