



西南财经大学
SOUTHWESTERN UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

基于开源SugarCRM数字化校园建设的汇报

2015年11月21日

<http://info.swufe.edu.cn>

- 为了加快校园信息化建设，更好地满足广大师生员工对网络服务与信息化应用的迫切需求，因此，学校迫切需要在统一的数据标准和数据交换的基础平台上，构建面向校级、部门级的应用平台，通过系统集成，实现资源的统一和共享，可以为学校师生的教学、管理、生活等提供更加全面、更加便捷的信息服务。

资源对信息化至关重要。在所有资源中，最重要资源是“人”。

从“人”入手，09年起CRM(SugarCRM)+HR+CS(Campus Solutions)同时建设。HR为人事一体化系统，同时作为教职工基础数据权威数据源。CS一期重点为研究生一体化系统，也是研究生权威数据源。12年CS二期实现本研数据一体化。

CRM则涵盖所有在校生成和校友，管理各项基础业务（网络服务、Email、校园卡、门禁、宿舍和财务管理等）。同时CRM系统还充当了数据交换平台、企业服务总线和业务门户，为各系统交互数据、关联跨平台业务和工作人员处理业务提供有效支持。

- SugarCRM开源版是一款完全开放源代码的商业开源软件，具有界面活泼、简单易学的特点。同时，SugarCRM采用PHP编写，所以拥有最广泛的兼容性，在各种操作系统上都可以运行：1) 具有多个界面方案，按不同主题提供用户选择；2) 支持多语言，可以随时切换；3) 可扩展性强，随时按照用户需求或者自己增加新的功能和模块。

- CRM 是一种以客户为中心的经营策略, 它以信息技术为手段, 对相关业务功能进行重新设计, 并对相关工作流程进行重组, 以达到留住老客户、吸引新客户、提高客户利润贡献的目的。虽然它是基于企业营销管理的电子商务平台而提出的, 而数字化校园建设改善目的并非以赢利作追求目标, 但如果把校园网的接入者, 如教工、学生等网络使用者视为客户, 把校园网提供的服务视为产品, 那么通过概念的转换, 可以将CRM 的技术与理念融入数字化校园建设系统之中。将吸引潜在用户、留住老用户作为一种追求目标, 让用户能乘载校园网的便利之舟在科研、工作、学习和生活的海洋里遨游得更加自由畅快。一方面更多的人使用校园网, 充分利用了校园网资源; 另一方面, 促使信息中心在技术、管理等方面不断进步, 达到一种比较理想的双赢效果。

