

Joomla! ja CRM- sovelluksen integrointi SOAP:n avulla



Anssi Rönnqvist / Antamis Finland Oy
anssi.ronnqvist@antamis.com
<http://www.antamis.fi>



Esityksen rakenne



- Mikä on Info@Hand ja Customer Portal
- Mikä on SOAP
- Asiakasportaalin ja Info@Hand:n käyttö
- Komponentin toiminnallisuus
- Jatkosovelluksia



Mikä on Info@Hand



- Info@Hand pohjautuu edistykselliseen selain-pohjaiseen asiakkuudenhallintajärjestelmään (SugarCRM) sisältäen työkalut asiakaskontaktien, liidien ja koko myyntiprosessin hallintaan.
- Lisätty useita moduuleja, joita ei SugarCRM sisällä
- Mukana asiakashallinta, kalenteri, tarjoukset, projektinhallinta, tuntiseuranta, toimenpidehistoria, sähköpostit, palvelupyynnöt, reklamaatiot, lähetetyt laskut ja maksuhistoria



3

Mikä on Info@Hand



info@hand Omat tiedot | Directory | HR | Ylläpito | Tietoja | Kirjaudu ulos

Tervetuloa admin 161 Maanantai Marraskuu 6, 2006 Business Portal 4.2: Demo Version (1U)

Omat tulevat aktiviteetit saakka tänään (2006-11-06)

Sulje	Aihe	Aloituspäivä	Hyväksy?
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Alustava keskustelu	2006-10-09 15:30	Hyväksy

Saapuneet: sähköpostit joita ei ole luettu

Aihe	Kontakti	Liittyy aiheeseen
Discuss pricing	Amber Lawler	W-SELL HOLDINGS 565333
Review needs	Millie Cushing	AB Drivers Limited 761817
Demo	Megan Houde	T-SQUARED TECHS 342265

Tärkeimmät avoimet myyntiprojektit

Myyntimahdollisuus	Asiakas	Prob.	Amount	Sulje
Spindle Broadcast Corp. 454011 - 1000 units	Spindle Broadcast Corp. 454011	90%	€50,000.00	2006-10-05
MTM Investment Bank F S B 434666 - 1000 units	MTM Investment Bank F S B 434666	90%	€50,000.00	2006-10-05
ABC FUEL CO 808393 - 1000 units	ABC FUEL CO 808393	90%	€10,000.00	2006-10-05
Green Tractor Group Limited 816991 - 1000 units	Green Tractor Group Limited 816991	80%	€75,000.00	2006-10-05
White Cross Co 718546 - 1000 units	White Cross Co 718546	80%	€50,000.00	2006-12-13

Omat avoimet tehtävät

Sulje	Aihe	Prioriteetti	Valmistumispäivä
-------	------	--------------	------------------

Oma kalenteri: Marraskuu 2006

Su	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Oma myyntipipeline kuukausitasolla

Pipeline yhteensä €1200K (€50K won, €640K weightet)

Vuosi	Arvo
2006-10	1,095
2006-11	25
2006-12	50
2007-01	
2007-02	
2007-03	
2007-04	
2007-05	75
2007-06	
2007-07	
2007-08	60
2007-09	



4

Asiakasportaali



- Asiakasportaali toimii rajapintana CRM-järjestelmän tietoihin
- Asiakasportaalien kautta käyttäjä voi jättää esimerkiksi palvelupyynnöitä sekä bugi-ilmoituksia ja nähdä käynnissä olevien projektien tilanteen
- Pohjana muokattu Joomla 1.0.11 ja SMF
- Lisäkomponentti hoitaa yhteydenpidon CRM:n kanssa
- Yhteysprotokollana SOAP



5

Asiakasportaali, etusivu



info@hand
customer portal

Etsi...

Etusivu

Päävalikko

- Etusivu
- Pääsivusto
- Ota yhteyttä
- Pyydä lisätietoja
- FAQ
- Foorumi
- Palvelupyynnöt
- Bugi-ilmoitukset
- Projektit
- Omat tiedot

Käyttäjän valikko

- Kirjaudu ulos

Kirjaudu

Hei, Markku

Kirjaudu ulos

Tervetuloa

Info@Hand on uudenlainen asiakkuudenhallintajärjestelmä, jolla voidaan nopeasti toteuttaa mitattavia parannuksia asiakkuudenhallinnan eri osa-alueilla.

