

SG Messalia - Dossier de spécifications fontionnelles

Auteur: Worldline  
Version: 7  
Date du document: 24 avril 2014

Table des matières

Liste des versions 4

1 INTRODUCTION 5

1.1 Objet du document 5

1.2 Documents applicables et documents de référence 5

1.2.1 Documents applicables 5

1.3 Terminologie 6

1.3.1 Abréviations 6

2 PRESENTATION DU DOMAINE FONCTIONNEL 7

2.1 Contexte 7

2.2 Types de flux 7

2.2.1 Messalia 7

2.2.2 iTransfert 7

2.2.3 Rendez-vous 8

3 DESCRIPTION DU TRAITEMENT 9

3.1 Réception CFT (sens SG->AWL) 9

3.1.1 Homologation 9

3.1.2 Production 9

3.2 Envoi sur machines de traitement Worldline 9

3.3 Intégration 10

3.3.1 Chaine de traitement des fichiers batch 10

3.3.2 Règles de gestion 12

3.4 Envoi des SMS 13

3.4.1 Règles de gestion 15

3.5 Traitement des SMS STOP 16

3.6 Gestion du suivi des messages SMS 17

3.6.1 Génération des fichiers de suivi 18

3.6.2 Envoi des fichiers de comptes-rendus par CFT (sens Worldline🡪SG) 19

3.7 Schéma général 21

4 DESCRIPTION DES DONNEES 22

4.1 Format des Fichiers quotidiens 22

4.1.1 Enregistrement d'en-tête du fichier 22

4.1.2 Corps du fichier 23

4.1.3 Enregistrement de fin de fichier 26

4.2 Format et structure des fichiers de compte - rendus 29

4.2.1 Enregistrement d'en-tête du fichier 29

4.2.2 Corps du texte 29

4.2.3 Enregistrement de fin de fichier 30

5 ADMINISTRATION A DISTANCE 31

5.1 Schéma 31

5.2 Ergonomie de l’interface 32

5.3 Sécurité 33

5.4 Critères de sélection 34

5.5 Résultat 35

5.6 Masque de formatage 35

Liste des versions

| Version | Date | Description | Nom fichier |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 28/04/21011 | Création | DSF\_Messalia\_SMS\_V1.doc |
| 2.0 | 06/05/2011 | Modifications | DSF\_Messalia\_SMS\_20110506.doc |
| 2.1 | 28/07/2011 | Modification template | DSF\_Messalia\_SMS\_20110728.doc |
| 2.2 | 29/07/2011 | Modifications | DSF\_Messalia\_SMS\_20110729.doc |
| 3 | 06/02/2012 | Ajout FREE | DSF\_Messalia\_SMS\_20110823.doc |
| 4 | 04/07/2012 | Ajout Full MVNO | DSF\_Messalia\_SMS\_20120206.doc |
| 5 | 07/06/2014 | Ajout flux chéquier + evolution position de Gestion | DSF\_Messalia\_SMS\_20140307.doc |

­­­­

# INTRODUCTION

## Objet du document

Ce document détaille et résume les fonctionnalités du service SMS Société Générale.

## Documents applicables et documents de référence

### Documents applicables

| N° | Date | Réf. Document | Document |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 30/03/2001 | SG-SMS/EDSF-002.03 | DSF Société générale |

Tableau 1 : Liste des documents applicables

## Terminologie

### Abréviations

| Abrév. | Signification |
| --- | --- |
| DSF | Dossier des Spécifications Fonctionnelles |
| CRC | Centre de Relation Client |
| SG | Société Générale |
| ART | Autorité de régulation des Télécommunications |

Tableau 2 : Liste des abréviations

# PRESENTATION DU DOMAINE FONCTIONNEL

## Contexte

La Société Générale souhaite mettre en place un service basé sur la technologie SMS (Short Message Service) pour diffuser des informations bancaires à destination des téléphones portables de ses usagers.

Les clients doivent avoir souscrit un abonnement auprès de la banque et faire partie de la clientèle d’un des opérateurs de télécommunications suivants :

* Orange
* SFR
* Bouygues Télécom
* Free Mobile
* Opérateur Full MVNO

Worldline reçoit chaque jour ouvré plusieurs fichiers formatés contenant la liste des clients à contacter. C’est à partir de ces données reçues de la banque que Worldline va gérer l’ensemble des traitements d’envoi vers les opérateurs.

