



CRÉATION D'UNE APPLICATION DE GESTION DE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

**REALISÉ PAR : MOHAMMED AMINE BETTAOUI &
MUSTAFA IDOUFKIR**

ENCADRÉ PAR : YOUNESS ECHCHADI

PFR de la Promotion 2019 du référentiel développement web
YouCode Safi.

SOMMAIRE

REMERCIEMENT

DÉDICACE

INTRODUCTION

A/ QU'EST-CE QU'UN CRM

B/ À PROPOS DE NOTRE PROJET

1.NOM DE PROJET

2.LA CIBLE

3.LES SERVICES OFFERTS

C/ CONCEPTION ET MODALISATION

1.DIAGRAMME DE CAS D'UTILISATION

2.DIAGRAMME DE CLASSE

3.DIAGRAMME DE SÉQUENCE

D/ DESCRIPTION TECHNIQUES

1.DESIGN PATTERN

2.TECHNOLOGIES BACKEND

3.TECHNOLOGIES FRONT-END

4.TECHNOLOGIES BASE DE DONNÉES

E/ LES INTERFACES DE L'APPLICATION

SPÉCIFIÉS ET LIVRABLES

CONCLUSION

REMERCIEMENT

LA RÉALISATION DE CE MÉMOIRE A ÉTÉ POSSIBLE GRÂCE AU
CONCOURS DE PLUSIEURS PERSONNES À QUI NOUS
VOUDRIONS TÉMOIGNER TOUTE NOS GRATITUDE.

NOUS VOUDRIONS TOUT D'ABORD ADRESSER TOUTE NOS
RECONNAISSANCE À L'ENCADRANT DE CE MÉMOIRE,
MR.YOUNESS ECHACHADI, POUR SA PATIENCE, SA
DISPONIBILITÉ ET SURTOUT SES JUDICIEUS CONSEILS, QUI
ONT CONTRIBUÉ À ALIMENTER NOS RÉFLEXIONS.

NOUS DÉSIRONS AUSSI REMERCIER LES STAFF DE YOUCODE
SAFI, QUI NOUS EÛMES FOURNI LES OUTILS NÉCESSAIRES À
LA RÉUSSITE DE NOS FORMATION.

ENFIN, NOUS VOUDRIONS EXPRIMER NOS
RECONNAISSANCES ENVERS LES AMIS ET COLLÈGUES QUI
ONT APPORTÉ LEUR SOUTIEN MORAL ET INTELLECTUEL TOUT
AU LONG DE NOS DÉMARCHE.

DÉDICACE

Avec l'expression de ma reconnaissance, je dédie ce modeste travail à ceux qui, quels que soient les termes embrassés, je n'arriverais jamais à leur exprimer mon amour sincère.

A l'homme, mon précieux offre du dieu, qui doit ma vie, ma réussite et tout mon respect : mon cher père Ali.

A la femme qui a souffert sans me laisser souffrir, qui n'a jamais dit non à mes exigences et qui n'a épargné aucun effort pour me rendre heureux: mon adorable mère Aicha.

I D O U F K I R M U S T A F A

Je dédie ce travail

A ma famille, elle qui m'a doté d'une éducation digne, son amour a fait de moi ce que je suis aujourd'hui : Particulièrement à mon père , pour le goût à l'effort qu'il a suscité en moi, de par sa rigueur, que ce rapport soit le meilleur cadeau que je puisse t'offrir.
A vous mes frères et sœurs qui m'avez toujours soutenu et encouragé durant ces années d'études.

B E T T A O U I
M O H A M M E D A M I N E

INTRODUCTION



Gestion de la relation client

(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

est un concept préconisant la centralisation au sein d'une base de données de toutes les interactions entre une entreprise et ses clients. Cela permet de mettre en commun et de maximiser la connaissance d'un client donné et, ainsi de mieux comprendre, anticiper et gérer ses besoins.

B/ À PROPOS DE NOTRE PROJET

Plusieurs entreprises implantent un outil de gestion de la relation client, comme le logiciel service (Salesforce || hubspot), dans l'espoir de propulser leurs ventes vers de nouveaux sommets.

Force est de constater, après quelques mois d'utilisation, que les résultats ne sont pas toujours au rendez-vous et que l'utilisation de la nouvelle technologie est un désastre coûteux.

Or, c'est rarement la technologie qui est en cause.



La réussite du projet CRM repose tout d'abord sur des objectifs clairs et partagés de la Relation Clients.

Le CRM joue un rôle clé dans ce dispositif, via la circulation des données, c'est pour ça qu'on a pris ces idées, comme des idées bases pour notre projet, intitulé : (Univers CRM) qui est basé sur le principe de convention " Deals ".

