

Hitta konflikter och sammanfoga kunddata

Fredrik Gustafsson
iveqy@iveqy.com

May 17, 2016

Många företag använder ett kundhanteringssystem för att registrera interaktioner med sina kunder. I en allt mer mobil värld vill användarna av dessa system kunna använda systemen var de än befinner sig men oförändrad prestanda och funktionalitet.

De flesta kundhanteringssystem använder sig av någon form av server och client lösning. Det vill säga att en användare hämtar data från en gemensam server som alla användare delar och där all data finns. Detta gör att det alltid endast finns en version av datan och att alla användare alltid har tillgång till den senaste versionen av data.

För att kunna arbeta distribuerat med dåliga internet uppkopplingar eller kanske till och med utan internet över huvudtaget krävs det att varje användare själv har all data i systemet hos sig. Detta innebär att användarens version så småningom kommer skilja sig från andra användares versioner av datan när dessa ändrar i datan.

Olika kundhanteringssystem löser detta på olika sätt. Dessa har olika för och nackdelar. Tre olika kundhanteringssystem har analyserats för att se skillnaderna mellan dem och hur de på olika sätt hanterar distribuerat arbete. Resultaten har visat sig vara väldigt varierande.

För att kunna göra ovanstående analys har

ett antal test fall tagits fram. Ett test fall är ett scenario där olika användare gör olika operationer på datan, exempelvis byter namn på en kontakt, och sedan när alla användare synkroniserar sina databaser med varandra ska den resulterande versionen innehålla rätt data. Vad rätt data är kan diskuteras men grundläggande principer är att data aldrig ska kastas bort och att användaren ska tillfrågas om systemet är osäkert på vilket resultat som är rätt.

För att kunna lösa alla test fall togs även ett antal lösningsmetodiker fram som beskriver hur man kan lösa olika typer av test fall. Här framgår det att vetskapen om att det är just kunddata och inte någon annan typ av data (exempelvis fritext, bilder eller videor) ger extra kraftfulla verktyg.

Som bevis på att ovanstående metoder fungerar har dessa även implemeterats och test körts på samtliga framtagna test fall med gott resultat.