C’est également Worldline qui assure le suivi des messages en mettant en œuvre un système permettant à la Société Générale d’être informée en temps réel par le biais d’une interface Web de consultation et par l’envoi de fichiers de suivi.

## Types de flux

Le projet d’envoi de SMS pour la Société Générale comprend les **trois types de flux** définis par la suite.

### Messalia

Chaque fichier transmis par la SG sur le flux Messalia peut contenir des messages parmi les catégories suivantes :

* Infocompte (Principal) : informations sur les comptes (solde et opérations).
* Démonstration : informations sur les comptes avec des données fictives
* Accueil : SMS de bienvenue
* Marketing
* Plafond : dépassement de plafond carte
* Generis : Alerte SMS relatifs à Pauget-Constans
* Mise à disposition de chéquier

### iTransfert

Le SVI iTransfert a évolué de façon à permettre à ses utilisateurs de saisir des numéros de téléphone, soit pour recevoir une notification de l’exécution du transfert, soit pour que la SG puisse contacter le bénéficiaire par SMS.

L’application Messalia doit donc prendre en compte ces types de SMS.

### Rendez-vous

La prise de rendez-vous (RdV) par les CRCm permet de programmer des rendez-vous directement dans les agendas des conseillers de clientèle. Cependant de nombreux rendez-vous positionnés au-delà de J + 2  ne sont pas honorés.

La Société Générale souhaite mettre en place un service de rappel de rendez-vous par SMS.

L’émission des SMS vers les mobiles de nos clients via les opérateurs de téléphonie sera pris en charge par AWL.

Par ailleurs, Worldline fournira un outil de statistiques sur le service et de suivi des soumissions des SMS aux clients.

# DESCRIPTION DU TRAITEMENT

## Réception CFT (sens SG->AWL)

Les fichiers SG seront transmis quotidiennement par le réseau **Transpac** au moyen de **CFT** (Cross File Transfert).

Les fichiers sont réceptionnés et déposés dans un répertoire cible. Un processus les récupère et lance l’intégration.

### Homologation

|  |  |
| --- | --- |
| Utilisation du partenaire CFT Homologation | **MELH** |
| Identifiant de fichier (IDF) | **HATOSWFT** |
| Types de fichiers | * **IOK74580** : alertes Messalia * **MV74600B** : confirmation de rendez-vous * **KETR0300** : confirmation de virement via iTransfer |

### Production

|  |  |
| --- | --- |
| Utilisation du partenaire CFT Production | **MELN** |
| Identifiant de fichier (IDF) | **PATOSWLT** |
| Types de fichiers | * **IO74580P** : alertes Messalia * **MV74600B** : confirmation de rendez-vous * **EETR0300** : confirmation de virement via iTransfer |

## Envoi sur machines de traitement Worldline

Dès que le fichier est transféré de La Société Générale à Worldline via CFT, le serveur contrôle la bonne réception (fichier conforme aux attentes, transfert établi dans les règles…) dudit fichier.

Il peut exécuter 2 procédures différentes, fonction de la bonne réception ou non :

* Copie de la machine CFT (où est arrivé le fichier) vers les serveurs de traitement (où se trouvent les shells à exécuter). Lors de cette copie le fichier est renommé :
* **MV74580H**.<date><identifiant> en QUALIFICATION
* **MV74580P**.<data><identifiant> en PRODUCTION
* En cas d’échec du transfert CFT, un mail est envoyé aux responsables et à l'exploitation pour prendre les mesures nécessaires (surveillance des applicatifs, supervision du réseau, etc.).

## Intégration

### Chaine de traitement des fichiers batch

Transfert du fichier avec CFT (Cross File Transfer)

**Société Générale**

**Worldline**

Sélection d’une ligne du fichier

Fin de fichier?

Oui

Non

Analyse d’appel ?

