

Elaboració d'un gestor de relacions de contactes

(Customer Relationship Management)

Nom: Albert Pujol

Ponent: Francisco Javier Noguera

Tutor de pràctiques: Javier Rodríguez

Empresa: Herta Security, S.L.

Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
6. Projecte
7. Conclusions

Índex

- 1. Què és un gestor de relacions de contactes?**
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
6. Projecte
7. Conclusions

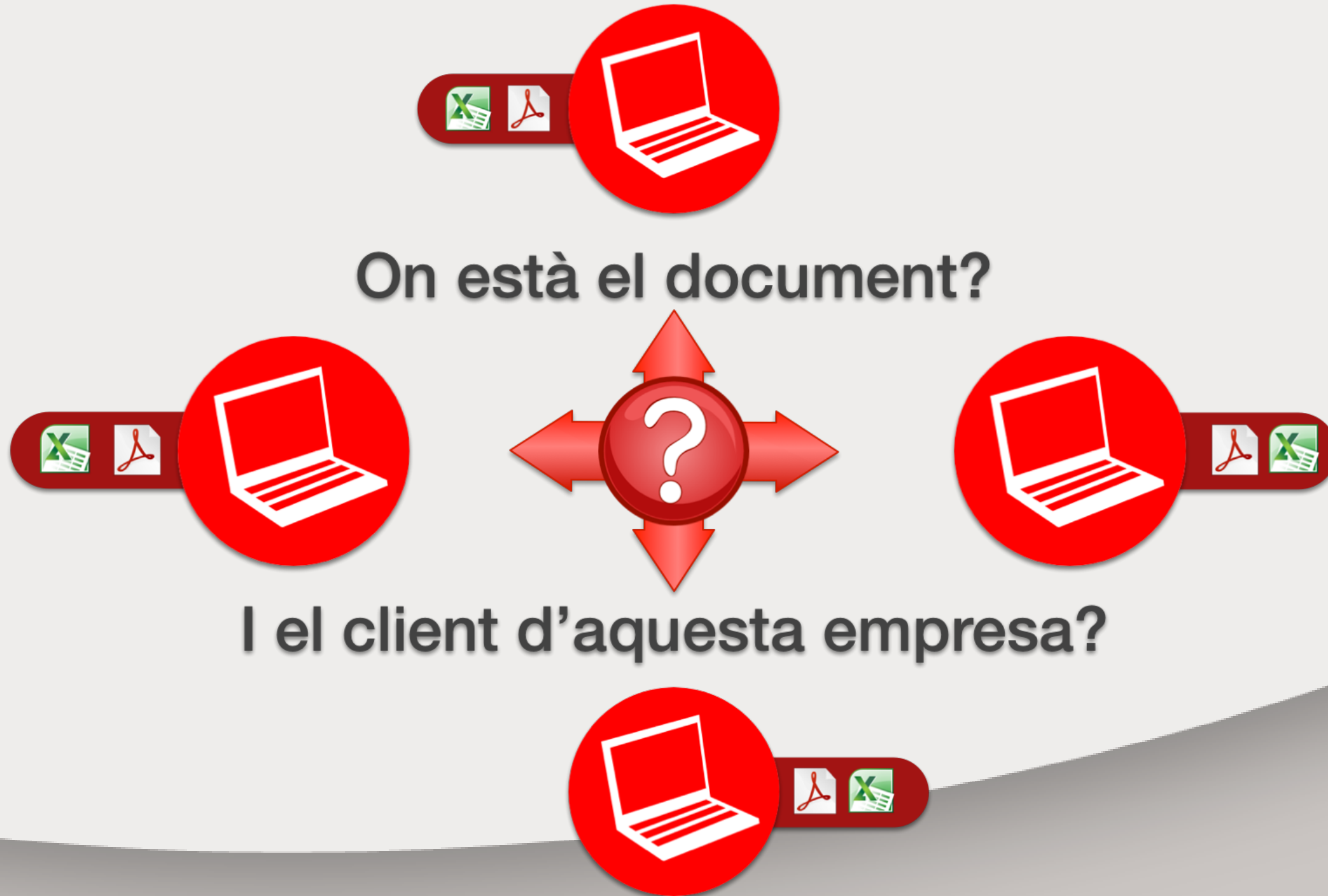
1. Què és un gestor de relacions de contactes?



Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
- 2. Arquitectura actual de l'empresa**
3. Objectius
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
6. Projecte
7. Conclusions

2. Arquitectura actual de l'empresa



Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
- 3. Objectius**
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
6. Projecte
7. Conclusions

3. Objectius

- Un sistema **centralitzat**
- Interfície d'usuari web **simple i intuïtiva** accessible des d'Internet
- Gestió de les empreses, **contactes i documents**.
- Registre d'activitats realitzades
- **Cerques** del contingut del sistema
- Visualització d'estadístiques geogràfiques i temporals
- Enviament de **butlletins informatius** als contactes
- Gestió **d'usuaris** amb diferents perfils
- Sistema d'automatització de còpies de seguretat
- **Programari lliure**

Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
- 4. Solucions disponibles**
5. Solució escollida
6. Projecte
7. Conclusions

4. Possibles solucions

Producte comercial:

- Offline: *Microsoft Dynamics CRM*
- Online: *SugarCRM*

Producte de codi obert:

- *SugarCRM Community Edition*

Producte a mida:

- *Desenvolupament del programari*



4. Producte: Microsoft Dynamics CRM

- Gran integració amb els productes de **Microsoft Office** i Outlook
- Compatibilitat amb dispositius mòbils
- Versió **offline** i online
- Interfície complexa amb diferents subproductes orientats a diferents sectors
- Un cost elevat

4. Producte: SugarCRM

Versió comercial

- Sistema online
- Cost per usuari
- No hi ha instal·lació
- Interfície complexa
- Compatibilitat amb dispositius mòbils
- **Suport tècnic**
- Migració complexa

Versió codi obert

- Sistema **offline**
- **Lliure i gratuït**
- Instal·lació complexa
- Interfície molt complexa
- Disposició del codi font
- Facilitats en la migració de dades

4. Producte a mida

- Compleix tots els objectius
- Sistema offline o online
- Facilitat en l'escalabilitat
- Cost elevat



Índex

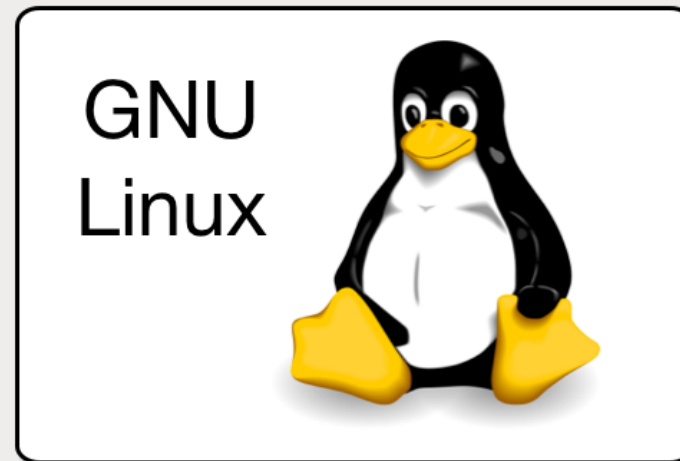
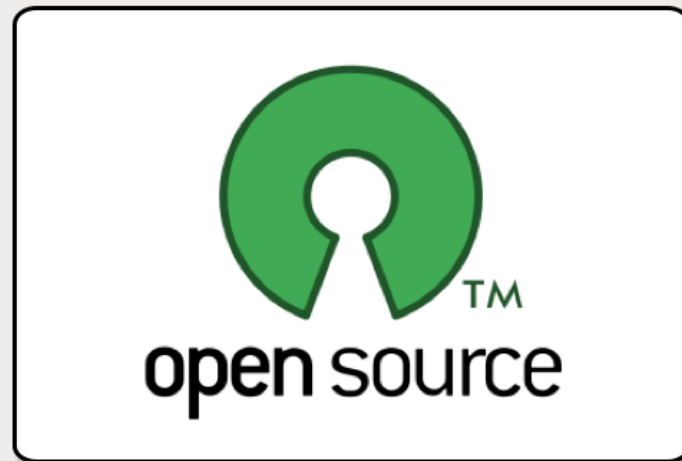
1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
4. Solucions disponibles
- 5. Solució escollida**
6. Projecte
7. Conclusions

4. Solució escollida: Producte a mida

Motius: Les interfícies del programari analitzat son complexes i no s'adapten a les necessitats de l'empresa. Tampoc incorporen un sistema gestor de documents.

Problema: Cost únic econòmic elevat.