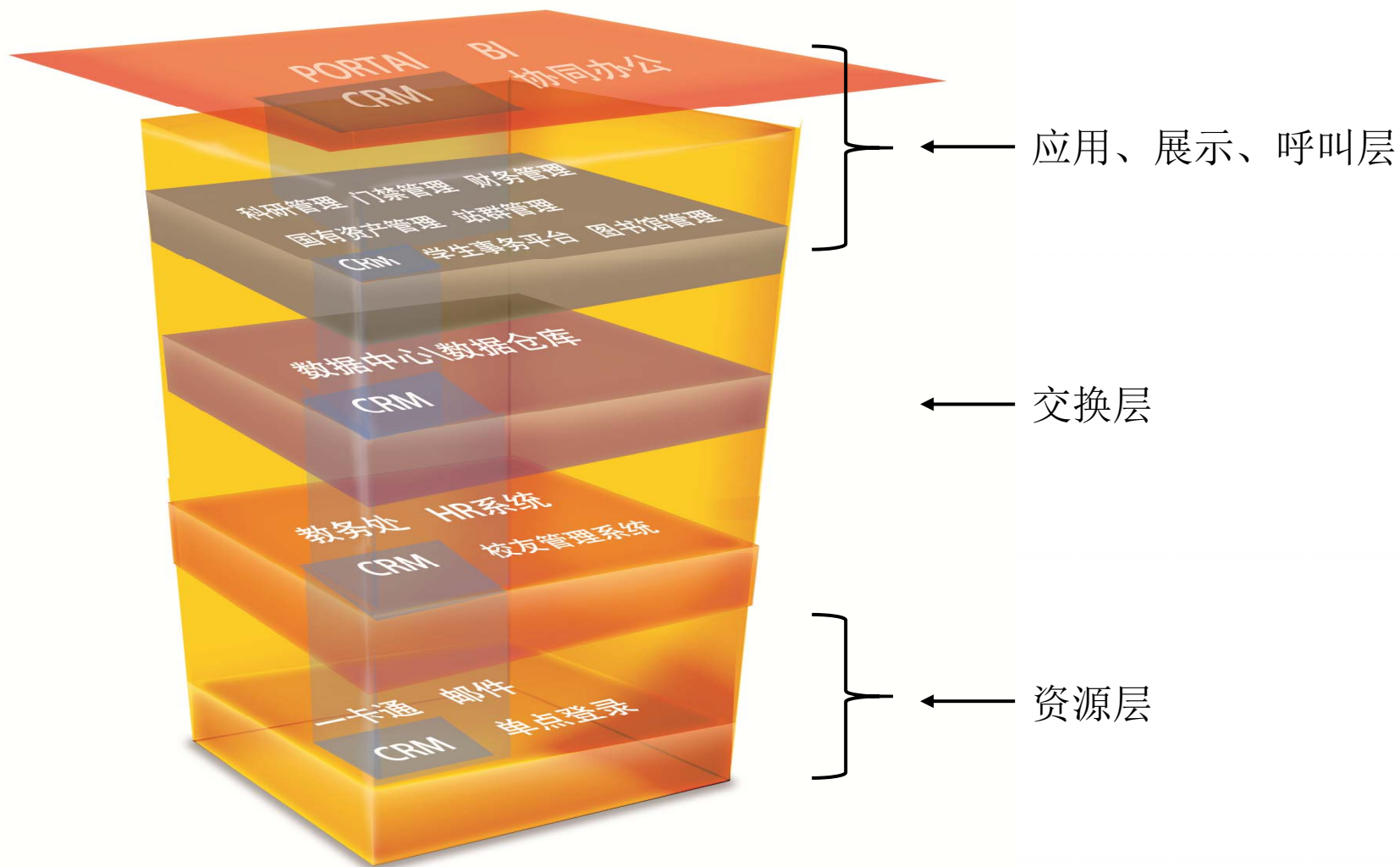
- **SugarCRM的特点**

SugarCRM开源版是一款完全开放源代码的商业开源软件；采用PHP编写，所以拥有最广泛的兼容性，在各种操作系统上都可以运行，具有多个界面方案，按不同主题提供用户选择；支持多语言，可以随时切换；可扩展性强，随时按照用户需求或者自己增加新的功能和模块的特点。