SMS

Envoi au gestionnaire d’appel SMS

Constitution des requêtes d’appels

Fin

**Serveur**

**de traitement**

**Serveur**

**d’émission**

Générateur de messages

Modèles

Suivi

**Orange**

**SFR**

**Bouygues Télécom**

**Free**

**Full MVNO**

**Réseau**

Contrôle du fichier

Réception du fichier contenant les demandes d’émission de messages

Tableau 3 : Chaine de traitement

Les demandes d’émission de messages SMS se font au travers de fichiers transmis par la Société Générale par vacation selon les besoins.

Les messages sont transmis par la Société générale dans plusieurs fichiers envoyés vers 8h30, 11h30 et 15h30.

De façon à pouvoir gérer les problèmes de transmission ou les dysfonctionnements des systèmes d’information de la Société Générale, un traitement vérifiera à 8h45, 11h45 et 15h45 que nous avons bien reçu un fichier dans les 30 dernières minutes.

D’autres fichiers, moins important en terme de taille, seront reçus durant la journée.

La transmission des SMS aux opérateurs est effectuée aux jours et heures de bureau soit de **09h00 à 19h du lundi au samedi**.

Ces fichiers contiennent uniquement les utilisateurs qu'il convient d'alerter.

Le moteur logiciel nécessaire à la constitution d'un tel fichier est donc à la charge de la Société Générale.

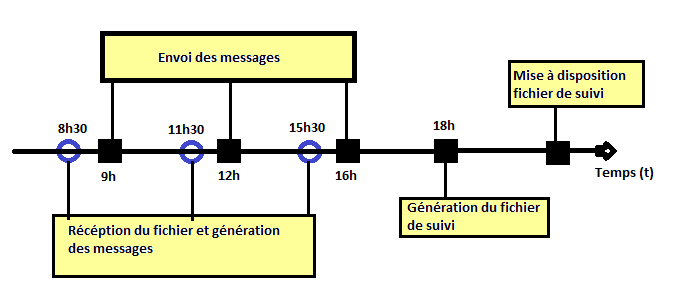
Le formatage des SMS s’appuie sur des masques prédéfinis pour chaque type.

Certaines informations des modèles sont remplacées lors de la génération des messages pour un client par les valeurs des données contenues dans un même enregistrement du fichier.

L’utilisation des données variables n’est pas systématique, dans le cas des messages de service de type accueil, démonstration, mise à disposition de chéquier et marketing, le libellé du message stocké chez Worldline peut être directement exploité sans procéder à aucune manipulation, c’est-à-dire sans remplacer aucun élément du texte.

Suite à cet envoi, il faut gérer le suivi des messages (réémission, …) en fonction de la réponse des systèmes de transmission des opérateurs qui se fait de façon asynchrone.

La liste des messages et leurs états sont stockés par Worldline dans une Base De Données (BDD).Ces informations servent pour la constitution d’un fichier de suivi récupéré par la SG une fois par jour après qu’elle ait été prévenue de sa présence.



La durée de validité des messages dépend des opérateurs, la SG fixe donc la durée de péremption à **3 jours**, c’est cette durée qui détermine l’historique au niveau de la base de suivi accessible en temps réel par l’interface web d’administration.

Ainsi le gestionnaire aura une visibilité de l’état des messages sur cette fenêtre de 3 jours.

Le jour suivant l’expiration de la validité des messages, une purge est effectuée sur la base de suivi pour les messages devenus obsolètes.

En contrepartie, les fichiers de suivi (compte-rendu) seront conservés sur une période de **60 jours** de façon à posséder un historique suffisant en cas de contestation.

### Règles de gestion

* Le fichier est considéré vide lorsqu’aucune donnée effective (i.e. une ligne *'client à alerter'*) n'est présente dans le fichier. Il existe néanmoins des données de contrôle (en-têtes de début et fin de fichier).
* Les messages dont le champ "*Heure souhaitée d'envoi*" est renseigné doivent être transmis au plus tôt selon cette indication et au mieux (voire immédiatement) si l'heure souhaitée est dépassée. Sans indication, les messages sont transmis aux opérateurs immédiatement dans la plage horaire **09h00 – 19h00**.
* **UNE ligne dans le fichier clients envoyé par la Société Générale = UN client**
* Le fichier est traité ligne par ligne, i.e. client par client. Les règles ci-dessous s'appliquent pour une seule et même ligne :
* Le média choisi pour l’envoi du message fait partie des informations contenues dans le fichier émis par la banque : le seul demandé dans un premier temps est le SMS.
* Les messages pourront être émis à une heure précise choisie par l’utilisateur parmi les 3 heures différentes définies par la Société Générale : **9 h00, 12 h00 ou 16 h00**. L’interface permettant de spécifier ou modifier ce choix d’horaire de réception est gérée par la Société Générale.

