

Ime Studenta:

Br. Indeksa:

## Vežba br. 4

### Sistem za upravljanje odnosima sa kupcima – Dollibar

**VAŽNO: Vežba br. 4 biće održana na linku**  
**<https://www.youtube.com/watch?v=Ck8wnMz9RBA&t=1s>**

#### Cilj vezbe

- Upoznavanje sa CRM sistemima
- Upoznavanje sa pojmovima vezanim za CRM
- Pregled i ocena različitih softverskih aplikacija koje pružaju podršku za CRM
- Instalacija OS CRM sistema - Dollibar

#### Teorijske osnove za izradu vezbe

Sistemi za upravljanje odnosima sa kupcima CRM (engl. *Customer Relationship Management Systems*) su skladišta informacija gde se beleže sve relevantne informacije vezane za klijente sa kojima firma posluje. Korisnički profili mogu da sadrže:

- Kartu odnosa klijenta sa firmom
- Rezime podataka o proizvodima i njihovoj upotrebi
- Demografske i psihološke (psihografske) podatke
- Mere profitabilnosti
- Istorijat komunikacije
- Informacije o marketingu i prodaji, ugovore, dogovore, račune i drugo

#### Praktičan rad studenta

Analiza Softvera 1. Šta je CRM sistem? Navesti primer bar 3 CRM sistema. Izabrati jedan i analizirati ga. Vaša analiza treba da sadrži sledeće informacije:

a) Šta je CRM sistem?

b) Informacije o kompaniji koja ga je napravila.

c) Istorija proizvoda(softvera) i opšte o proizvodu

**Akademija tehničko-vasipačkih strukovnih studija**  
**Laboratorijske vežbe iz Elektronskog poslovanja**

d) Pozicija na tržištu (Koliki broj kompanija koristi ovaj sw?)

e) Podržane funkcionalnosti sa kratkim opisom

f) Funkcionalnosti koje ne podržava u odnosu na druga CRM rešenja

g) Cena i model plaćanja

h) Arhitektura (u kojim tehnologijama je pisan, Da li je desktop ili Web varijanta, SaaS, Cloud)

i) Akcenat treba da bude na opisu funkcionalnosti kao i na prednostima i manama ovog softvera u odnosu na druge softvere iz ugla jedne kompanije koja je zainteresovana da koristi ovaj sistem. Primeri CRM sistema su X2 CRM, Sugar CRM, Dolibarr, Vtiger, OpenCRX. Zoho CRM sistem ne uzimati kao predmet analize jer će o biti analiziran na času kao primer.

## **Instalacija Dolibar-a**

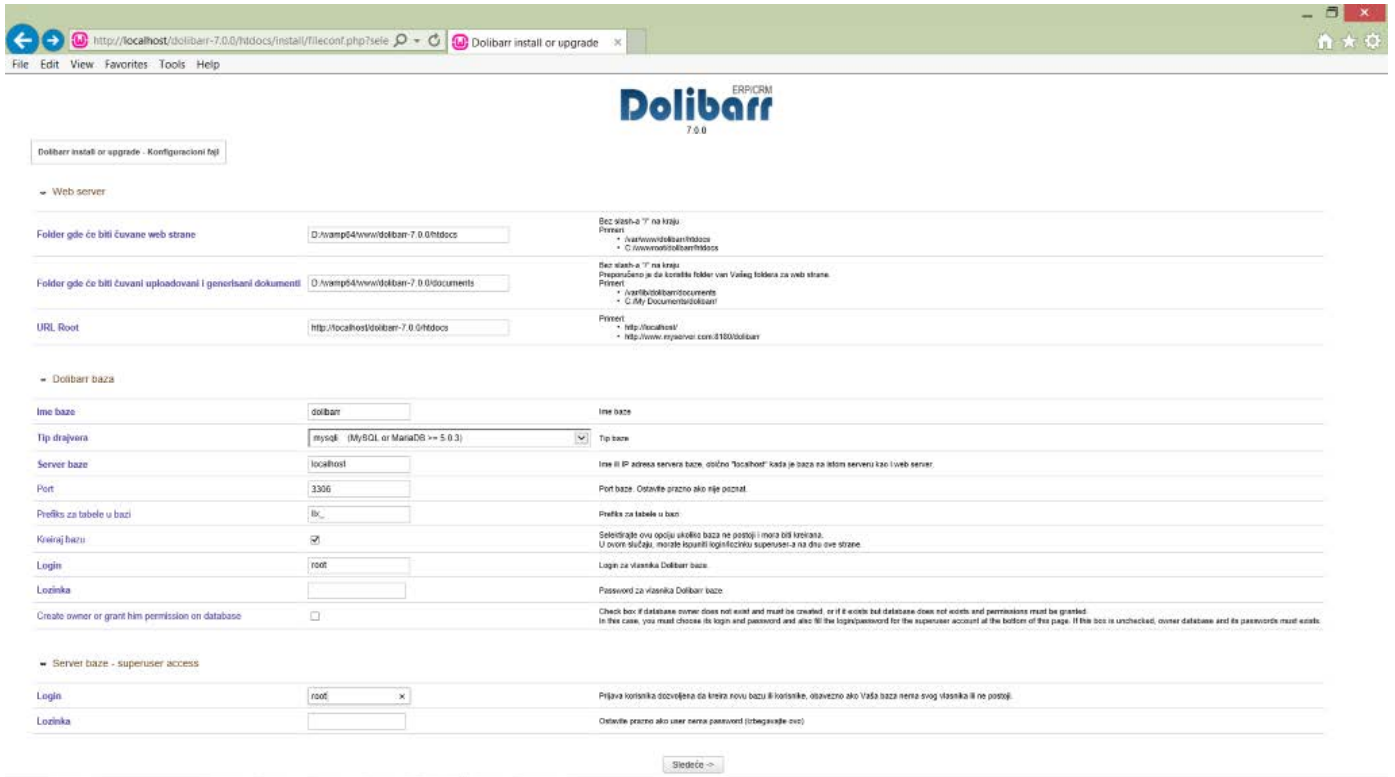
Instalacioni fajl možete pronaći na adresi: <https://www.dolibarr.org/downloads>.

