

Conception Détaillée

H4413

31 mars 2011



Objet

SOA

Modifications du document

Version	Auteur	Date	Modification
0	Hugo PASTORE DE CRISTOFARO	27/03/2011	Création
0.1	Hugo PASTORE DE CRISTOFARO	27/03/2011	Intégration

Vérifications et validations du document

	Responsable	Date	Remarques

Table des matières

1	Introduction	5
1.1	Contexte	5
1.2	Conception d'ensemble	5
2	Enchaînement des Fenêtres	5
3	Présentation des fenêtres	5
3.1	IHM client	5
3.2	IHM Agenda	7
3.3	IHM Contact	7
3.4	IHM Agence	8
4	Liste des services par fenêtre	10
4.1	IHM Client	10
4.1.1	Client	10
4.1.2	Adresse	10
4.1.3	Contact	10
4.1.4	Offre	10
4.2	IHM Contact	10
4.2.1	Client	10
4.2.2	Contact	10
4.2.3	Offre	11
4.3	IHM Evènements	11
4.3.1	Évènement	11
4.3.2	Contact	11
4.4	IHM Agenda	11
4.4.1	Agence	11
4.4.2	Agenda	11
4.4.3	Agent	11
4.5	IHM Agence	11
4.5.1	Agence	11
4.5.2	Agenda	11
4.5.3	Agent	11
4.5.4	Contact	11
5	Spécification des Services Métiers : IHM Client	12
5.1	SM 18 Sélectionner Contact	12
5.1.1	Entrées	12
5.1.2	Sorties	12
5.1.3	SOM utilisés	12
5.1.4	Procédure	12
5.2	SM 19 Consulter Dossier Client	12
5.2.1	Entrées	12
5.2.2	Sorties	12
5.2.3	SOM utilisés	12
5.2.4	Procédure	12
5.3	SM 20 MAJ Client	12
5.3.1	Entrées	12
5.3.2	Sorties	12
5.3.3	SOM utilisés	12
5.3.4	Procédure	12
5.4	SM 21 Consulter Offres	12
5.4.1	Entrées	12
5.4.2	Sorties	13
5.4.3	SOM utilisés	13

5.4.4	Procédure	13
6	Spécification des Services Objet Métier du bloc Client	13
6.1	SOM 2 GetAgentHabituel	13
6.1.1	Entrées	13
6.1.2	Sorties	13
6.1.3	Services utilisés	13
6.1.4	Procédure	13
6.2	SOM 4 GetNomClient	13
6.2.1	Entrées	13
6.2.2	Sorties	13
6.2.3	Services utilisés	13
6.2.4	Procédure	13
6.3	SOM 5 GetNomAgent	13
6.3.1	Entrées	13
6.3.2	Sorties	13
6.3.3	Services utilisés	14
6.3.4	Procédure	14
6.4	SOM 31 MAJClient	14
6.4.1	Entrées	14
6.4.2	Sorties	14
6.4.3	Services utilisés	14
6.4.4	Procédure	14
6.5	SOM 32 ConsulterProduits	14
6.5.1	Entrées	14
6.5.2	Sorties	14
6.5.3	Services utilisés	14
6.5.4	Procédure	14
6.6	SOM 33 ConsulterBilan	14
6.6.1	Entrées	14
6.6.2	Sorties	14
6.6.3	Services utilisés	14
6.6.4	Procédure	14
6.7	SOM 34 ConsulterRelation	15
6.7.1	Entrées	15
6.7.2	Sorties	15
6.7.3	Services utilisés	15
6.7.4	Procédure	15
6.8	SOM 35 ListerClient	15
6.8.1	Entrées	15
6.8.2	Sorties	15
6.8.3	Services utilisés	15
6.8.4	Procédure	15
6.9	SOM 36 MAJAdresse	15
6.9.1	Entrées	15
6.9.2	Sorties	15
6.9.3	Services utilisés	15
6.9.4	Procédure	15
6.10	SOM 37 ConsulterAdresse	15
6.10.1	Entrées	15
6.10.2	Sorties	15
6.10.3	Services utilisés	16
6.10.4	Procédure	16
6.11	SOM 44 ConulsterInfosProduit	16
6.11.1	Entrées	16
6.11.2	Sorties	16
6.11.3	Services utilisés	16