## Envoi des SMS

*Gestion propre à l'opérateur ;*

*essais de transmission*

*du message SMS à l'utilisateur*

**Orange**

**SFR**

**Bouygues**

**Télécom**

**OU**

Transmission SMS à l’opérateur

L'opérateur choisi va essayer pendant une période de 3 jours de transmettre le SMS au client

**ATTENTION :** on ne peut pas déterminer l’heure du retour

(délai < **3j**)

Dès réception du message par le client **OU** expiration du délai (**3j**)

Worldline

**Codes retour**

**Free Mobile**

Tableau 4 : Chaine d’envoi des SMS

Worldline se charge de la transmission des SMS à l'opérateur concerné (à ce jour, Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free Mobile ou opérateur Full MVNO). Le message est donc transmis avec les paramètres suivants :

* **Expéditeur**
* **Numéro**
* **Corps du message**
* **Durée de validité (Date de début/Date de fin)**

La durée de validité est fixée par la Société Générale de façon identique pour les différents opérateurs à **3 jours.**

L’opérateur renvoie un acquittement **synchrone** de prise en charge du message.

* Si le message est en cours de traitement par l’opérateur, on reçoit un acquittement « positif » de sa part.
* Si le message n'est pas lisible pour l'opérateur, on obtient un acquittement avec la spécification d’éventuelles erreurs. Celles-ci sont dues au non-respect de la syntaxe, à la non-consistance des données envoyées, etc.
* L'opérateur ne peut donc pas les traiter, par contre elles permettent de résoudre le problème et, éventuellement, de renvoyer le message.

Lorsque le message a été acquitté, *l’opérateur* prend en charge les essais de *réexpédition pendant toute la durée de validité*. Cette opération est donc transparente pour le système, qui se met simplement en attente d'une réponse de la part de l'opérateur.

L'opérateur essaiera donc, pendant la durée de validité, de transmettre le message au client final (utilisateur GSM).

Plusieurs cas de figure s'offrent alors à nous :

* Le message a été transmis pendant la durée de validité
* Le message a été retransmis pendant la durée de validité
* Le message n'a pas été transmis pendant la durée de validité

Dans tous les cas

* Worldline envoie le message à l'opérateur en question
* L'opérateur confirme la réception avec un code retour spécifique
* Si Code est KO, alors Worldline stocke l'accusé de réception.
* Worldline stocke l'accusé de réception pour contrôle futur.
* L'opérateur prend en charge le message pendant la durée spécifiée par AWL
* Un code retour parvient à Worldline pendant cette durée. On détermine si le message a été reçu ou pas.
* Un code retour d'erreur parvient à Worldline après ce délai. On détermine si le message a été reçu ou pas.

### Règles de gestion

* Les SMS peuvent être envoyés sans contraintes d'horaire dans la journée.
* Le message SMS (message client) ne peut excéder **160 caractères** (si 1 SMS souhaité sur le mobile, sinon un peu plus de 600 caractères mais il y a découpage en 4 SMS sur le mobile).

Exemple de message ICPD (ICPI idem sans les 2 dernière lignes):

MESSALIA 01.01.2000

SOLDE

+990 000 EUR

En traitement :

Débit aucune Opération

Crédit 4 opérations

+6800 EUR

ENCOURS CB

+1 000 EUR

**NB :** La date est celle spécifiée dans le fichier d'envoi dans le champ "*Date du solde*".

* L'opérateur du client est déduit selon les règles de correspondances entre les plages de numéros de téléphones et les opérateurs fixées par **l’Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)**
* La commande d'envoi SMS est fournie une seule fois à l'opérateur concerné, celui-ci va essayer, pendant toute la durée de validité, de joindre l’utilisateur. Le client qui a choisi de ne plus recevoir de messages, **ne doit plus être contacté 48 h** après avoir effectué ce choix.
* **Une liste « noire »** de numéros de téléphones est constituée sur le système Worldline. Elle est mise à jour régulièrement au vue des données fournies par les opérateurs de télécommunications. Les messages concernant ces abonnés ne seront plus transmis par AWL.
* Les montants suivent les règles d’affichage suivantes :

