

Bitrix24 rendszer ügymenetkezelő rendszer bevezetése és üzleti igény szerinti modulfejlesztés esettanulmány

Megrendelő adatai

TEÁOR besorolása: 6499'08

Pénzügyi szolgáltató cég

Megrendelő rövid bemutatása

Pénzügyi szolgáltató cég, amely faktoring szolgáltatással, pénzkölcsön nyújtásával devizában és forintban üzletági korlátozással, követeléskezeléssel – a lejárt kintlévőségek kezelésével, érvényesítésével követelésvásárlással és értékesítéssel, valamint az erre vonatkozó engedély megszerzésével foglalkozik.

Üzleti igény leírása

Megrendelőnk üzleti igénye volt, hogy informatikai támogatást készítsünk számára, amely egyszerűsíti az ügymenetét. Ennek főbb sarokpontjai a következők voltak:

- általános vállalati ügymenetkezelés,
- CRM (customer relationship manager: ügyfélkapcsolat menedzser),
- projekt és feladatkezelés,
- érkeztetés, iktatás,
- beérkező számlák, megrendelések jóváhagyási folyamatának kezelése (utalási fájl készítés),
- eszközkézelés,
- gépjármű és benzinkártya nyilvántartás,
- közös dokumentumkezelés.

Megoldás ismertetése

Az üzleti igények felmérése és ezek rendszerbe illesztése egy tanácsadói és fejlesztői folyamat eredménye. Az informatikai megoldásunk keretrendszereként a Bitrix24-et használtuk. Az rendszer moduljainak üzleti igényekre szabása és jogosultságok beállítása a felmérés utáni első lépésként történt meg. Az egyes modulok bevezetése ezek bonyolultságától függően egy iteratív fejlesztési folyamat részeként vagy a felmérés során előre definiált módon került megvalósításra.

A CRM modul felparaméterezése a jogosultságok beállításával és az egyes entitásoknál megjelenő mezők beállításával kezdődött. Ezek után lefejlesztésre kerültek a CRM elemekhez kapcsolt üzleti folyamatok, amelyek a felhasználók életét hivatottak egyszerűsíteni, értesítésekkel, emlékeztetőkkel, riportálható feladatokkal, naptáreseményekkel és automatizált ügyfélkommunikációval. Az 1. ábra az általános ügyletek folyamatának kezelését szemlélteti, a képen látható adat illusztráció.

ÜZLET	STÁDIUM	TEVÉKENYSÉG	KAPCSOLAT	ÖSSZEG/PÉNZNEM	FELELŐS	LÉTREHOZVA	CLIENT PATH
Genertel Biztosító Zrt. Faktoring - visszkereset nélküli	Ajánlatkészítés alatt	Nincsenek tevékenységek	Genertel Biztosító Zrt	0.00	demo o42	2018.12.18	
Media Markt Magyarország Kft. Faktoring - visszkeresetes	Faktorkérelmi dokumentáció beérkezésére vár	Nincsenek tevékenységek		18 500.00	demo o42	2018.12.18	
Rentacar Kft. Faktoring - visszkereset nélküli	Ügyfél elfogadásra vár	Nincsenek tevékenységek		150000000 Ft	demo o42	2018.12.18	
Samsung Magyarország Faktoring - visszkeresetes	Ajánlatkészítés alatt	Nincsenek tevékenységek	Samu Norbert Samsung Magyarország	1200000000 Ft	test	2020.03.09	

1. ábra - CRM rendszer: entitások, státuszok

Az Office42 által fejlesztett modulok a Bitrix24 rendszerbe integráltak, – annak minden előnyét felhasználva – az értesítések, üzleti folyamatok és a háttérben húzódó üzleti és logikai kapcsolatok egymáshoz kötését és riportálhatóságát kamatoztatva készültek. Ennek mentén az érkeztetés és iktatás modul használja a CRM rendszerbe feltöltött partnertörzset, továbbá a beérkező számlák és ezek tartalmi és formai jóváhagyását ezen modul keretén belül történik.

A szabadságmodul képes kiszámítani a munkavállalóról feltöltött adatok alapján a neki járó szabadságnapokat, riportálni a már kivett és a még bent lévő szabadságokat, amely továbbítható a bérszámfejtés számára, valamint jóváhagyási folyamat szabályozza a szabadságok felhasználását. A szabadság modul egy képernyőképét a 2. ábra szemlélteti.

ID	Státusz	Típus	tól	ig	Nap	Igénylő	Megjegyzés	Elérh
3074	Döntésre vár	Tanulmányi szabadság	2019.03.20	2019.03.21	2	demo o42	sdsd	Korh

2. ábra - Szabadság modul, saját kérelmek

Az eszközkezelés és az ehhez kapcsolódó beszerzési folyamat hivatott az munkavállalónál tartott eszközök nyilvántartására (pl. laptop, mobiltelefon, monitor, stb.), ennek megvalósításához a Bitrix24 rendszerben található szolgáltatások közül a Listákat használtuk.

Az Office42 által fejlesztett gépjármű nyilvántartás modulban az autók elvitele és benzinkártyák használata jóváhagyási folyamathoz kötött és lehetőség van ezeket riportolni a benne lévő adatokat exportálni. A 3. ábrán a gépjármű nyilvántartás modulunk egy képernyője látható.

Autó használat ★

Autók Kérelmek Útvonalak Elszámolás Átalány Üzemanyagkártyák Üzemanyag vásárlások

Autók [+ Új autó hozzáadása](#)

ID	Rendszám	Gépjármű típusa	Cégautó	Használat jogcíme	Az üzemeltetés módja	Üzembentartó
1	45	OPEL P-J ASTRA NOTCHBACK	Igen	Bérlés	Kulcsos	T Kft.
2	48	OPEL OG-A INSIGNIA LIMOUSINE	Igen	Cég tulajdon	Rendszeres használatba adott	
3	43	OPEL P-J ASTRA NOTCHBACK	Igen		Kulcsos	T Kft.

3. ábra - Gépjármű nyilvántartás: Autók

Ábrajegyzék

1. ábra - CRM rendszer: entitások, státuszok.....	2
2. ábra - Szabadság modul, saját kérelmek	2
3. ábra - Gépjármű nyilvántartás: Autók	3