Myynti-, markkinointi- ja asiakaspalvelu-tehtävissä toimivat henkilöt näkevät yhdellä kertaa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien yhteystiedot, toimenpidehistorian, sähköpostit, palvelupyynnöt, reklamaatiot, projektit, tarjoukset, kaupat, lähetetyt laskut ja maksuhistorian.

Erillisen asiakasportaalien avulla asiakkaat voivat lähettää tukipyynnöitä suoraan CRM-järjestelmään, seurata käynnissä olevien projektien edistymistä ja nähdä rajoitetusti CRM:n sisältämiä tietoja ajasta ja paikasta riippumatta.



Eri palvelimilla toimivat asiakasportaalit lukevat ja kirjoittavat tietoja samaan CRM-kantaan. Asiakasportaalit kommunikoivat CRM-sovellyksen kanssa internetin yli SOAP-protokollan avulla.

Info AT Hand asiakasportaalit tulevat Info AT Hand -palvelun mukana.



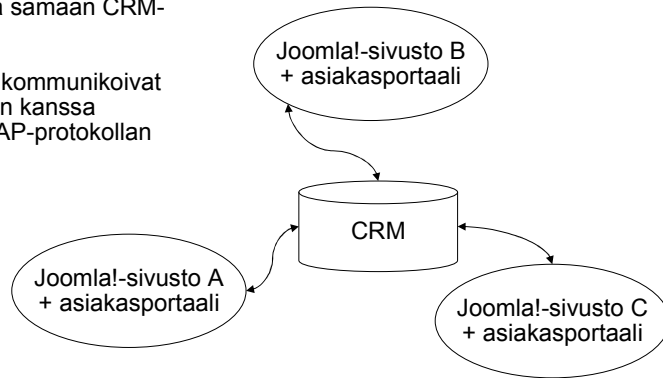
6

Asiakasportaali



Eri palvelimilla toimivat asiakasportaalit lukevat ja kirjoittavat tietoja samaan CRM-kantaan.

Asiakasportaalit kommunikoivat CRM-sovelluksen kanssa internetin yli SOAP-protokollan avulla



Mikä on SOAP



- Simple Object Access Protocol
- XML pohjaista viestintää verkossa eri ohjelmistojen välillä
- Valmis PHP luokkakirjasto NuSoap (GPL)
- Toimii useiden eri protokollien yli (smtp, http, dcom)...



Portaalin edut



- Asiakkaat näkevät portaalin kautta yrityksen
 - Projektit, niiden osatehtävät, tilanteen ja yhteystiedot
 - palvelupyynnöt
 - bugit
 - muistiot
- Foorumia käytetään kaikkia asiakkaita koskevien tiedotteiden julkaisuun ja esimerkiksi tiedostojen lataamiseen
- Portaalikäyttäjät näkevät vain omaa organisaatiota koskevat merkinnät
- Monelta eri Joomla!-sivustolta lähetetyt viestit tallennetaan samaan CRM-tietokantaan. Tapausten käsittely hoidetaan keskitetysti.



9

Portaalin käyttö, palvelupyynnön lähettäminen



Yhteystiedot • Palvelupyynnöt

Päävalikko

- Yhteystiedot
- Yhteyspyyntölomake
- UKK
- Foorumi
- Palvelupyynnöt**

Palvelupyynnöistä [Uusi](#) | [Suodatain](#)

Palvelupyyntö #	Aihe	Asiakas	Prioriteetti	Tila
173	voika saada uuden sähköpostiosoitteen	Antamis	Medium	Active - New
172	portaalin toiminnasta kysymys	Antamis	Medium	Active - New
177	Uusi palvelupyyntö	Antamis	High	Active - New

<< Alkuun < Edellinen 1 Seuraava > Loppuun >>

Näyttö # 30 Tulokset 1 - 3 / 3

Subject: Asennus ei onnistu

Priority: High

Status: Active - New

Category: Website

Type: Contract Maintenance

Description: Olen yrittänyt asentaa JCE-komponenttia, mutta se ei näy eikä onnistuvan. Missä vika?

