



Politechnika Bydgoska
im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich
Wydział Telekomunikacji, Informatyki i Elektrotechniki
Zakład Techniki Cyfrowej



Przedmiot:	Programowanie aplikacji sieciowych		Teleinformatyka Studia stacjonarne Semestr 5, 2021/2022
Temat:	CRM (Customer Relationship Management - zarządzanie relacjami z klientami), MySQL GUI to ols.		
Numer lab.:	6	Data wykonania:	2021.12.02
Prowadzący:	dr inż. Piotr Grad	Data oddania:	2021.12.02
Autor:	Anna Bagniewska	Indeks:	114881

1. Opis zadania:

Zadanie ma na celu stworzenie prostej aplikacji do zarządzania relacjami z klientami.

Aplikacja ma zawierać następujące funkcje:

- Rejestracja nowego klienta,
- Logowanie klienta,
- Logowanie pracownika,
- System komunikacji między klientami i pracownikami,
- System oceny odpowiedzi pracownika,
- Ocena statystyczna dostępna dla menadżera (admin).

2. Opis programu:

Moduł rejestracji nowego klienta, z zastrzeżeniem, by nie powtarzały się nazwiska oraz były zgodne hasła:

```
$ile = mysqli_num_rows($result);  
if ($ile>0){  
    echo "Podane nazwisko znajduje się już w bazie. Spróbuj ponownie.";
```

```
if($haslo!=$haslo2){  
    echo "Wprowadzane hasła są różne. Spóbuć ponownie.";
```

Moduł logowania:

```
$nazwisko = htmlentities ($_POST['user'], ENT_QUOTES, "UTF-8");  
$haslo = htmlentities ($_POST['pass'], ENT_QUOTES, "UTF-8");
```

Wprowadzenie logów klientów do bazy danych (wyszczególnione dane o przeglądarce i systemie operacyjnym):

```
$agent = "X".$_SERVER['HTTP_USER_AGENT'];  
$system = array('Windows 2000' => 'NT 5.0', 'Windows XP' => 'NT 5.1', 'Windows Vista' => 'NT 6.0', 'Windows 7' => 'NT 6.1',  
'Windows 8' => 'NT 6.2', 'Windows 8.1' => 'NT 6.3', 'Windows 10' => 'NT 10', 'Linux' => 'Linux', 'iPhone' => 'iphone',  
'Android' => 'android');
```

```
$przegladarka = array('Internet Explorer' => 'MSIE', 'Mozilla Firefox' => 'Firefox', 'Opera' => 'Opera', 'Chrome' => 'Chrome',  
'Edge' => 'Edge');
```

```
foreach ($system as $nazwa => $id)  
    if (strpos($agent, $id)) $system = $nazwa;  
  
foreach ($przegladarka as $nazwa => $id)  
    if (strpos($agent, $id)) $przegladarka = $nazwa;
```

```
mysqli_query($link, "INSERT INTO `logi_klientow` (`idk`, `datagodzina`, `ip_address`, `przegladarka`, `system`)  
VALUES ('$idk', '$data', '$ipaddress', '$przegladarka', '$system')");  
header('Location: stronaklient.php');
```

Zabezpieczeni przed wejściem na stronę bez zalogowania:

```
if (!isset($_SESSION['loggedin'])){  
    header('Location: index.php');  
}
```

3. Schemat komunikacji:

Post klienta:

```
mysqli_query($polaczenie, "INSERT INTO `posty` (`idk`, `idz`, `datagodzina`, `post_klienta`)  
VALUES ('$idk', '$kategoria', '$data', '$tresc')");
```

Odpowiedź pracownika:

```
mysqli_query($polaczenie, "UPDATE `posty` SET `idp`='$idp' WHERE `idr`='$idr'");  
mysqli_query($polaczenie, "UPDATE `posty` SET `post_pracownika`='$post_pracownika' WHERE `idr`='$idr'");
```

Wystawienie oceny, z zastrzeżeniem braku możliwości jej zmiany:

```
$sprawdz = mysqli_query($polaczenie, "SELECT * FROM `posty` WHERE (`idr`='$idr' AND `ocena`='')") or die ("Error");  
if(!$sprawdz){  
    header('Location: stronaklient.php');  
}else{  
    mysqli_query($polaczenie, "UPDATE `posty` SET `ocena`='$ocena' WHERE (`idr`='$idr' AND `ocena` IS NULL)");  
}  
header('Location: stronaklient.php');
```

Numer	Pytanie	Odpowiedź	Nazwisko	Ocena
35	Chcę kupić nową usługę.	Włączę wszystkie, bo nie wiem, którą.	pracownik1	5

Oceń odpowiedź na wybrane pytanie:

Numer rozmowy:

Ocena:

Oceń

Kontrola wykonywana przez menadżera:

Ilość wszystkich zapytań wygenerowanych przez wszystkich klientów: 3

Ilość wszystkich odpowiedzi udzielonych przez wszystkich pracowników: 3

Ilość wszystkich odpowiedzi udzielonych przez wszystkich pracowników
z pogrupowaniem według pracowników:

- Pracownik1: 2
- Pracownik2: 1

Ilość wszystkich odpowiedzi udzielonych przez wszystkich pracowników
z pogrupowaniem według zagadnień:

- Sprzedaż nowych usług: 2
- Pomoc techniczna: 1
- Rezygnacja z usług: 0
- Inne: 0

Średnia ocen wszystkich pracowników, nadanych im przez klientów
z pogrupowaniem na pracowników:

- Pracownik1: 4.0000
- Pracownik2: 4.0000

4. Podsumowanie:

Taka struktura aplikacji jest uniwersalna i może być stosowana do różnych profili firm.

Pytania wygenerowane przykładowo są oparte o Świadczenie usług dostępu do Internetu (ISP – Internet Service Provider).