1. NOM DE PROJET

Univers CRM



2. LA CIBLE

L'application cible toutes les catégories à tous les entreprises qui fait la relation Client \Leftrightarrow E/ses, conçu à la garantie des conventions et transactions entre ces dernier.

3. LES SERVICES OFFERTS

A propos des obstacle qui concerne les conventions, on'a créé un service intitulé DEALS, qui créé une formulaire de collaboration Client \Leftrightarrow E/ses

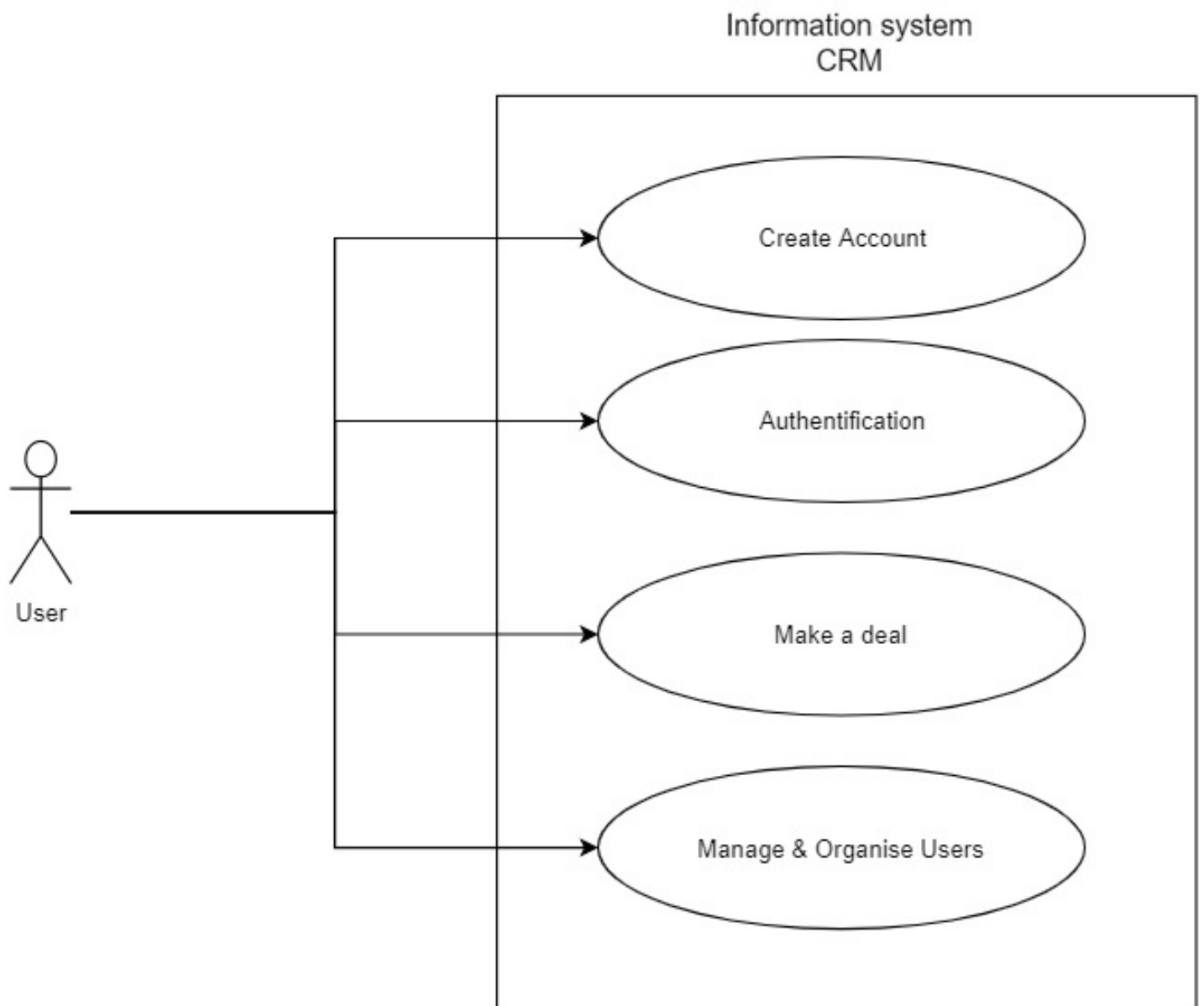


C/ CONCEPTION ET MODALISATION