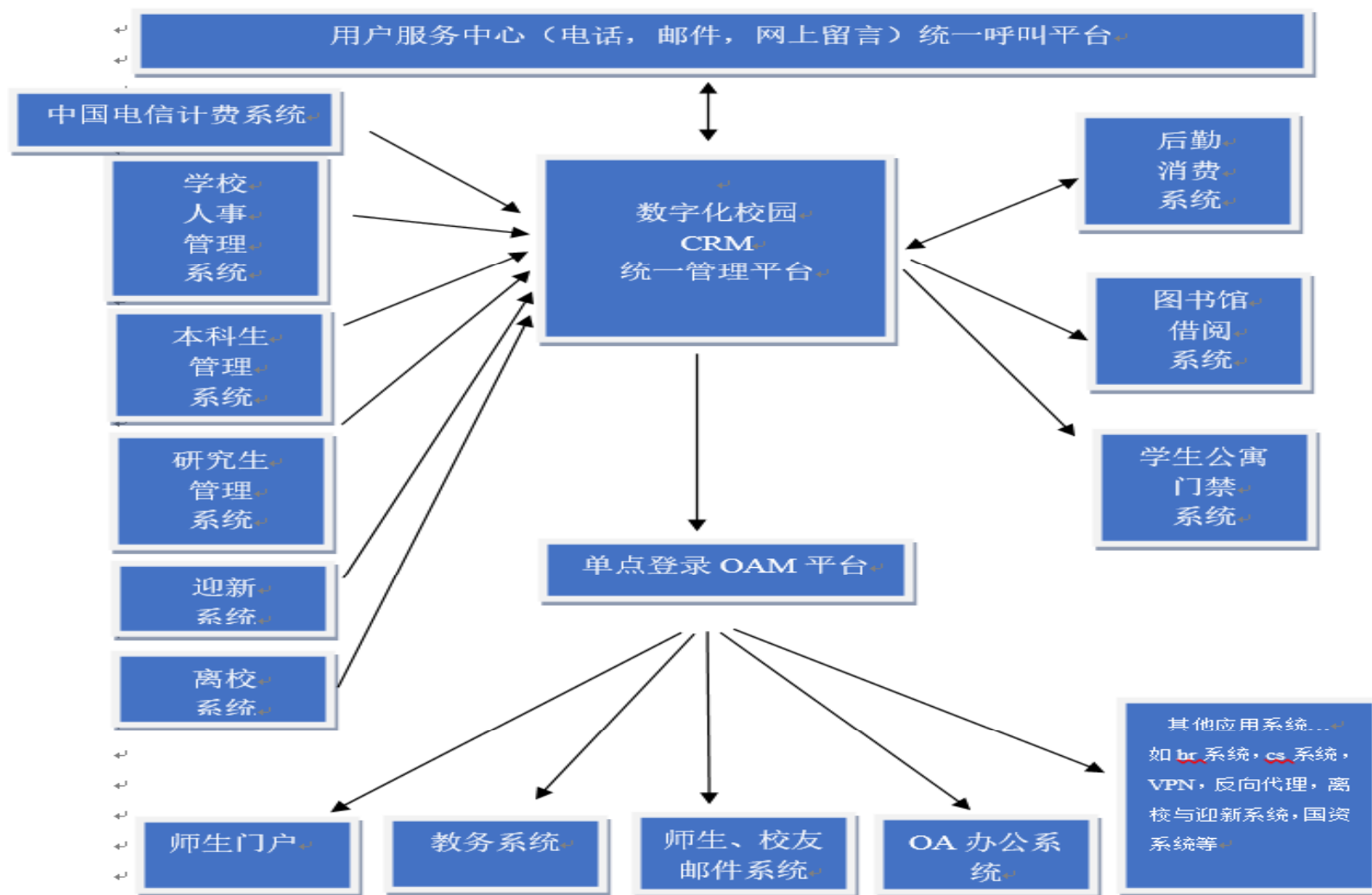
- **SugarCRM部署**

软件可以在sourceforge上下载，也可以去他的官方网站下载。在此对具体安装过程不做介绍，可以参看官方的安装文档。投入生产运行的实际架构要比官方手册里的复杂许多。

系统架构图



系统架构图



系统架构图简要说明



- 从上述架构图,简要说明如下：在SugarCRM开源应用集成平台上二次开发集成了校园网网络（有限、无线、BYOD）统一身份认证、教职工入职与离职、校园一卡通，公寓门禁、图书馆门禁、教室门禁，公寓寝室管理和邮箱服务于一体的服务于两校区的校园网用户服务CRM系统。同时在CRM和OpenLDAP的基础上应用OAM（Oracle Access Manager）于信息服务领域统一身份认证实现各个信息系统的集中认证，实现了校内主要业务系统的单点登录。目前完整实现了用户信息服务一体化，初步实现了统一规划，资源的高度与高效整合与共享。

系统建设截图



西南财经大学

SOUTHWESTERN UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

有新的报修1条，请处理

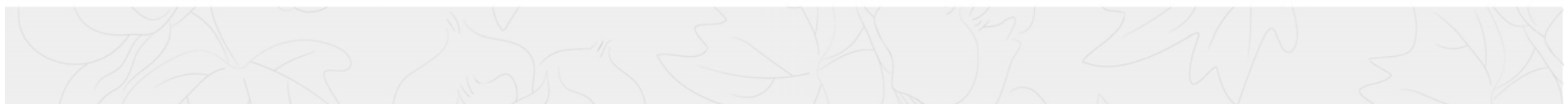
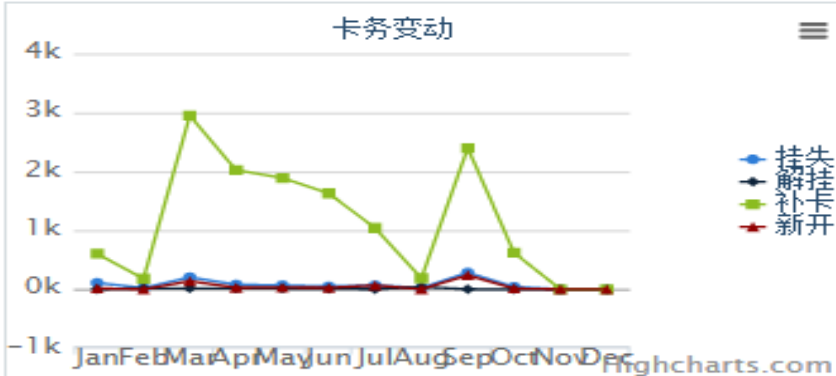
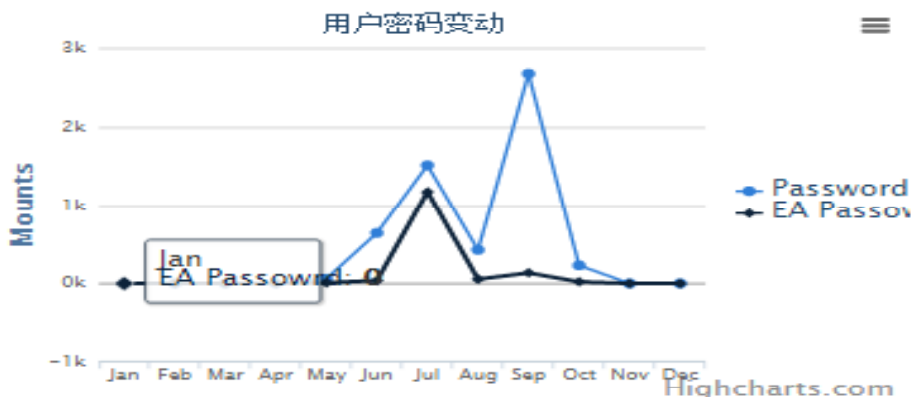
账户管理 网络管理 卡务管理 后勤管理 教室管理 班级管理 照片库 活动协作 所有