6.11.4	Procédure	16
6.12	SOM 45 ChercherInformationsClient	16
6.12.1	Entrées	16
6.12.2	Sorties	16
6.12.3	Services utilisés	16
6.12.4	Procédure	16

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Particulier

Bilan Produits Relations

Informations Spécifiques

Revenues 25000
Charges 15000
Profession Enseignant
Fiscalité 1er Tiers
Logement Adresse 20 cours Vitton
CP 69006
Ville Lyon

Cotation

Risque Faible
Potentiel Excellent
Réciprocité interne
Echange avec leurs enfants. Virement régulier

Réciprocité client
Le client envisage d'investir dans l'immobilier lyonnais. Nous devons l'accompagner

Modifier

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Particulier

Bilan Produits Relations

Listes Produits Souscrits

Dénomination	Type	Agence	Solde
Plan Eparg...	Produit	CIC Lyon 6	+5000,41
Livret A	Produit	CIC Lyon 6	+300,12
PEA	Produit	BNP PartDieu	+11512,00
Compte Co...	Produit	CIC Lyon 6	+511,31
Assurance ...	Produit	CIC Lyon 6	+414,51

Carte Bancaire 4105 4109 4190 4318

Service

Jour	Compte	Débit	Crédit
25/10/2010	CC LYO 06	- 13,00	
25/10/2010	Produit	- 50,00	
25/10/2010	ROLEX	- 8000,00	
24/10/2010	INSA Lyon		+ 3000,00

Informations

Plafond Hebdomadaire 10000
Plafond Mensuel 15000
Plafond Hebdomadaire 15000
Retrait Mensuel 50000
Utilisation
Payer les courses
Voyages au Portugal

Documents

CU-20111023.doc
RI-20101201.doc

Modifier

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Particulier

Bilan Produits Relations

Historique sur les contacts

Date	Type	Motif	Agent
26/04/2010	Entretien	Entretien A...	Emmanuel Chain
12/03/2009	Souscription	Souscriptio...	Emmanuel Chain

Filtres
☐ Propositions Faites
☐ Réclamations faites
☐ Evenement à venir

Nouvel Evenement

Méthode de Contact

Priviliégée A éviter
Tél. Fixe Fax
Email Tél. Portable

Modifier Méthode Contact

Propositions faites ou à faire

Faites
12/04/2010 - Assurance Vie

A faire
Investissement Immobilier
Livret B

Modifier/Ajouter Proposition

Divers

Incidents
12/03/2010 - Vol CB. - Opposition Faite
23/05/2009 - Mise en examen pour fraude fiscale
12/03/2007 - Interdit Bancaire par erreur

A venir
12/06/2010 - Rencontre avec E. Chain
12/09/2011 - Mutation S. Servigne

Réclamations Faites
12/03/2010 - Changer de conseiller

3.2 IHM Agenda

L'IHM Agenda permet à un agent de consulter son agenda, mais également celui des autres. En plus de la consultation, il est également possible de gérer (créer, annuler, déplacer, réaffecter) les rendez-vous des agents de l'agence.

Deux vues sont possibles : une vue par semaine, pour un seul agent ; ou une vue par jour, affichant tous les agents.

Le chef d'agence peut accéder à un mode «planification» qui lui permet d'affecter des tâches à ses agents. Ce mode est disponible pour les deux types de vues.