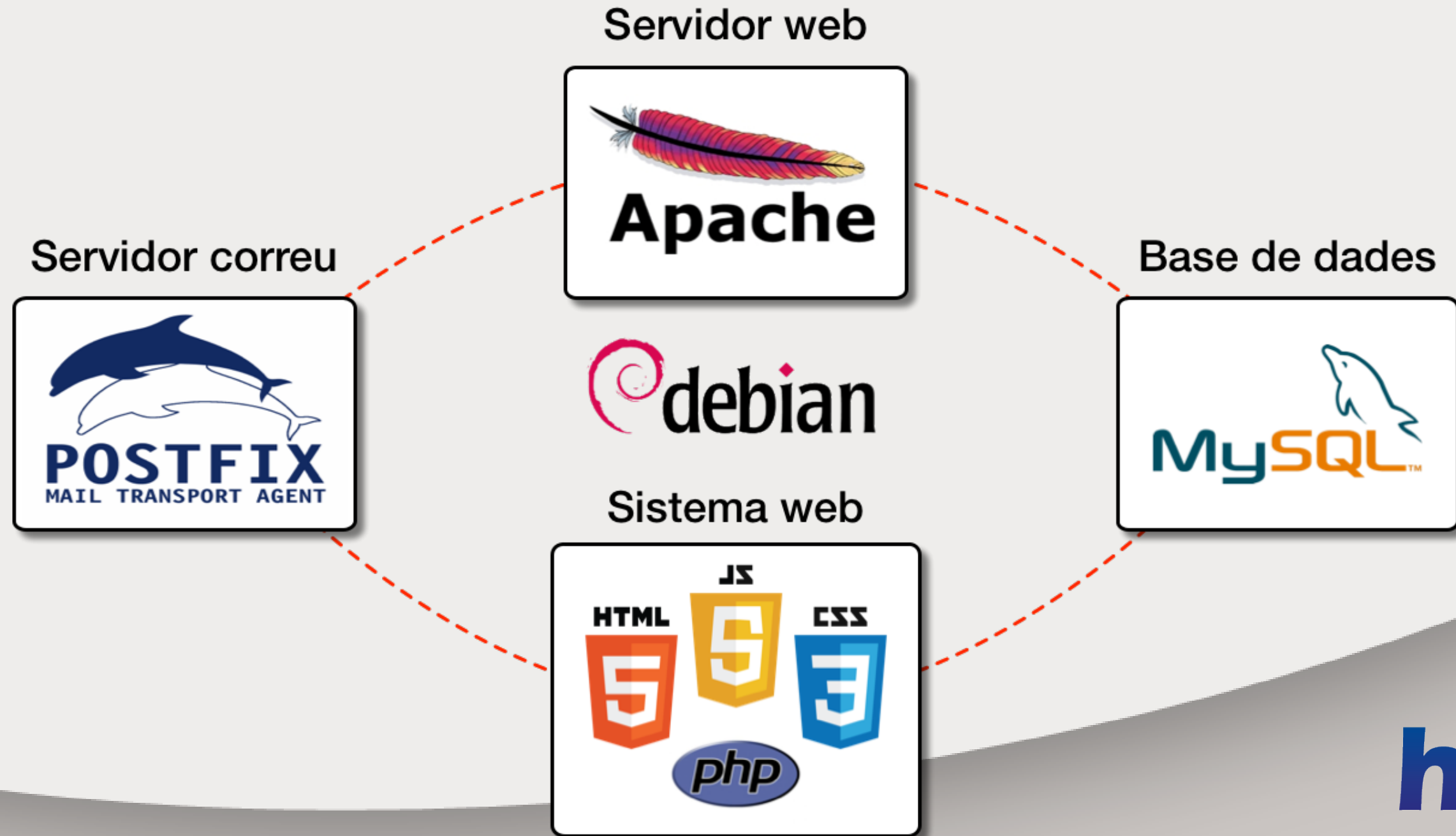
Solució: Ús de programari lliure per reduir el cost de les llicències.



Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
- 6. Projecte**
7. Conclusions

6. Projecte: Components, estàndards i programari



6. Projecte: Demostració

Índex

1. Què és un gestor de relacions de contactes?
2. Arquitectura actual de l'empresa
3. Objectius
4. Solucions disponibles
5. Solució escollida
6. Projecte
- 7. Conclusions**

7. Conclusions

- Abans de realitzar un projecte convé revisar les solucions disponibles el mercat
- El programari lliure també pot ser un negoci
- Assoliment de la **totalitat del objectius**
- Assoliment de nous coneixements en Javascript i les llibreries **jQuery**
- Millor compressió en els llenguatges CSS/HTML/PHP