

Cours ALQ Projet
Système de gestion de la relation client

XU Zhiao

HUANG Ran

11 Janvier 2021

i. Introduction

Le projet d'ALQ consiste à la mise en réalisation d'un logiciel «Système de gestion de la relation client» s'introduisant dans le thème de la **BI (Business Intelligence)**.

Système de gestion de la relation client est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les envies et les attentes relatives aux **clients** et aux prospects, dans le but de les fidéliser et de les satisfaire en leur offrant ou proposant des services.

Ce système peut aider les entreprises à mieux gérer leurs relations avec la clientèle dans leurs transactions commerciales

ii. Outil de développement

Ce projet envisage d'utiliser le cadre **SSM (Spring+SpringMVC+MyBatis)** qui est constitué par l'intégration de deux cadres open source, Spring et MyBatis (SpringMVC fait partie du programme Spring).

Nous allons aussi choisir les navigateurs Chrome pour effectuer les tests, Nous allons utiliser **tomcat** pour le déploiement sur le web, et nous allons concevoir les pages front-end pour qu'elles soient esthétiques.

La conception et le développement des fonctions ont été réalisés en SQL à travers le **SGBD MySQL**.

iii. Base De Données

- Le jeu de données récupéré sera stocké dans une base de données (MySQL). Les tables
 - User : Il est possible de stocker des informations sur les utilisateurs de ce système

tbl_user		
<u>id</u>	<u>char(32)</u>	<u><pk></u>
loginAct	varchar(255)	
name	varchar(255)	
loginPwd	varchar(255)	
email	varchar(255)	
expireTime	char(19)	
lockState	char(1)	
deptno	char(4)	
allowIps	varchar(255)	
createTime	char(19)	
createBy	varchar(255)	
editTime	char(19)	
editBy	varchar(255)	

- Market : La situation de l'activité du marché dans ce système

tbl_MarketActivity		
<u>id</u>	char(32)	<pk>
owner	char(32)	
name	varchar(255)	
startDate	char(10)	
endDate	char(10)	
cost	varchar(255)	
description	varchar(255)	
createTime	char(19)	
createBy	varchar(255)	
editTime	char(19)	
editBy	varchar(255)	

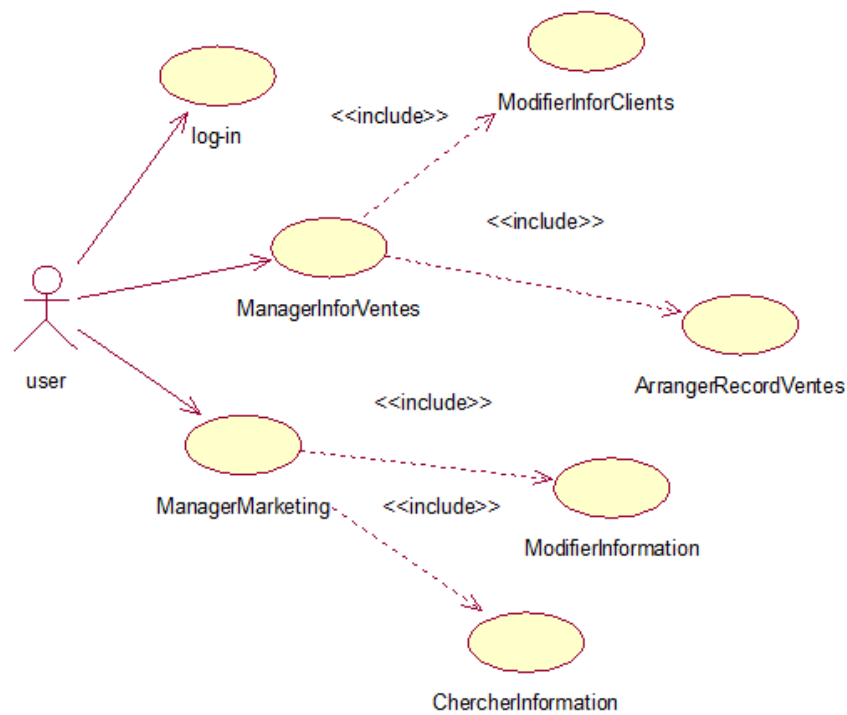
- Transaction : Il est permis de stocker les transactions avec chaque client