首页 账号管理 网络基础服务 留言与报修 学生寝室IP表

最近查看: S... 44544207 CRM... CF

最近内部通告:

- 【🔴🔴🔴】 2015-09-01 04:46:47 今天完成教学区及标准化考场故障设备和链路的更换；目前教学区域、行政办公区域和后勤区域的所有接入设备连接状态都正常。学生寝室区域除信园4台问题设备正在处理中外，其他宿舍接入设备目前都已经恢复正常。
- 【🔴🔴】 2015-08-27 04:24:47 2015级新生所有寝室数据，最新手机数据，卡务数据，照片数据全部更新进入crm。各账户状态处于正常运行，在新生报道时，前台即可做相应操作。
- 【🔴🔴】 2015-08-09 04:21:50 2015级新生账户全部激活！
- 【🔴🔴】 2015-08-08 08:16:52 本科2015级3792名新生数据已经同步进CRM



系统建设截图



账户名	[REDACTED]		人员基本情况实时	
姓名	[REDACTED]	出生日期	19[REDACTED]418	
民族		人员描述	教学辅助人员	账户类别
				教师账户
单位/学院	信息与教育技术中心	专业		
证件号	[REDACTED]7	电话	[REDACTED]7335	修改
性别	男	职务		
职位		职称		
机构代码/职工号	[REDACTED]05	校区	柳林校区	
年级	2013	当前状态	在职	
位置信息	[REDACTED]-A 111	说明	人事代理	

账户激活状态: 该账户状态正常 uid=[REDACTED], ou=teacher

内部标示: :teacherlocals 2011-10-14 07:35:27crm

启用检测以来, 最近三次密码变动: [2015-07-23 12:52:55] [2015-07-17 05:50:08] [2015-07-06 11:42:10]

该用户短信接收: IMC Api server down, please check[IETC]1444541402
 IMC Api server down, please check[IETC]1444540502
 IMC Api server down, please check[IETC]1444539602

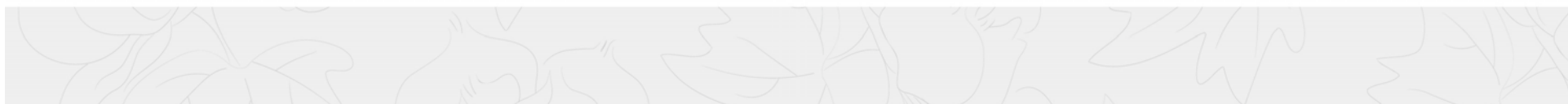
该用户账户变动: 2015-07-06 11:35:44 停用该用户所有服务, 用户需自助修改密码后服务自行恢复(操作员): fjb
 2015-07-04 14:34:59 修改手机号 [REDACTED]816 修改后 [REDACTED]7335 (操作员): fjb
 2015-07-03 11:29:34 停用该用户所有服务, 用户需自助修改密码后服务自行恢复(操作员): fjb