01/10/11

Semaine Precedent Quentin Villers Semaine Suivant

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Br...
9h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme O...
10h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Cli...
11h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Ga...
12h	Pause	Pause	Pause	Pause	Pause
13h	Formation	Formation	Congés	Formation	RV Mme Ga...
14h	Phoning Mr...	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Po...
15h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Cu...
16h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Fox
17h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Fox

Planification

Vendredi 25 Mars 2011

Jour Precedent 25/03/11 Jour Suivant

	mmanuel Chai	Warren Buffet	Agent Double	Jerome Kervie	James Bond
8h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Bruni
9h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Obama
10h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Clinton
11h	Phoning Mr...	Guichet	Congés	Administratif	RV Mme Gales
12h	Pause	Pause	Pause	Pause	Pause
13h	Formation	Formation	Congés	Formation	RV Mme Gaga
14h	Phoning Mr...	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Potter
15h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Cullen
16h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Fox
17h	Guichet	Administratif	Guichet	Formation	RV Mme Fox

Prise de Rendez-Vous

Rdv Mme Gaga - 25/03/2011 - 13h

Annulation
Modification
Réaffectation
Voir Contact

3.3 IHM Contact

L'IHM Contact va permettre à l'agent de préparer un compte-rendu de préparation d'entretien et rédiger le RAC.

Numéro Client : 666 Statut : Rdv Pris

Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay

Contact du 13/06/2011 - Entretien Annuel - Fiche de Préparation

Fiche Contact Préparation d'entretien Propositions Commerciales RAC Annuler Contact

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay

Contact du 13/06/2011 - Entretien Annuel - Fiche de Préparation

Agent : Michel Jonasz

Visualiser Client
Rédiger RAC

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Rdv Pris

Contact du 13/06/2011 - Entretien Annuel - Fiche de Préparation

Fiche Contact | Préparation d'entretien | Propositions Commerciales | RAC | Annuler Contact

Annotations
Poser des questions sur l'état de santé des enfants

Actions
Visualiser Client

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Rdv Pris

Contact du 13/06/2011 - Entretien Annuel - Fiche de Préparation

Fiche Contact | Préparation d'entretien | Propositions Commerciales | RAC | Annuler Contact

Propositions Commerciales

Références	Offres	Statut
AF419	Livret A	A proposer
AZ4109	PEA	Proposé

Ajouter Offres

AF419 Livret A

Commentaire sur la proposition commerciale

Refuse | Souscrit

Numéro Client : 666
Dénomination : Sylvie Servigne et Yann Gripay
Statut : Rdv Pris

Contact du 13/06/2011 - Entretien Annuel - Fiche de Préparation

Fiche Contact | Préparation d'entretien | Propositions Commerciales | RAC | Annuler Contact

Raison d'annulation du contact

Enfants Malades

Annuler le Contact

3.4 IHM Agence

L'IHM Agence permet de consulter les agents dans une agence et des informations de base sur l'agence. Sélectionner un agent permet d'accéder aux informations de l'agent, dont sa liste de client et son planning. Il y a par ailleurs la vue du chef d'agence qui permet d'accéder à la planification mensuelle de l'agence et d'affecter des contacts à des agents.

Agence Lafayette
5, rue Lafayette
69006 Lyon 6eme

-> Agenda

Liste des Agents

Claude Nuage
Marie Claire
Jean Pince
Jean-luc Danslarue
Robert Laurentini
Marine Lapine
Jean-luc Méchanlon
Dominique Genghis Kahn

Agent - Dominique Genghis Kahn

Planification des Contacts Commerciaux

John La None

N° Téléphone : 06 14 07 98 90
Moyen de contact : Téléphone

Voir Contact
Voir Client

Prendre Rdv

Date 01/01/00 08:00

Editer lettre de Confirmation

Contact Affecté

Num. Contact	Dénomination	Date Création
14908	Entreprise ...	12/02/2010
13511	John La None	11/02/2010
19048	JF Petit	14/02/2010
12304	Roberto AL...	13/02/2010
21100	Crédit Mut'	10/01/2010

Plage Libre

Date Création	Horaire
12/02/2010	8h
11/02/2010	9h
14/02/2010	10h
13/02/2010	11h
10/01/2010	12h