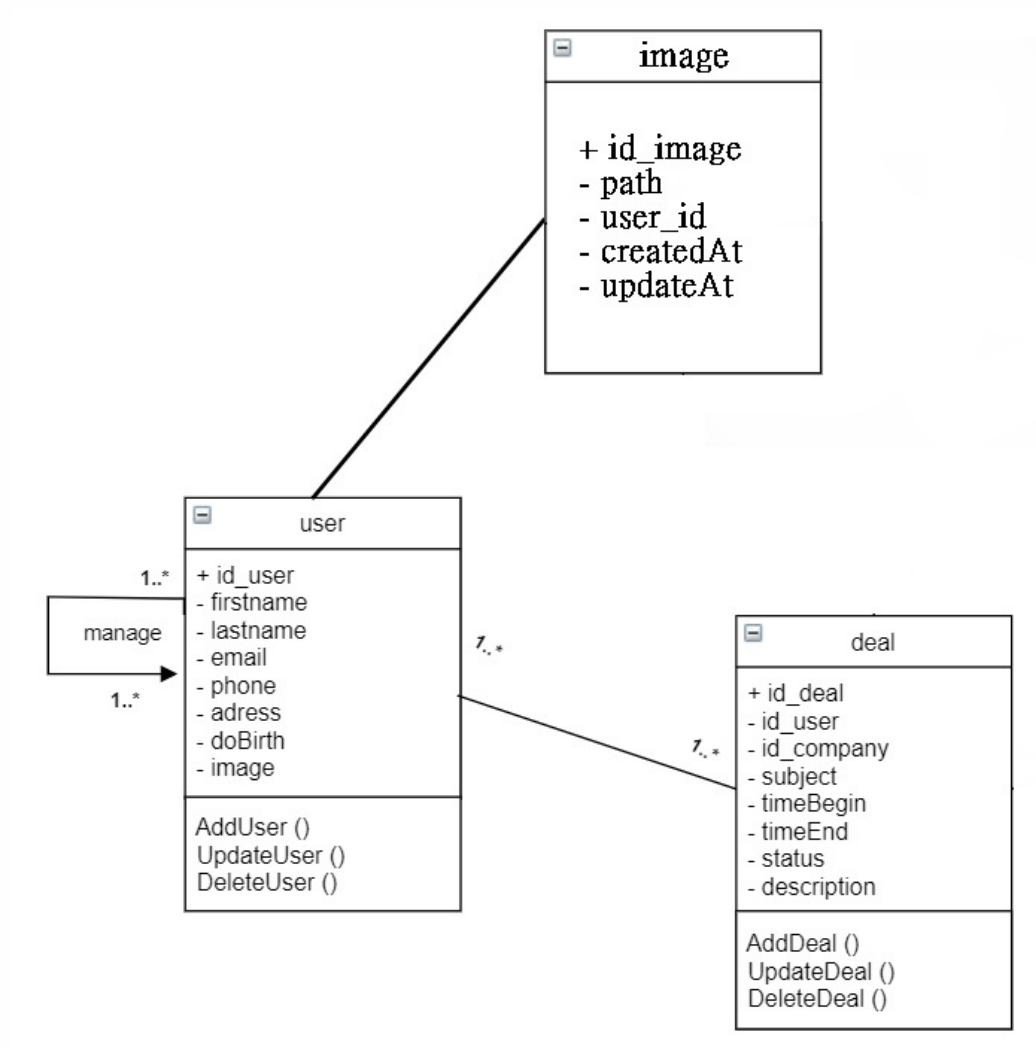


Dans le cycle de vie de notre projet, la conception représente une phase primordiale et déterminante pour produire une application de haute qualité. C'est dans ce stade que nous devons clarifier en premier lieu la vue globale, en décrivant l'architecture générale que nous allons suivre dans la partie réalisation de notre projet. Puis, dans un deuxième lieu nous allons détailler notre choix conceptuel à travers plusieurs types de diagrammes

