

Szakedolgozat tématerve

CRM szoftver fejlesztése EXT JS 3.2 keretrendszerben

Név: Kármán Tibor

EHA: KATNAAT.SZE

Szak: Gazdasági Informatikus Bsc. nappali tagozat

Témavezető: Dr. Alexin Zoltán

A CRM kifejezés vagyis Customer Relationship Management az ERP (Enterprise Resource Planning) rendszereket követve a '90-es évek közepén jelent meg. Kezdetben az üzletek ügyfelekkel való kapcsolatkezelését segítette, később vált igazi ügyfélkapcsolatok kezelőjévé, ami már egy integrált tudásmenedzsmentet biztosít. A CRM szoftver egyik legfontosabb célja, hogy a már meglévő, és a potenciális ügyfelekkel kapcsolatos információkat tárolhassuk.

A cégek túlnyomó többsége rendelkezik számlázó szoftverrel, vagy akár integrált ügyviteli rendszerrel. Ezek túlnyomó része a logisztikával, a bevételekkel, kiadásokkal és termékekkel foglalkoznak. Ezek a cégek nap mint nap esnek el olyan fontos információktól, amelyek ügyfeleikkel kapcsolatosak. Azért, mert ezek az információk nem kerülnek be egységes rendszerbe, a vállalat különböző részlegeinek dokumentumaikban, esetleg a dolgozók feljegyzései között kallódnak. Ez nem hatékony megoldás. Sokszor nem tárolnak olyan információkat, mint például egy adott termékkel kapcsolatos reklamáció, vagy mennyire elégedettek az ügyfelek egy adott szolgáltatással. Be kell látnunk, hogy a legtöbb piaci ágazatban túlkínálat van, vagyis a kínálat volumene meghaladja a fizetőképes kereslet mértékét. Ezért a partnerek igényeinek minél teljesebb körű kielégítésére kell törekedni, ha meg akarják tartani őket. A CRM erre biztosít egy lehetőséget, lehetővé teszi azt, hogy az ügyfelekre jobban odafigyeljenek.

Szakedolgozatom célja egy olyan CRM szoftver elkészítése, amely nem igényel telepítést, hanem böngészőből futtatható. Az internet használatának ugrásszerű elterjedése biztosítja ennek zökkenőmentes működését, hiszen manapság nem nagyon találkozunk olyan céggel, amelynek telephelyén ne lenne internet kapcsolat. Biztonsági szempontokból is előnyös egy ilyen rendszer, hiszen ha belegondolunk a rendszerünk nem lokálisan fut, tehát egy esetlegesen ellopotott, vagy eltűnt laptop nem vezethet vállalati titkok kiszivárgásához. Egy másik fontos szempont a mobil eszközök rohamos fejlődése, ugyanis ezek az eszközök

(mobil telefonok, tablet PC-k, PDA-k...) már képesek a Javascript alapú web oldalak megtekintésére. A program GUI felületét EXT JS 3.2 keretrendszerben fogom elkészíteni, ami egy Javascript könyvtár, amely AJAX DHTML, és DOM technikákat használ. A programhoz kapcsolódó adatbázis egy MySQL (esetleg Postgres SQL) lesz. A szerverrel történő kommunikációt pedig 4.4.7-es verziójú PHP-ban fogom megvalósítani. A tervezett rendszer a következő szolgáltatásokat nyújtja a felhasználók számára.

Szeged, 2011. szeptember 26.

Kármán Tibor