Pre startovanja instalacije pogledajte niz slikanih ekrana u nastavku koje treba pripremiti za ilustruju instalacije. Uneti podaci treba da odgovaraju studentu koji realizuje vežbu.

Startujte instalaciju i pratite uputstva sa linka na početku vežbe. Slikajte odgovarajuće ekrane vaših računara i originalne slike iz praktikuma zameniti sopstvenim.

# Akademija tehničko-vaspačkih strukovnih studija

## Laboratorijske vežbe iz Elektronskog poslovanja



The screenshot shows the Dolibarr installation configuration page in a web browser. The browser address bar shows the URL: `http://localhost/dolibarr-7.0.0/htdocs/install/fileconf.php?sele`. The page title is "Dolibarr install or upgrade". The Dolibarr logo and version "7.0.0" are displayed at the top. The page is divided into several sections:

- Web server:** Fields for "Folder gdje će biti čuvane web strane" (D:\wamp64\www\dolibarr-7.0.0\htdocs), "Folder gdje će biti čuvani uploadovani i generisani dokumenti" (D:\wamp64\www\dolibarr-7.0.0\documents), and "URL Root" (http://localhost/dolibarr-7.0.0/htdocs).
- Dolibarr baza:** Fields for "Ime baze" (dolibarr), "Tip drajvera" (mysql), "Server baze" (localhost), "Port" (3306), "Prefix za tabele u bazi" (bc\_), "Kreiraj bazu" (checked), "Login" (root), and "Lozinka" (empty). There is a checkbox for "Create owner or grant him permission on database" (unchecked).
- Server baze - superuser access:** Fields for "Login" (root) and "Lozinka" (empty).

At the bottom of the configuration section, there is a "Sledeće" button.

Slika 1. Ekran sa osnovnim instalacionim parametrima

U koliko ne postoji Dolibar baza podataka treba je kreirati, ako postoji treba osloboditi polje Create Database. Podešavanja kominkacije sa bazom podataka su identična podešavanjima u PHPMyadmin-u. Ako baza podataka već postoji prikazaće se ekran kao na slici 2.



The screenshot shows the Dolibarr installation summary page. The browser address bar shows the URL: `http://localhost/dolibarr-7.0.0/htdocs/install/step1.php`. The page title is "Dolibarr install or upgrade". The Dolibarr logo and version "7.0.0" are displayed at the top. The page shows a summary of the configuration:

- Konfiguracioni fajl:** Sažetak vrednosti „fileconf.php“
- Uključite sve informacije iz konfiguracionog fajla**
- Konekcija na server:** (Korisnik root) localhost
- Konekcija sa bazom:** (Korisnik root) dolibarr

At the bottom of the summary section, there is a "Sledeće" button.