1. Un blanc sépare les milliers
2. Le nombre est cadré à gauche dans la zone suivi de la devise sur 1 caractère
3. Il y a un séparateur entre le montant et la devise
4. Les montants sont affichés dans la devise du compte sans la partie décimale
5. Les montants sont précédés du signe accolé au premier chiffre

* Spécificité des alertes comptes :
* Si le solde du compte est nul, on affiche « **0** » dans le montant le concernant
* Si le solde, l’encours CB, cumul débit et crédit est inférieur à 1, on affiche 0.
* Si le *cumul de l’encours cartes bancaires est nul*, on affiche « **0** » dans le montant le concernant
* Si *aucun débit* n’est intervenu sur le compte dans les 7 derniers jours, le libellé affiché dans le plus fort mouvement débiteur est « **aucun sur 7j** » ne concernent que les masque ICSM et ICDI
* Si *aucun crédit* n’est intervenu sur le compte dans les 7 derniers jours, le libellé affiché dans le plus fort mouvement créditeur est « **aucun sur 7j** » ne concernent que les masque ICSM et ICDI
* Le code de décimalisation et le code devise s'appliquent aux 4 montants : *solde compte,* *encours carte*, *plus forte écriture débitrice* et enfin *plus forte écriture créditrice*.
* Si le nombre d’opération débit ou crédit est égal à 1, on affiche opération au singulier

## Traitement des SMS STOP

Le client a la possibilité de répondre « **STOP** », « **AIDE** » ou « **CONTACT** » aux alertes qu’il reçoit.

Des réponses par défaut sont envoyées par Worldline au client émetteur d’un de ses mots clés.

La réponse configurée suite à la réception d’un STOP est la suivante :

« MESSALIA: Votre STOP est pris en compte. Vous ne recevrez plus de SMS. Pour résilier votre contrat vous devez en faire la demande par courrier à votre agence »

Le client ne doit plus recevoir les alertes correspondantes dans un délai de **48h**.

## Gestion du suivi des messages SMS

Transfert du fichier avec CFT (Cross File Transfer)

Mise à disposition du fichier contenant le suivi des messages

Analyse du fichier de compte rendu du gestionnaire d’émission SMS

Génération du fichier de suivi

**Serveur**

**de suivi**

Suivi

Fin de fichier?

Oui

Non

**Société Générale**

**Worldline**

**Réseau Internet**

Interface Web de consultation

« administration »

Tableau 5 : Chaine de suivi

### Génération des fichiers de suivi

L’analyse de la base de suivi permet de générer un fichier destiné à la Société Générale.

Il contient la liste et l’état des messages qui ont été modifiés depuis la date et heure de constitution du fichier précédent.

Les états qui intéressent la banque sont les suivants :