Terveisin -M

Portaalikäyttäjä näkee listan avoimista palvelupyynnöistä ja lähettää uuden viestin



10

Portaalin käyttö, palvelupyynnön käsittely



► Omat avoimet palvelupyynnot

Sulje	Num.	Aihe	Asiakas	Prioriteetti	Tila
✕	179	Asennus ei onnistu	Antamis	Korkea	Aktiivinen - uusi
✕	178	Saitti alhaalla	XXX	Korkea	Aktiivinen -

Palvelupyynnöt: Asennus ei onnistu

Tallenna Peru

Palvelupyynnön numero: 179

Prioriteetti: Korkea

Tila: Suljettu - valmis

Kategoria: Aktiivinen - uusi

Tyyppi: Odottaa

Vastuuhenkilö: adm

Asiakas: Anta

Contact Name:

Kontaktin puhelinno:

Asennus ei onnistu

Number: 179

Account Name: Antamis

Status: Closed - Complete

Description: Olen yrittänyt asentaa JCE-komponenttia, mutta se ei näytä onnistuvan. Missä vika?

Terveisin -MS

Resolution: Olemme asentaneet JCE-komponentin puolestasi, muutin myös CHMOD-asetuksia siten, että voit jatkaa asentaa komponentit itse.

Palvelupyynnö näkyy CRM:ssa, jossa tapaukseen liittyvät tiedot, myös käytetty aika, syötetään järjestelmään. Asiakas näkee palvelupyynnön tilan portaalissa.

Portaalin kautta voidaan lähettää myös liitetiedostoja.



11

Portaalin ohjelmointi



```
function IAHPortalEditItem() {  
    $adapter =& IAHPortalAdapter::create();  
    $breadcrumbs = & $adapter->getPathWay();  
    $items =& IAHPortalFetchItemsList($module);  
    $fieldDefs = transformFieldDefs($items['field_list']);  
  
    if ($id) {  
        IAHPortalSaveItem();  
    } else {  
        IAHPortalEditItemForm();  
    }  
}
```

- Asiakasportaali hyödyntää SOAP-funktioita, vaiheet:
- Rakennetaan yhteyttä varten peruselementit
- Tarkistetaan onko uusi vai vanha palvelupyynnö
- Kutsutaan funktiota joka tallentaa tiedot oikealla tavalla



12

Portaalin ohjelmointi



```
function IAHPortalSaveltem(){
    iahimport('soapclient');
    $adapter =& IAHPortalAdapter::create();
    $Itemid = $adapter->getVar('Itemid', 0, 'default',
        'int');
    $soap =&
        IAHPortalSoapClient::createUserSoapClient();
    $nameVauleList = array();

    $result = $soap->saveltem($module,
        $nameVauleList);
    iahimport('cache');
    if ($deleteCache){
        IAHPortalCache::invalidateItemsList($module);}
    $adapter->redirect(
        'index.php?option=com_iahportal&task=' .
        $detailAction . '&id=' . $result['id'] . '&Itemid=' .
        $Itemid);
}
```

- Ladataan SOAP yhteyden luomiseen tarvittavat luokat
- Tyhjennetään välimuisti kun ladataan uutta dataa
- Kutsutaan funktiota joka siirtää selaimen oikealle sivulle



13

Portaalin ohjelmointi



```
function IAHPortalShowItem(){
    $adapter =& IAHPortalAdapter::create();
    iahimport('soapclient');
    iahimport('cache');
    $breadcrumbs = & $adapter->getPathWay();

    $items =& IAHPortalFetchItemsList($module);
    $soap =&
        IAHPortalSoapClient::createUserSoapClient();
    $notes =& IAHPortalCache::getNotesList($module,
        $id);

    .....
```

- Ladataan SOAP yhteyden luomiseen tarvittavat luokat
- Luodaan client yhteys
- Ladataan tiedot kannasta listaan
- Asiakasportaalin toiminnallisuutta voidaan täydentää käyttämällä SOAP-funktiota esitetyn mallin mukaisesti



14

Yhteenveto



- Komponentti käyttää NuSoap-luokkaa SOAP yhteyden luomiseen
- Tieto haetaan Info@Hand-kannasta ja näytetään sekä muokataan Joomla!-pohjaisessa asiakasportaalissa
- Käyttäjä näkee vain oman organisaationsa tiedot ja tapahtumat
- Hakua voidaan laajentaa kaikkiin CRM:n moduuleihin (laskut, tuotteet...)