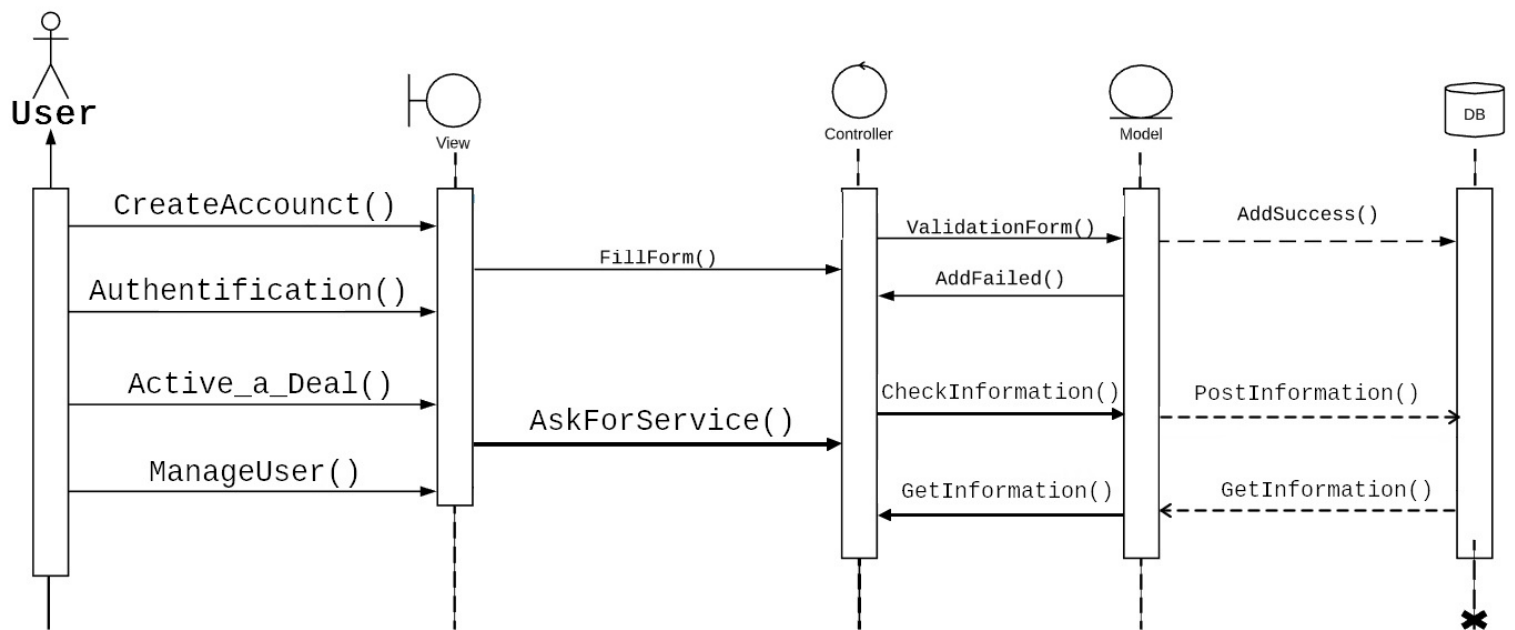
1. DIAGRAMME DE CAS D'UTILISATION



2. DIAGRAMME DE CLASSE :



3. DIAGRAMME DE SÉQUENCE



D/ DESCRIPTION TECHNIQUES

1. DESIGN PATTERN

Modèle-vue-contrôleur ou **MVC** est un motif d'architecture logicielle très populaire pour les applications web. Le motif est composé de trois types de modules ayant trois responsabilités différentes : les modèles, les vues et les contrôleurs.

- Un modèle (Model) contient les données à afficher.
- Une vue (View) contient la présentation de l'interface graphique.
- Un contrôleur (Controller) contient la logique concernant les actions effectuées par l'utilisateur.

2. TECHNOLOGIES BACKEND :

Laravel est un framework web open-source écrit en PHP1 respectant le principe modèle-vue-contrôleur et entièrement développé en programmation orientée objet. Laravel est distribué sous licence MIT, avec ses sources hébergées sur [GitHub](#).