当前网络服务信息	查看详细入网信息		
	套餐类型	进入系统时间	IMC处理时间与结果
	SWUFENET_N	2015-09-09 08:04:28	20150909 08:04:28SWUFENET_Ngood 2015-09-22 11:11:30M good
	SWUFENET_N	2015-08-31 15:23:55	20150831 15:23:56SWUFENET_Ngood
	SWUFENET_E	2015-08-31 03:31:30	op
当前BYOD信息	FC:FF:FF:FF:FF:FF		
当前网络服务接入号信息	02833100000 (*注意: 接入号仅供参考, 请拨打10000号核实)		
当前邮箱信息	邮箱状态: 使用中 该账户邮箱分配容量为: 11000M; 已经使用的容量为: 2779285565Kb; 所占比重为: 25.266232409091% 邮箱别名:		

系统建设截图



当前校园卡信息	使用 SNR: EB451F95248804004885 [REDACTED] 开卡时间: 2013-09-27 挂转 SNR: EEBAFF5EF58804004741 [REDACTED] 开卡时间: 2012-10-30 挂转 SNR: 12345678912345678912 [REDACTED] 开卡时间: 2003-04-16 查看详细卡务信息																																																							
当前校园卡消费信息	最近10条消费记录 <table border="1"><thead><tr><th>消费时间</th><th>消费金额</th><th>卡上余额</th><th>消费地点</th><th>消费类型</th></tr></thead><tbody><tr><td>2015-09-26 10:43:03</td><td>5000</td><td>12.9000</td><td>华新超市</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-09-24 17:05:32</td><td>5000</td><td>28.4000</td><td>华新超市</td><td>晚餐</td></tr><tr><td>2015-09-21 20:06:29</td><td>5000</td><td>33.9000</td><td>华新超市</td><td>夜宵</td></tr><tr><td>2015-09-16 17:14:35</td><td>69.0000</td><td>50.4000</td><td>华新超市</td><td>晚餐</td></tr><tr><td>2015-09-07 11:32:56</td><td>5000</td><td>69.4000</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-09-07 11:32:31</td><td>0000</td><td>70.9000</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-09-07 11:31:54</td><td>0000</td><td>76.9000</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-09-07 11:31:30</td><td>4900</td><td>80.9000</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-08-25 12:27:25</td><td>5000</td><td>81.3900</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr><tr><td>2015-08-25 12:26:42</td><td>7500</td><td>82.8900</td><td>一粟堂</td><td>午餐</td></tr></tbody></table>	消费时间	消费金额	卡上余额	消费地点	消费类型	2015-09-26 10:43:03	5000	12.9000	华新超市	午餐	2015-09-24 17:05:32	5000	28.4000	华新超市	晚餐	2015-09-21 20:06:29	5000	33.9000	华新超市	夜宵	2015-09-16 17:14:35	69.0000	50.4000	华新超市	晚餐	2015-09-07 11:32:56	5000	69.4000	一粟堂	午餐	2015-09-07 11:32:31	0000	70.9000	一粟堂	午餐	2015-09-07 11:31:54	0000	76.9000	一粟堂	午餐	2015-09-07 11:31:30	4900	80.9000	一粟堂	午餐	2015-08-25 12:27:25	5000	81.3900	一粟堂	午餐	2015-08-25 12:26:42	7500	82.8900	一粟堂	午餐
消费时间	消费金额	卡上余额	消费地点	消费类型																																																				
2015-09-26 10:43:03	5000	12.9000	华新超市	午餐																																																				
2015-09-24 17:05:32	5000	28.4000	华新超市	晚餐																																																				
2015-09-21 20:06:29	5000	33.9000	华新超市	夜宵																																																				
2015-09-16 17:14:35	69.0000	50.4000	华新超市	晚餐																																																				
2015-09-07 11:32:56	5000	69.4000	一粟堂	午餐																																																				
2015-09-07 11:32:31	0000	70.9000	一粟堂	午餐																																																				
2015-09-07 11:31:54	0000	76.9000	一粟堂	午餐																																																				
2015-09-07 11:31:30	4900	80.9000	一粟堂	午餐																																																				
2015-08-25 12:27:25	5000	81.3900	一粟堂	午餐																																																				
2015-08-25 12:26:42	7500	82.8900	一粟堂	午餐																																																				
当前寝室刷卡信息	无																																																							
当前财务信息	无																																																							
当前图书借阅信息	《[REDACTED]搜索引擎开发权威经典》——Oct 8 2015 07:53:07:000AM																																																							