tbl_transaction		
<u>id</u>	char(32)	<pk>
owner	char(32)	
money	varchar(255)	
name	varchar(255)	
expectedDate	char(10)	
customerId	char(32)	
stage	varchar(255)	
type	varchar(255)	
source	varchar(255)	
activityId	char(32)	
contactsId	char(32)	
createBy	varchar(255)	
createTime	char(19)	
editBy	varchar(255)	
editTime	char(19)	
description	varchar(255)	
contactSummary	varchar(255)	
nextContactTime	char(10)	

- Client : Informations spécifiques pour chaque client après la transaction

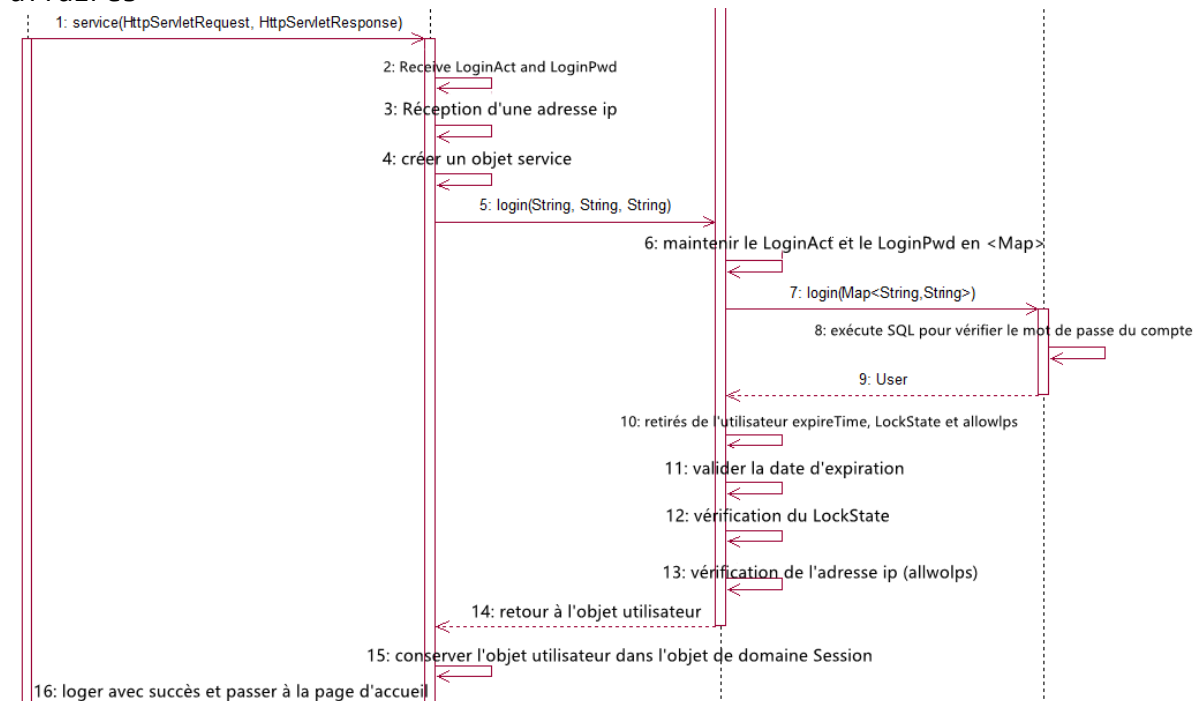
tbl_customer		
<u>id</u>	char(32)	<pk>
owner	char(32)	
name	varchar(255)	
website	varchar(255)	
phone	varchar(255)	
createBy	varchar(255)	
createTime	char(19)	
editBy	varchar(255)	
editTime	char(19)	
contactSummary	varchar(255)	
nextContactTime	char(10)	
description	varchar(255)	
address	varchar(255)	

iv. User Case



v. Diagramme de séquence

Nous avons ainsi tracé un diagramme de séquence de la connexion des utilisateurs, afin de faciliter la compréhension de la logique des affaires



i. Diagramme de classes