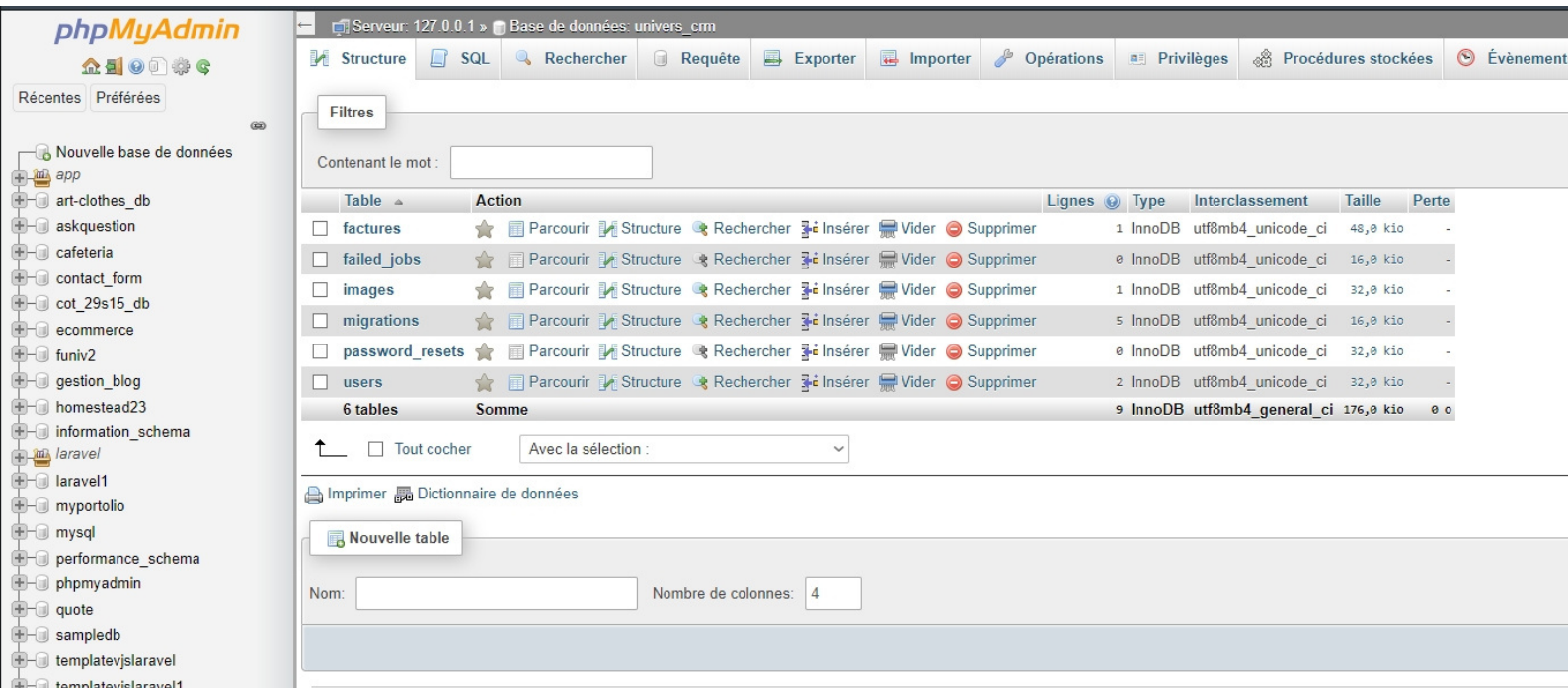
3. TECHNOLOGIES FRONT-END :

- HTML5
- CSS3
- Bootstrap
- JavaScript



4. TECHNOLOGIES BASE DE DONNÉES :

- MySQL est un système de gestion de bases de données relationnelles SQL open source développé et supporté par Oracle.



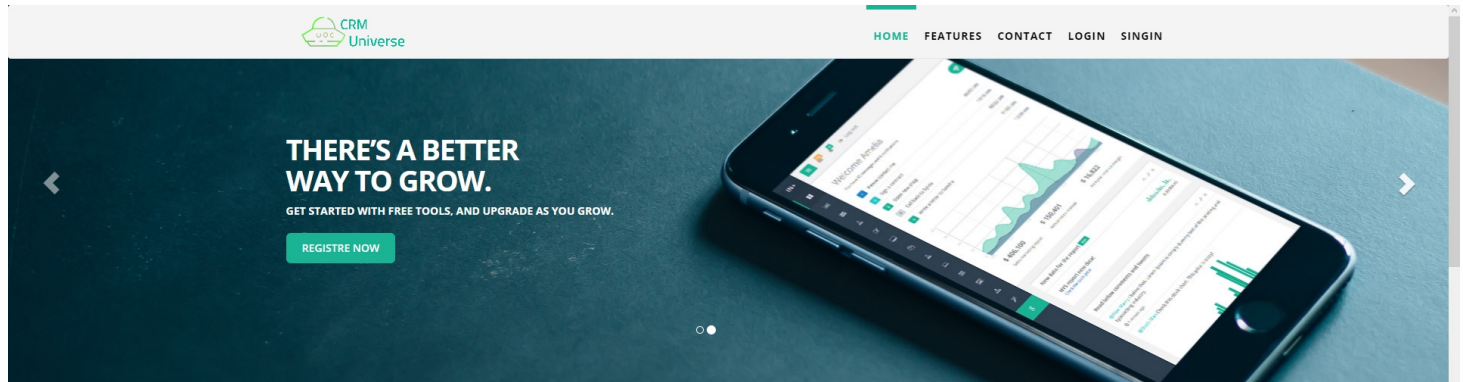
The screenshot displays the phpMyAdmin web interface. The top navigation bar includes tabs for Structure, SQL, Rechercher, Requête, Exporter, Importer, Opérations, Privileges, Procédures stockées, and Événement. The left sidebar shows a list of databases, with 'univers_crm' selected. The main panel shows the 'Structure' view of the 'univers_crm' database. It lists several tables: factures, failed_jobs, images, migrations, password_resets, and users. Each table entry includes a star icon, a 'Parcourir' button, and links for Structure, Rechercher, Insérer, Vider, and Supprimer. Below the table list, there is a 'Nouvelle table' button and a form to create a new table, with fields for 'Nom' and 'Nombre de colonnes' (set to 4).