系统建设截图



网络套餐	账号	创建日期	金额	时间	电话号码	类型	类型	阶段	备注
按网N套餐	██████203044	10/05/2015 14:04	\$0.00	10/05/2015	02833	续费	处理完成	20151005 14:04:20SWUFENET_Ngood 2015-10-05 14:04:32N good	
SWUFENET C	██████203044	10/04/2015 12:35		10/04/2015	20151004004962	复机	处理完成	re 2015-10-04 20:36:18N good	
按网B套餐	██████203044	09/14/2015 18:55		09/14/2015	20150915683266	欠费停机	处理完成	py 2015-09-15 07:17:58B good	
SWUFENET C	██████203044	06/27/2015 21:55		06/27/2015	20150627628862	复机	处理完成	re 2015-06-27 21:55:10N good	
按网B套餐	██████203044	06/25/2015 18:54		06/25/2015	20150625624898	欠费停机	处理完成	py 2015-06-25 19:11:19B good	
SWUFENET C	██████203044	04/18/2015 22:29		04/18/2015	20150418583623	复机	处理完成	re 2015-04-18 23:24:59N good	
按网B套餐	██████203044	04/18/2015 00:52		04/18/2015	20150418583250	欠费停机	处理完成	py 2015-04-18 01:47:43B good	
SWUFENET C	██████203044	03/18/2015 13:15		03/18/2015	20150318565531	复机	处理完成	re 2015-03-18 14:08:13N good	
按网B套餐	██████203044	03/18/2015 01:27		03/18/2015	20150318565366	欠费停机	处理完成	py 2015-03-18 01:28:07B good	
SWUFENET C	██████203044	03/02/2015 11:27		03/02/2015	20150302555993	复机	处理完成	re 2015-03-02 17:23:43N good	

系统建设截图



行动: 新增网络服务 网络服务管理 打印发票 用户在线相关情况 队列动态 IMC到期日查询 JF_A余额查询

查找 网络基础服务

网络服务名称: 校园网A套餐, 校园网B套餐, 校园网C套餐, 校园网C_临时套餐, 校园网D套餐, 校园网D_临时套餐

创建日期: 等于, 不等于, 以后, 以前, 过去7天, 未来7天, 过去30天, 未来30天, 上个月, 这个月, 下个月, 去年, 今年, 明年, 在该范围内

类型: 新开户, 续费, 退费, 销户, 暂停

阶段: 处理中, 处理完成, 处理失败

负责人: 郭军, 贺丰宝, 何平, 胡小海, 胡尧, 蒋锐

账户: [输入框]

修改日期: 等于, [日期选择器]

完成时间: 等于, [日期选择器]

金额: [输入框]

接入号: [输入框]

保存查找和布局 保存查找为: [输入框] 保存 修改当前查找: 更新 删除 点我设

可以选择网络服务名称来查找

可以输入账户名来查找

还可以查看某一段时间内的网络服务记录

还可以通过类型, 阶段, 负责人来查找

系统建设截图



行动: [新增网络服务](#) [网络服务管理](#) [打印发票](#) **用户在线相关情况** [用户在线相关情况新IMC](#) [队列动态](#)

统一账户名: [查询并处理该用户在线等相关情况](#)

41522018:该账号套餐 在新IMC信息: Z (Z为无线ISWUFE服务)

'老IMC套餐信息: 'X'

(说明:T(新建教师帐号,无任何服务)X(非标准的服务))

用户在线

id:

点击tickoffnow可
将用户强制下线

没有加入黑名单

id:

ac: 取消黑名单 加入黑名单

41522018在老IMC如下出错信息:

2015-11-20 17:30:18LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-20 17:29:23LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-20 17:28:52LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-20 17:28:34LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-20 17:28:03LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-20 17:27:35LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-14 19:35:42LDAP用户密码错误,将被加入黑名单。