| ETAT MESSAGE | Code  SG | Signification |
| --- | --- | --- |
| Message reçu par le client | 00 | Le message est arrivé sur le téléphone portable |
| Message reçu par Worldline | 01 | Le message a été pris en compte au niveau du serveur de traitement |
| Message reçu non acquitté en transmission par l’opérateur | 02 | Le message a été pris en compte au niveau du moteur d'émission |
| Message reçu acquitté en transmission par l’opérateur | 03 | Le message a été pris en compte au niveau du serveur SMS de l'opérateur |
| Message dans la file d’attente des messages du client chez l'opérateur | 04 | Le message a été stocké chez l'opérateur pour une nouvelle tentative de délivrance |
| Message avec erreur de protocole avec l’opérateur | 10 | Le message ne respecte pas le protocole Opérateur |
| Message indélivrable pour cause Worldline | 11 | Une erreur Worldline n'a pas permis la délivrance du message |
| Message indélivrable pour cause Opérateur | 12 | Une erreur Opérateur n'a pas permis la délivrance du message |
| Message indélivrable pour cause Client | 13 | Une erreur Client n'a pas permis la délivrance du message |
| Message avec période de validation Worldline expirée | 20 | La durée de péremption fixée par Worldline a été dépassée |
| Message avec période de validation Opérateur expirée | 21 | La durée de péremption fixée par Opérateur a été dépassée |
| Message supprimé applicativement – contrôle Adresse | 30 | La longueur de l'adresse n'est pas correcte |
| Message supprimé applicativement – contrôle Numéro | 31 | Le numéro de téléphone ne correspond pas à celui d'un portable |
| Message supprimé applicativement – contrôle Opérateur | 32 | L'opérateur n'est pas supporté par la plate-forme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Liste noire | 33 | Le client fait partie de la liste noire |
| Message supprimé applicativement – contrôle Média | 34 | Le média n'est pas supporté par la plate-forme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Envoi | 35 | L'heure souhaitée d'envoi n'est pas correcte |
| Message supprimé applicativement – contrôle Péremption | 36 | La durée de péremption n'est pas valide |
| Message supprimé applicativement – contrôle Masque | 37 | Le type de masque n'est pas supporté par la plate-forme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Devise | 38 | Le type de devise n'est pas supporté par la plate-forme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Décimalisation | 39 | Le code de décimalisation n'est pas conforme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Signe solde | 40 | Le signe du solde du compte n'est pas valide |
| Message supprimé applicativement – contrôle Montant solde | 41 | Le montant du solde du compte n'est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Signe Encours | 42 | Le signe de l'encours carte n'est pas valide |
| Message supprimé applicativement – contrôle Montant Encours | 43 | Le montant de l'encours carte n'est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Montant écriture - | 44 | Le montant de la plus forte écriture débitrice n'est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Montant écriture + | 45 | Le montant de la plus forte écriture créditrice n'est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Chéquier | 46 | La disponibilité du chéquier n'est pas conforme |
| Message supprimé applicativement – contrôle Texte | 47 | La longueur du texte transmis n'est pas correcte |
| Supprimé applicativement - contrôle Catégorie | 48 | La catégorie n’est pas valide |
| Supprimé applicativement - contrôle Evènement | 49 | L’évènement n’est pas valide |
| Supprimé applicativement - contrôle Date Solde | 50 | La date du solde n’est pas une date valide |
| Message supprimé applicativement – contrôle Nombre opération débit | 51 | Le nombre n’est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Nombre opération crédit | 52 | Le nombre n’est pas correct |
| Message supprimé applicativement – contrôle Top opératrion | 53 | Le top opération n’est pas valide |
| Message supprimé applicativement – contrôle Type opération chéquier | 54 | Le type n’est pas valide |

L’exploitation par le back-office de la banque permettra, d’une part, de mettre à jour sa base de messages contenant un historique de **60 jours** et d’autre part d’élaborer des statistiques (Fidélisation du client, Marketing produit, …).

Les fichiers de suivi contiennent les dernières mises à jour des états de message non encore reçus par la Société Générale. Ils sont transmis à la Société Générale à des vacations précises.

### Envoi des fichiers de comptes-rendus par CFT (sens Worldline🡪SG)

Suite au traitement des fichiers d’entrée, Worldline communique à la SG les notifications de SMS (accusés de réception ou de non-réception avec le motif) par CFT tous les jours vers 18h00.

La transmission est assurée par la même machine que celle qui réceptionne le fichier de demandes d’émission.

Dès que le fichier statistique est transféré de Worldline vers la Société Générale via CFT, le serveur contrôle la bonne réception (fichier conforme aux attentes, transfert établi dans les règles…) du dit fichier et retourne un accusé de réception.

#### Homologation

Utilisation du partenaire CFT Homologation: **MELH**

Identifiant de fichier (IDF) : **HATOSWFR**

#### Production

Utilisation du partenaire CFT Production : **MELN**

Identifiant de fichier (IDF) : **PATOSWLR**

## Schéma général

Machine de traitement

SMS

Contrôle des données

Plate-forme de

Transfert SMS

Ces serveurs traitent le fichier des clients à alerter de bout en bout

Vérification de la cohérence des données

**Boucle jusqu’à la fin du fichier**

**( n = n + 1 )**

Constitution des requêtes d’appel selon les règles prédéfinies pour chaque mode d’envoi

Stockage de la base de suivi

Acquittement (syn .) et Notification (Async.)