Table	Action	Lignes	Type	Interclassement	Taille	Perte
factures	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	1	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	48,0 kio	-
failed_jobs	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,0 kio	-
images	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	1	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,0 kio	-
migrations	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	5	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16,0 kio	-
password_resets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,0 kio	-
users	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	2	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32,0 kio	-
6 tables	Somme	9	InnoDB	utf8mb4_general_ci	176,0 kio	0 0



E/ LES INTERFACES DE L'APPLICATION

- PAGE HOME



Over 40+ unique view
with many custom components

Everything you need to organize, track, and build better relationships with leads and customers. Yes, it's 100% free. Forever.



Free CRM

Everything you need to organize, track, and build better relationships with leads and customers. Yes, it's 100% free. Forever.



6 Charts Library

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



Mail pages

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



AngularJS version

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



HOME FEATURES CONTACT LOGIN SINGIN

with many custom components

Everything you need to organize, track, and build better relationships with leads and customers. Yes, it's 100% free. Forever.



Free CRM

Everything you need to organize, track, and build better relationships with leads and customers. Yes, it's 100% free. Forever.



6 Charts Library

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



Mail pages

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



AngularJS version

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Morbi leo risus.



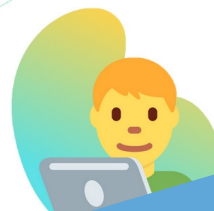
Discover great feautres

Donec sed odio dui. Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod.

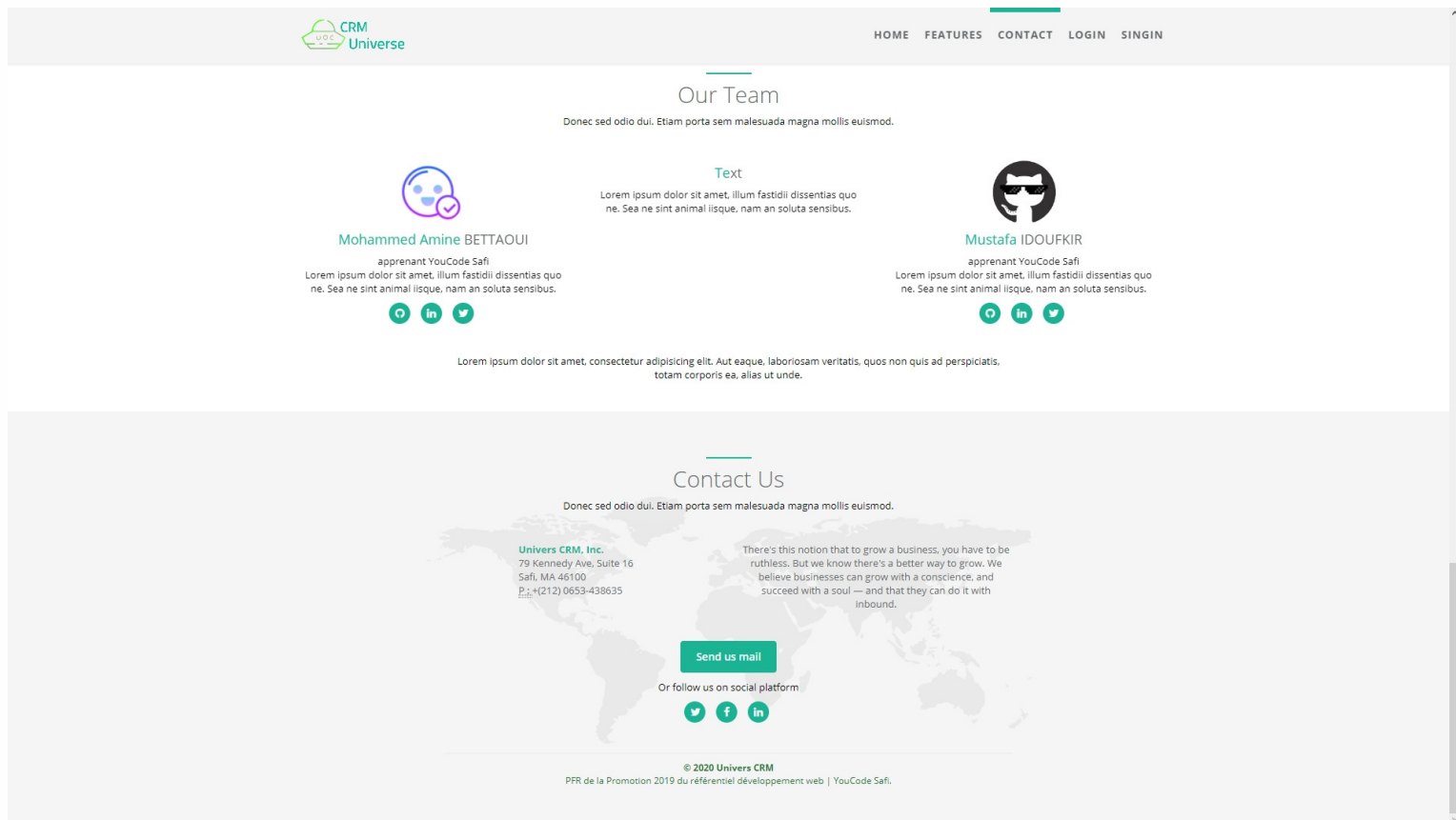
Unvers CRM
customers in over 120 countries growing their businesses with UCRM