2015-11-13 23:08:22在线用户数量限制。

2015-11-11 12:18:29在线用户数量限制。

2015-11-11 12:08:04在线用户数量限制。

系统建设截图



	<p>【留言人】[REDACTED]204286 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_E</p> <p>【标题】ios登陆宿舍无线网总是显示用户正在认证</p> <p>【内容】用iphone登录宿舍无线网总是显示用户正在认证在线状态。(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-07 01:07:17	10.65.90.60(liulin-无线chinanet-1-1-)	[REDACTED]823
	<p>【留言人】[REDACTED] 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_E</p> <p>【标题】只能上内网</p> <p>【内容】inode可以正常连接，内网正常，不能上外网，请问是什么原因？当时到期了吧。(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 18:02:46	10.22.69.178(liulin-新IP2014--B)	[REDACTED]48526
	<p>【留言人】[REDACTED] 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_B</p> <p>【标题】宽带缴费</p> <p>【内容】1.办理的是29元的宽带所以没有电信的手机号码，在电信网上营业厅无法自助缴费，在其汝楼信息中心是否能人工缴费？2.本人想在3G手机上用办理的4G卡是手机并没有显示有3G网，而是无服务，据了解应该3G网是可以使用的。谢谢！ 缴费/3G/4G使用问题，请直接联系10000号服务热线或到电信营业厅咨询处理。校园网服务中心只办理校园网开户、校园卡和校园网故障处理。(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 16:43:42	10.32.239.206(liulin-新IP2014--N)	[REDACTED]3942
	<p>【留言人】[REDACTED]020 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_E</p> <p>【标题】只能上内网</p> <p>【内容】您好，账号并没有欠费，但是突然只能上内网目前账号还是欠费状态，详询中国电信10000号查询费用情况。(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 15:02:26	10.26.182.31(liulin-新IP2014--B)	15982275467
	<p>【留言人】[REDACTED]4204958 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_D</p> <p>【标题】[REDACTED]麻烦下线</p> <p>【内容】[REDACTED]麻烦下线 已下线(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 10:45:13	10.53.187.196(liulin-新IP2014--E)	[REDACTED]5996
	<p>【留言人】[REDACTED]Z6008 软删除 硬删除 当前状态:SWUFENET_C</p> <p>【标题】宽带缴费</p> <p>【内容】开学的时候办理了29的套餐，但是没有领电话卡，发票上也没有缴费号，宽带缴费怎么缴啊？ 致电中国电信 10000 号查询，查询号码: XNCDLL+学号(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 09:12:17	10.36.99.83(liulin-新IP2014--N)	[REDACTED]507
	<p>【留言人】[REDACTED]16 软删除 硬删除 当前状态:mailsa</p> <p>【标题】上网账号下线</p> <p>【内容】CHINANET-SWUFE手机登录下线后，电脑始终无法连上。 目前账号不在线。(回复人: [REDACTED]) 【再次修改】 发短信给内部同事 发短信给该学生</p>	2015-10-06 08:16:06	10.67.112.37(liulin-无线iswufe-1-1-)	[REDACTED]5823

系统建设截图



行动: [用户留言反馈](#) [用户报修反馈](#) [内部短信](#) [派单管理](#) [ARP处理](#) [报修未响应](#) [报修处理未完成](#) [用户在线相关情况](#)

账号: 柳林校区 光华校区 [查找](#)

[默认](#) [未处理完成单](#) [已处理完成单](#) [用户未确认单](#) [添加报修记录](#)

详细信息
20

上一页[1][2][3][4][5][6][7][8][9][10] 下一页第 1 页(20条/页) 共11308单记录

<input type="checkbox"/> 删除	【故障申报人】 115 京瑶 (人口学) 当前状态: SWUFENET_E 2015-11-22 13:35:54 (博学园 15-1) 183															
	【故障描述】 网络连接红叉 无法打开网页 不能获取IP地址 经常掉线 其他															
	预约时间: 2015-11-22 13:36:00 2015-11-22 13:36:47 2015-11-23 8:36:31 2015-11-23 13:36:42															
	【联系情况】 <table border="1"><tr><td><input type="text"/></td><td>联系人</td><td><input type="text"/></td><td>==联系结果==</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>联系人</td><td><input type="text"/></td><td>==联系结果==</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>联系人</td><td><input type="text"/></td><td>==联系结果==</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>联系人</td><td><input type="text"/></td><td>==联系结果==</td></tr></table>	<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==	<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==	<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==	<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>
<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==													
<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==													
<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==													
<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>	==联系结果==													

【处理结果】 完成 未完成

请先处理完成此单 [提交联系情况或填写完成此单](#) [发短信给内部同事](#) [发短信给该学生](#)