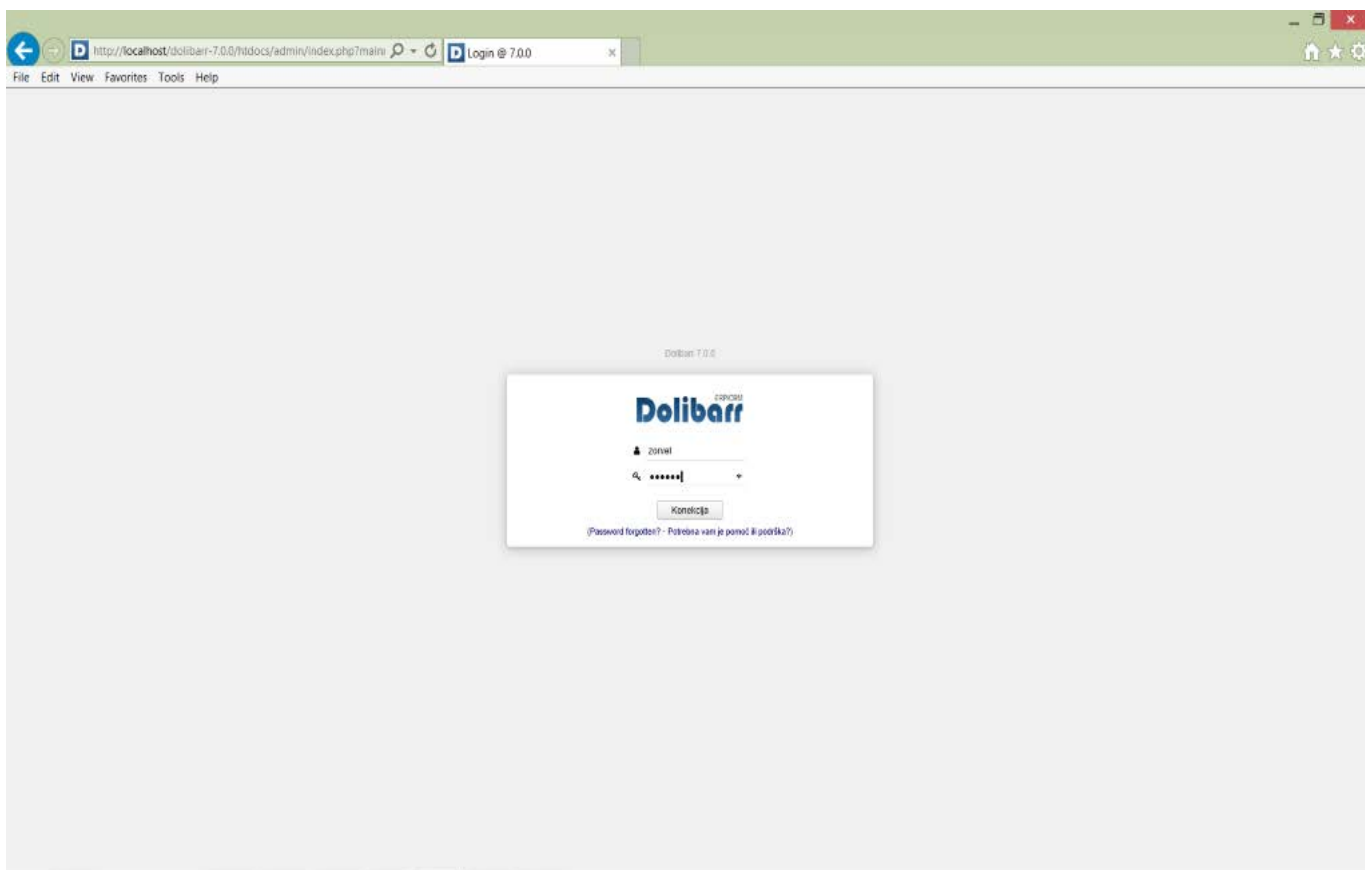
Slika 2. Ekran sa sumiranim osnovnim instalacionim podacima

# Akademija tehničko-vasipačkih strukovnih studija

## Laboratorijske vežbe iz Elektronskog poslovanja



Slika 3. Ekran za kreiranje pristupnih podataka



Slika 4. Ekran za unos pristupnih preferencijala