You don't have to go it alone. Master the inbound methodology and get the most out of your tools with HubSpot's legendary customer support team and a community of thousands of marketing and sales pros just like you.

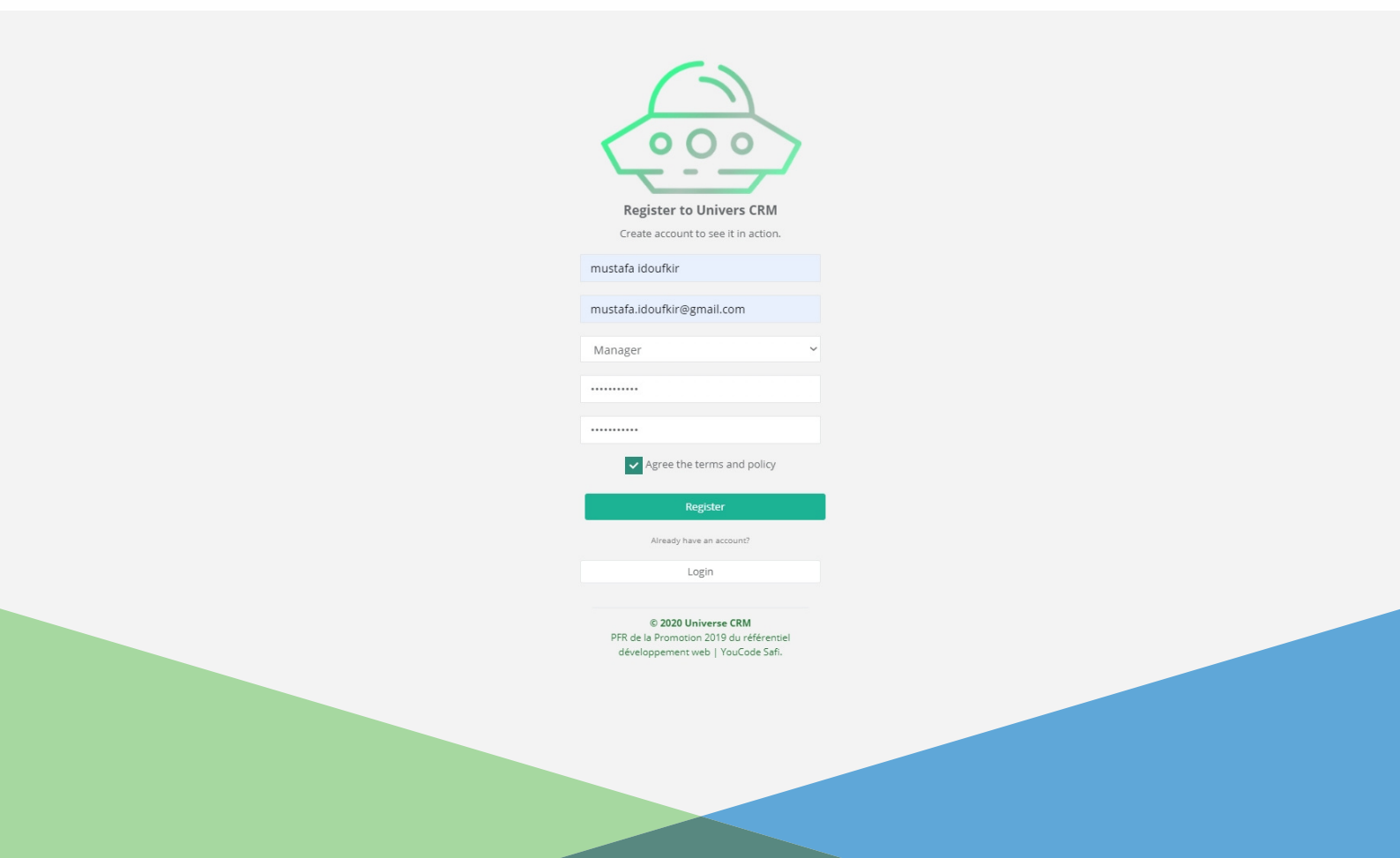
Learn more



- PAGE HOME / CONTACT



- PAGE REGISTRE / SINGIN



- PAGE SE CONNECTER / LOGIN



Welcome to Univers CRM

Login in. To see it in action.