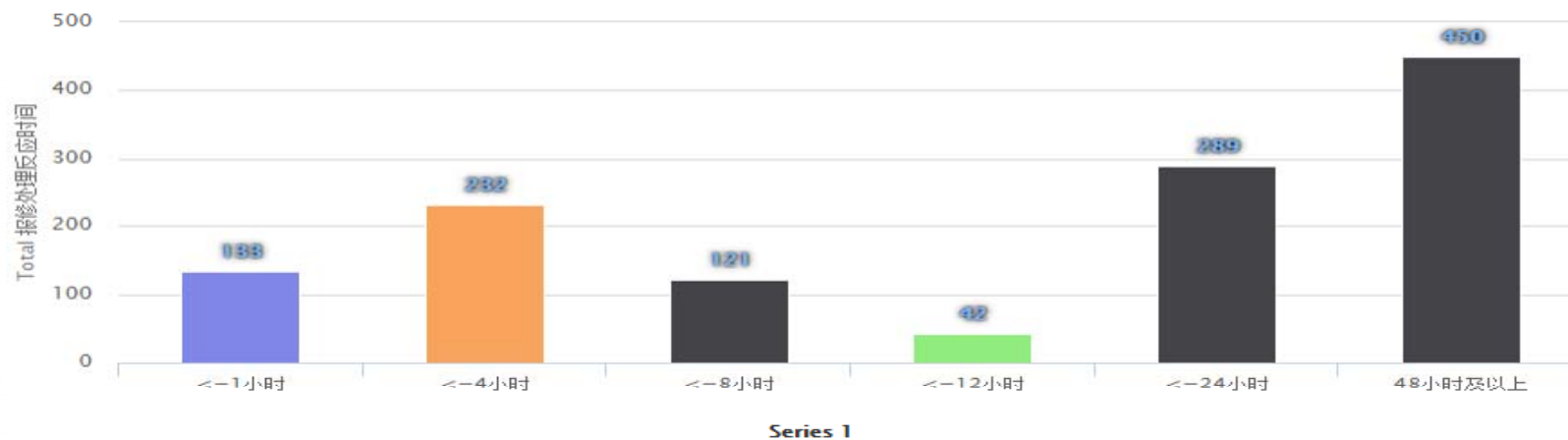
	【故障申报人】 415 彬彬 (国际商务双语实验班) 当前状态: SWUFENET_E 2015-11-22 10:53:27 (信园- i17-) 136!
	【故障描述】 网络连接红叉
	预约时间: 2015-11-22 10:53:25

系统建设截图



报修处理反应时间, 2015

Click the columns to view versions. Click again to view brands.



报修故障类型, 2015

Click the columns to view versions. Click again to view brands.



系统建设截图



行动: 默认查询 **校园卡查询** 新开户 校园卡注销 校园卡采集 卡务日志 打印 32位卡号转10位 图书馆系统 门禁系统 导入

学号/职工号: 物理卡号: **读卡** 姓名:

详细信息

证件号	学号/职工号	姓名	部门	身份类型	状态	查看	
i290027	3126	铭	信息与教育技术中心	教职工			
		【持卡人】 3126 0			电话		
	卡务中心 基础信息	学号/职工号*	83126	姓名*	铭	身份证号*	290027
		个人信息*	性别	女	单位	信息与教育技术中心	
	流通卡号		9BFD1D95EE8804004885149049804910		身份类型	教职工	
	卡号	9BFD1D95EE8804004885149049804910	SNR	9BFD1D95EE8804004885149049804910		读者条码	2501770651

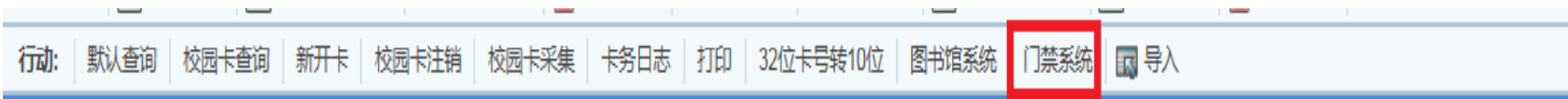
1

可进行的 操作	卡务中心 一键操作	挂失	解挂	挂转	<input type="button" value="挂转"/>	校园卡打印
	后勤系统	当前状态: 使用	<input type="button" value="激活"/>	绑定	<input type="button" value="挂失"/>	<input type="button" value="解挂"/>
	图书馆系统	当前状态: 使用	<input type="button" value="激活"/>	<input type="button" value="绑定"/>	挂失	<input type="button" value="解挂"/>

系统建设截图



- 查看学生门禁刷卡日志



查看学生门禁刷卡日志:

学号:

学号	刷卡时间	刷卡园区	CRM所设定园区	刷卡状态
9023	2015-11-21 20:59:30	竹园	竹园	正常进门
9023	2015-11-21 17:48:44	竹园	竹园	正常进门
9023	2015-11-21 15:32:56	竹园	竹园	正常进门
9023	2015-11-20 10:41:30	竹园	竹园	正常进门
9023	2015-11-19 18:06:34	竹园	竹园	正常进门



谢谢！