



Universitatea Tehnică a Moldovei

Managementul rezervărilor și programărilor online

Online booking and scheduling management

Student: Bondarenco Mihai

Conducător: Rostislav Călin

Lect. univ., mag.

Chișinău 2020

ADNOTARE

La teza de master cu tem "Managementul rezervărilor și programărilor online"

Structura tezei: Introducere, 4 capitole, concluzii, 44 figuri, un tabel, fără anexe, 8 surse bibliografice, 46 pagini text de bază.

Cuvintele cheie: Proiectare, platformă, servicii, rezervări și programări online.

Scopul tezii: Cercetarea domeniului de activitate de prestare a serviciilor pentru a identifica care sunt metodele și soluțiile actuale de realizare a programărilor sau rezervărilor online, pentru a putea realiza o platformă unică, centralizată ce va automatiza procesul de rezervare sau programare fiind disponibil online 24/24 oferind tuturor agenților economi prestatori de servicii posibilitatea de a utiliza acest produs.

Obiective: Realizarea platformei de management a rezervărilor și programărilor online utilizând cele mai noi tehnologii și cele mai bune soluții pentru ca clienții și agenții economici să fie satisfăcuți. Platforma trebuie să fie compusă din pagină web destinată agenților economici și aplicație pe platforma Android destinată clienților pentru a putea efectua o rezervare sau programare la un serviciu dorit.

Metodele aplicate la realizarea cercetării: Au fost aplicate metode de cercetare imperică (observare, comparație, măsurare, experiment); metode de cercetare teoretică (abstractizare, analiză și sinteză, idealizare, inducție și deducție, modelare mentală).

Rezultatele obținute: S-a prezentat platformă online care este compusă din pagina web și aplicație mobilă pe platforma android, proiectul trebuie să faciliteze procesul de management al rezervărilor sau programărilor online, să micșoreze timpul de așteptare din partea clientului și să mărească numărul de clienți ce utilizează un anumit serviciu prestat de un agent economic.

Valoarea aplicativă a tezei: Platforma poate fi utilizată de majoritatea agenților economici care prestează servicii și de toți clienții care dispun de un telefon mobil.

Cuprins

Introducere.....	3
1 Cercetarea domeniului de activitate prestare servicii.....	4
1.1 Importanța temei.....	5
1.2 Descrierea sistemelor existente.....	6
1.3 Scopurile si obiectivele temei.....	11
1.4 Cerințe față de sistem.....	12
2 Modelarea și proiectarea platforme.....	13
2.1 Descrierea comportamentală a sistemului.....	14
2.1.1 Imaginea generală asupra sistemului.....	15
2.1.2 Modelarea vizuală a fluxurilor	18
2.1.3 Stările de tranziție a sistemului	20
2.1.4 Descrierea scenariilor de utilizare a aplicației.....	22
2.2 Descrierea structurală a platformei.....	23
3 Realizarea platforme.....	24
3.1 Descrierea instrumentelor de realizarea a sistemului.....	25
3.2 Descrierea tehnologiilor utilizate la realizarea sistemului.....	26
4 Descrierea platformei.....	28
4.1 Descrierea aplicației mobile destinată clienților.....	28
4.2 Descrierea paginii web destinată agenților economici	37
Concluzii	
Bibliografie	

Introducere

În ultimii 20 de ani, tehnologia a schimbat radical modul în care funcționează afacerile. Acordul cu privire la oferte a trecut de la un prânz de afaceri care se încheia cu o strângere de mână la un click de buton. Magazinele sunt înlocuite în mod constant cu site-uri web. Nenumărate alte schimbări au însemnat că modul în care funcționează afacerile s-a schimbat fundamental.

O astfel de schimbare care are un impact uriaș asupra companiilor este modul în care clienții doresc să rezerve servicii și produse. Clienții nu mai sunt cei de alta data să ridice telefonul fix și să facă un apel către o afere pentru a rezerva un produs sau a face o programare. Preferă să se poată conecta online pentru a vedea toate intervalele de timp disponibile și pentru a selecta cea mai bună variantă care iar satisface necesitățile. Acest lucru este mult mai ușor, nu numai pentru client, cât și pentru companii. Acest lucru poate fi realizat cu un sistem de rezervări online.

Un sistem de rezervare online permite clienților să facă o rezervare de serviciu cu compania în timp real. Aceasta înseamnă că nu mai este nevoie de telefon sau e-mailuri pentru a găsi un moment potrivit. Nu mai este necesar să se facă verificarea manual dacă un interval de timp este liber sau nu, acest lucru este realizat automat astfel încât clientul poate selecta data și ora dorită. Chiar și cu recepționeri și personal dedicat, acest lucru necesită mult timp de administrare și ineficiență, ceea ce duce la pierderea clienților.

În esență, sistemele de rezervare online oferă clienților un mod de a vedea, rezerva și plăti rezervările online prin intermediul site-ului web. Întregul proces este realizat online, aproape fără nicio implicare din partea companiei. Întrucât este vorba de un proces digital, acest lucru înseamnă că nu poate apărea nicio dublă rezervare sau eroare umană în acest proces.

Un software cu adevărat orientat spre viitor poate chiar permite clienților utilizarea chiar și pe dispozitivele mobile. Dintr-o dată, oamenii pot rezerva de oriunde, în orice moment al zilei. Gata cu clienții pierduți din cauza orelor de lucru sau a telefoanelor fixe ocupate. Clienții vor fi și mai fericiți, folosind sistemul simplu, unde pot vedea dintr-o privire toate opțiunile disponibile.

De ce ar trebui companiile să ia în considerare utilizarea software-ului de programare online? Avantajele utilizării acestui lucru sunt profunde - economisind timp și bani. Nu mai vorbim de satisfacția crescută a clienților, ceea ce înseamnă profituri mai mari.

1 Bibliografii

1. Laso.ro © 2020 [citat 10.10.2020]. Disponibil: <https://www.laso.ro/>
2. Novabooker.ro © 2020 [citat 10.10.2020]. Disponibil: <https://novabooker.ro/>
3. WashNow.ro © 2020 [citat 12.10.2020]. Disponibil: <https://www.washnow.ro/corporate>
4. Liquid © 2017 [citat 12.10.2020]. Disponibil: <http://www.liquid.info.ro/?v=cce408d1ea11>
5. Yclients © YCLIENTS 2010 - 2020 [citat 15.10.2020]. Disponibil: <https://www.yclients.com>
6. Android studio © 2020 [29.10.2020]. Disponibil: <https://developer.android.com/studio>
7. PyCharm © 2000-2020 JetBrains [citat 29.10.2020]. Disponibil: <https://www.jetbrains.com/pycharm/>
8. Django © 2005-2020 [citat 29.10.2020]. Disponibil: <https://www.djangoproject.com/>