☒ Remember Me

Login


[Forgot Your Password?](#)

[Create an account](#)

© 2020 Universe CRM

PFR de la Promotion 2019 du référentiel
développement web | YouCode Safi.

- PAGE PROFILE



Welcome ...

- Deals
- Statistics
- Profile

Welcome to Univers CRM | Dashboard. mustafa idoufki


mustafa idoufki

About me
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.


Edit Profil

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.


Timeline activity




Conference on the sales results for the previous year.
2:10 pm - 12.06.2014




Many desktop publishing packages and web page editors now use Lorem.
4:20 pm - 10.05.2014




There are many variations of passages of Lorem Ipsum available.
06:10 pm - 11.03.2014



The generated Lorem Ipsum is therefore.
02:50 pm - 03.10.2014




Conference on the sales results for the previous year.
2:10 pm - 12.06.2014



Many desktop publishing packages and web page editors now use Lorem.
4:20 pm - 10.05.2014

© 2020 Univers CRM
PFR de la Promotion 2019 du référentiel développement web | YouCode Safi.

- PAGE DASHBOARD CRM



Welcome ...

[Deals](#)

[Statistics](#)

[Profile](#)

Search for something...

Welcome to Univers CRM | Dashboard, mustafa idoufkir

Need To Deals

Add deals

Total views 98%

Currently Deals

facture test number 43

20% Résultats de recher...

Project Beta progress

You have two project with not compleated task.

Kolter

Maxtor

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.

Alpha project

You have meeting today!

Meeting is on 6:00am. Check your schedule to see detail.

6:00 am
2 hour ago

Meeting

Conference on the sales results for the previous year. Monica please examine sales trends in marketing and products. Below please find the current status of the sale.

7:00 am
3 hour ago

Send documents to Mike

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since.

8:00 am

Coffee Break

Go to shop and find some products. Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's.

11:00 am
21 hour ago

Phone with Jeronimo


Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since.

09:00 pm

Go to the doctor dr Smith

Find some issue and go to doctor.

- PAGE CREATION DEALS



Welcome ...

[Deals](#)

[Statistics](#)

[Profile](#)

Search for something...

Welcome to Univers CRM | Dashboard, mustafa idoufkir

Add New Deals

Manager Name

mustafa idoufkir

Client Name

mohamed bettaoui

Provider Or Company

Provider

Subject

Status

Pending

Description

Submit

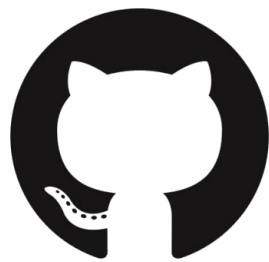
Add New Deals For best service CRM Univers.

© 2020 Univers CRM

PFR de la Promotion 2019 du référentiel développement web | YouCode Safi.

SPÉCIFIQUES ET LIVRABLES :

LE LIVRABLE EST LE LIEN GITHUB DE CE
PROJET AVEC DES CAPTURES DES
PAGES AVEC LE RAPPORT.



GitHub



CLIQUEZ ICI



CONCLUSION

CE PROJET FILE ROUGE M'EST APPARU
COMME UNE EXPÉRIENCE TRÈS
SATISFAISANTE ET ENRICHISSANTE.

FAIRE PARTIE D'UNE ÉQUIPE AUSSI
DYNAMIQUE ET ACCUEILLANTE, TRAVAILLER
DANS D'AUSSEI BONNES CONDITIONS ET
POUVOIR METTRE EN PRATIQUE LE SAVOIR
QUE J'AI ACQUIS SONT AUTANT DE CHOSES
POSITIVES QUE J'EN RETIRE.

J'AI PU, GRACE À CE PROJET, AMÉLIORER
MES COMPÉTENCES TECHNIQUES ET ÉLARGIR
MES CONNAISSANCES.

VRAIMENT CET UNE EXPERIENCE
ATTRAYANTE ET INOUBLIABLE DANS NOTRE
PROCECUSS D'APPRENTISSAGE.



**fil rouge*



UNIVERS CRM

Merci