Planification Mensuel

	Emmanuel Chain	Warren Buffet	Agent Double	Jerome Kerviel	James Bond
1/04/2011 AM	Libre	Phoning	Guichet	Phoning	Congés
1/04/2011 PM	Libre	Phoning	Guichet	Phoning	Congés
2/04/2011 AM	Formation	Guichet	Libre	Phoning	Congés
2/04/2011 PM	Formation	Guichet	Libre	Phoning	Congés
3/04/2011 AM	Libre	Congés	Libre	Formation	Congés
3/04/2011 PM	Libre	Congés	Libre	Formation	Congés
4/04/2011 AM	Congés	Formation	Administratif	Formation	Administratif
4/04/2011 PM	Congés	Formation	Libre	Formation	Administratif
5/04/2011 AM	Administratif	Libre	Libre	Formation	Administratif
5/04/2011 PM	Administratif	Libre	Phoning	Formation	Administratif

Contacts Potentiels

Agent	Contact Potentiel
Emmanuel ...	30
Warren Bu...	100
Agent Double	150
Jerome Ker...	70
James Bond	40

Définition Plage Horaire

Agent : Emmanuel Chain
Horaire : 1/04/2011 AM

Assignation Libre

Contacts prévus non affectés - [Preview]

Fichier Edition Fenetre Aide

Id Contact	Nom Client	Motif Contact	Agent Habituel
12345	Victor BORGES	Nouveau Client	Personne
2319	Raphael LIZE	Offre 15	Leahpar
412	Clement GEIGER	Pret de 5k€	Tnemelc
1294	Hugo PASTORE	Offre 1	Oguh
123123	Quentin VILLIER	Nouveau Client	Personne

Rafraichir Affecter Trier

Id Agent	Nom Agent	Nombre de clients habituels	Nombre de clients en attente
1	Rotciv	121	11
2	Leahpar	99	31
3	Tnemelc	101	32
4	Oguh	72	8
5	Nerak	131	0
6	Nitneuq	56	1

4 Liste des services par fenêtre

4.1 IHM Client

4.1.1 Client

- MAJClient
- ConsulterDossierClient

4.1.2 Adresse

- ConsulterAdresseClient
- MAJAdresseClient

4.1.3 Contact

- SelectionnerContact
- AfficherContact
- CréerEvenement

4.1.4 Offre

- ChargerListeDocumentOffre

4.2 IHM Contact

4.2.1 Client

- AfficherClient

4.2.2 Contact

- AfficherInformationCR
- EditerInformationCR
- SelectionnerOffres
- ConsulterRAC
- EditerRAC

4.2.3 Offre

- ConsulterOffres

4.3 IHM Agenda

4.3.1 Agence

- Chercher liste Agents
- Consulter Activités
- Consulter temps par contact

4.3.2 Agenda

- Chercher Agenda Agent
- Obtenir Agent dispo sur une période
- Affecter Activité à un agent sur une plage
- Modifier horaire RDV
- Créer RDV
- Obtenir temps libre pour un agent
- Supprimer RDV

4.3.3 Agent

- Enregistrer nombre contacts possibles

4.4 IHM Agence

4.4.1 Agence

- Chercher liste Agents
- Consulter Activités
- Consulter temps par contact
- Liste Agent Disponibles
- Obtenir temps libre pour un agent

4.4.2 Agenda

- Chercher Agenda Agent
- Affecter Activité à un agent sur une plage
- Réaffecter RDV
- Modifier date RDV
- Créer RDV

4.4.3 Agent

- Enregistrer nombre contacts possibles

4.4.4 Contact

- Liste contacts

5 Spécification des Services Métiers : IHM Client

5.1 SM 18 Sélectionner Contact

5.1.1 Entrées

- idContact (identifiant du contact)

5.1.2 Sorties

idClient (identifiant du client)

5.1.3 SOM utilisés

SOM 16 Identifier Contact

5.1.4 Procédure

Chercher le client à partir du contact.

5.2 SM 19 Consulter Dossier Client

5.2.1 Entrées

idClient (identifiant du client)

5.2.2 Sorties

DossierClient (idPersonne, bilan, produits, relation)

5.2.3 SOM utilisés

SOM 32 ConsulterProduits SOM 33 ConsulterBilan SOM 34 ConsulterRelation

5.2.4 Procédure

Consulter les produits, le bilan et les relations clients à partir de l'identifiant du client. Appel au diagramme de séquence 10.

5.3 SM 20 MAJ Client

5.3.1 Entrées

idClient, nouvellesInfos, nouvellesAdresses

5.3.2 Sorties

Aucune.

