

**Ministerul Educației și Tineretului al Republicii Moldova**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea de Calculatoare, Informatică și Microelectronică**  
**Catedra Calculatoare**

**Admis la susținere**

Șef de catedră: conf. univ., dr.

Sudacevschi Viorica

\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ **2017**

# **Sistem de management a relațiilor cu clienții**

## **Customer relationship management system**

**Teză de master în Calculatoare**

**Masterand:** Lupu Dorin ( \_\_\_\_\_ )

**Conducător:** Emilian GUȚULEAC ( \_\_\_\_\_ )

**Chișinău – 2017**

## Adnotare

Scopul proiectului de master cu tema “Sistem de management a relațiilor cu clienții” este de a proiecta și implementa un sistem care va permite recepționarea solicitărilor de la clienți. În timpul proiectării au fost studiate caracteristicile sistemelor de management a relațiilor cu clienții disponibile pe piață, modul de recepționare a solicitărilor și structura acestora. Sistemul implementat este elaborat în mediul de dezvoltare Visual Studio și framework-ului web ASP.NET MVC. Informația despre utilizatorii sistemului, solicitările create și acțiunile acestora sunt păstrate în baza de date care este integrată în sistem.

**Sistemul dat** centralizează la nivel de client toate solicitările de suport venite. Având ca obiectiv rezolvarea solicitărilor clienților în condițiile de calitate cerute de piață, modulul dedicat activităților de service și suport ajută inclusiv la organizarea internă eficientă pentru preluarea și soluționarea acestor cereri. Practic acest sistem automatizează procesul de mentenanță de la preluarea solicitării de la client și până la soluționarea acesteia. Mai mult, există un istoric al cererilor, al timpului și al statutului de finalizare al solicitărilor.

Memoriul explicativ conține introducere, 3 capitole de bază, concluzii finale, bibliografie și anexe. În capitolul numărul unu este făcută o scurtă analiză a situației în domeniul de utilizare. În capitolul doi sunt descrise toate tehnicile și tehnologiile care au fost utilizate în elaborarea acestui sistem. Al treilea capitol este unul mai important deoarece aici este descris modelarea și implementarea acestui sistem.

## **Annotation**

The purpose of the master project "System customer relationship management" is to design and implement a system that will allow receiving technical requests from customers. During the design levels have been studied available management systems in the market relations with customers, how to receive requests and their correct structure. The implemented system is developed in Visual Studio development environment and framework using ASP.NET MVC web site. Information about the system users, created requests and actions are stored in the database that is integrated into the system.

This system centralizes all requests received by customer support. The main objective is to resolve customer requirements in terms and the highest quality. The module dedicated help service and support activities including effective internal organization to take over and resolve the requests. Basically this system automates the maintenance process of taking of the request from the client and until is resolved. Moreover, there is a history of requests, time and completion status of requests.

Explanatory memorandum contains: an introduction, three main chapters, final conclusions, bibliography and appendices. In the chapter number one is a brief analysis of the situation in use. Chapter two describes all the technologies and techniques that were used in the elaboration of this system. The third chapter is a more expansive because here described shaping and implementing this system

# Cuprins

<b>INTRODUCERE</b> .....	6
<b>1. ANALIZA APLICAȚIILOR WEB</b> .....	10
1.1 Istoria aplicațiilor web.....	11
1.2 Categoriile de aplicații web .....	12
1.3 Caracteristicile aplicațiilor web.....	16
1.3.1 Caracteristicile produselor .....	18
1.3.2 Caracteristici asociate utilizării .....	20
1.3.3 Caracteristici asociate dezvoltării.....	23
1.4 Customer Relationship Management (Managementul Relațiilor cu Clienții) .....	25
<b>2. TEHNICI ȘI TEHNOLOGII APLICATE ÎN ELEBORAREA PROIECTULUI</b> .....	29
2.1 Platforma software - .Net Framework .....	29
2.2 Framework-ul ASP.Net MVC .....	35
2.3 Mediu de dezvoltare Visual Studio .....	36
2.4 Limbajul de programare C# .....	38
2.5 Serverele Web: Microsoft IIS .....	41
2.6 Framework pentru UI - Twitter Bootstrap.....	44
<b>3. PROIECTAREA ȘI IMPLEMENTAREA SISTEMULUI</b> .....	50
3.1 Modelul business al obiectului automatizării .....	50
3.2 Roluri și scenarii .....	52
3.3 Interfața de lucru a sistemului.....	56
3.3.1 Interfață utilizatorului cu rol "Users".....	57
3.3.2 Interfață utilizatorului cu rol "Inginer" .....	59
3.3.3 Interfață utilizatorului cu rol "Administrator" .....	63
<b>CONCLUZII</b> .....	68
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	69