5.3.3 SOM utilisés

SOM 31 MAJClient SOM 36 MAJAdresse

5.3.4 Procédure

Mise à jour de la base de données client avec les infos passées en paramètre. Si nouvellesAdresses, mise à jour de l'Adresse.

5.4 SM 21 Consulter Offres

5.4.1 Entrées

Aucune.

5.4.2 Sorties

listeOffres

5.4.3 SOM utilisés

SOM 43 ConsulterOffres

5.4.4 Procédure

Renvoie la liste de toutes les offres. Possibilité d'appliquer des filtres après.

6 Spécification des Services Objet Métier du bloc Client

6.1 SOM 2 GetAgentHabituel

6.1.1 Entrées

idContact

6.1.2 Sorties

idAgent, nomAgent

6.1.3 Services utilisés

SOM 5 GetNomAgent

6.1.4 Procédure

Trouve l'agent habituel grâce à l'id du contact et trouve le nom de l'agent à partir de l'id de l'Agent.

6.2 SOM 4 GetNomClient

6.2.1 Entrées

idContact

6.2.2 Sorties

nomClient

6.2.3 Services utilisés

Aucun.

6.2.4 Procédure

Utilise idContact pour trouver idClient et le nom du Client.

6.3 SOM 5 GetNomAgent

6.3.1 Entrées

idAgent

6.3.2 Sorties

nomAgent

6.3.3 Services utilisés

Aucun.

6.3.4 Procédure

Retrouve le nom de l'agent à partir de son id.

6.4 SOM 31 MAJClient

6.4.1 Entrées

idClient, nouvellesInfos, nouvellesAdresses

6.4.2 Sorties

Aucune.

6.4.3 Services utilisés

SOM 36 MAJAdresse

6.4.4 Procédure

Met à jour les informations passées en paramètre. Si nouvellesAdresses, appelle MAJAdresse.

6.5 SOM 32 ConsulterProduits

6.5.1 Entrées

idClient

6.5.2 Sorties

listeOffres

6.5.3 Services utilisés

SOM 44 ConsulterInfosProduits

6.5.4 Procédure

Renvoie les informations sur les offres concernant le client.

6.6 SOM 33 ConsulterBilan

6.6.1 Entrées

idClient

6.6.2 Sorties

Bilan

6.6.3 Services utilisés

Aucun.

6.6.4 Procédure

Renvoie le bilan du client à partir de son ID.

6.7 SOM 34 ConsulterRelation

6.7.1 Entrées

idClient

6.7.2 Sorties

listeRelations

6.7.3 Services utilisés

Aucun.

6.7.4 Procédure

Renvoie les relations du client à partir de son ID.

6.8 SOM 35 ListerClient

6.8.1 Entrées

Aucun.

6.8.2 Sorties

liste (idClient, nomClient)

6.8.3 Services utilisés

Aucun.

6.8.4 Procédure

Renvoie tous les clients.

6.9 SOM 36 MAJAdresse

6.9.1 Entrées

idClient, nouvelleAdresse

6.9.2 Sorties

Aucun.

6.9.3 Services utilisés

Aucun.

6.9.4 Procédure

Met à jour la ou les adresses du client.

6.10 SOM 37 ConsulterAdresse

6.10.1 Entrées

idClient

6.10.2 Sorties

liste(adresse)

6.10.3 Services utilisés

Aucun.

6.10.4 Procédure

Renvoie les adresses du client.

6.11 SOM 44 ConsulterInfosProduit

6.11.1 Entrées

liste (idOffres)

6.11.2 Sorties

liste (Offres)

6.11.3 Services utilisés

Aucun.

6.11.4 Procédure

Renvoie les informations sur les offres dont l'ID est donnée.

6.12 SOM 45 ChercherInformationsClient

6.12.1 Entrées

idClient

6.12.2 Sorties

(nomClient, adresseClient, infosClient)

6.12.3 Services utilisés

SOM 37 ConsulterAdresse

6.12.4 Procédure

Renvoie les informations du client à partir de son ID.