Appel

Code retour

**SFR**

**Orange**

**Free Mobile**

**Bouygues Télécom**

Tableau 6 : Architecture du site d’administration

# DESCRIPTION DES DONNEES

## Format des Fichiers quotidiens

Les fichiers d’entrée contiennent trois types d'enregistrements : *entête*, *détail*, et *autocontrôle*.

Le fichier se présente sous la forme d’enregistrement de longueur **fixe** (**285** caractères).

Il contient un enregistrement d’en-tête et de fin de fichier.

2 formats d’enregistrement sont prévus :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | En-tête de fichier | code enregistrement valorisé à « **00** » |
| 2 | Fin de fichier ou autocontrôle | code enregistrement valorisé à « **99** » |

On trouve dans le reste du fichier un enregistrement par message à émettre.

3 formats d’enregistrement sont prévus :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Message avec des données variables | code enregistrement valorisé à «**01** » |
| 2 | Message avec une zone de texte | code enregistrement valorisé à «**02** » |
| 3 | Message sans données variables et sans zone de texte | code enregistrement valorisé à «**03** » |

### Enregistrement d'en-tête du fichier

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 00 » | N | O |
| 3 | Nom fichier | 8 | Voir ci-dessous | X | O |
| 11 | Date/Heure création fichier | 14 | SSAAMMJJHHMMSS | N | O |
| 25 | Version protocole | 2 |  | N | O |
| 27 | Filler | 259 | Complété par des blancs | X | O |
|  |  | **285** |  |  |  |

### Corps du fichier

#### Message avec variables

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | | Obligatoire  O=Oui  N=Non | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 01 » | | N | | O |
| 3 | Identifiant client | 32 | Unique | | X | | O |
| 35 | Identifiant message | 15 | SSAAMMJJnnnnnnn avec  0000000 à 7999999 SG  8000000 à 9999999 réservé | | N | | O |
| 50 | Catégorie message | 2 | IC , CH | | N | | O |
| 52 | Type de masque | 4 | ICSM, ICDI, CHSM, ICPD, ICPI | | N | | O |
| 56 | Evénement déclencheur | 1 | S, Q, H, A, D, R, M, G | | N | | O |
| 57 | Indicateur média | 1 | 1=Sms,2=Email,3=Fax,4=Vocal | | N | | O |
| 58 | Longueur adresse | 2 | 10 si téléphone | | N | | O |
| 60 | Adresse | 60 | N° téléphone, adresse Email | | X | | O |
| 120 | Heure souhaitée envoi | 2 | HH (09, 12, 16), immédiat sinon | | N | | N |
| 122 | Durée péremption | 3 | HHH, durée par défaut si non renseigné (3 jours) | | N | | N |
| 125 | Top écrasement | 1 | O/N, N par défaut (non utilisé) | | X | | O |
| 126 | Devise compte | 3 | FRF, EUR | | X | | O |
| 129 | Code décimalisation | 1 | 0 à 9 | | N | | O |
| 130 | Date solde compte | 8 | SSAAMMJJ | | N | | O |
| 138 | Signe solde compte | 1 | +/- | | X | | O |
| 139 | Montant solde compte | 15 |  | | N | | O |
| 154 | Signe encours carte | 1 | +/- | | X | | O |
| 155 | Montant encours carte | 15 |  | | N | | O |
| 170 | Montant dernier débit  Ou  Cumul opérations débits | 15 |  | | N | | O |
| 185 | Montant dernier crédit  Ou  Cumul opérations crédits | 15 |  | | N | | O |
| 200 | Présence chéquier dispo. | 1 | O/N/C  O = dispo agence  C = envoi courrier  N = pas de chéquier | | X | | N |
| 201 | Jour Envoi | 5 | Renseigné si présence chéquier dispo = «  C » blanc sinon avec une chaîne de 5 caractères du format « JJ/MM » | | X | | N |
| 206 | Nombre opération débit | 3 |  | | N | | N |
| 209 | Nombre opération crédit | 3 |  | | N | | N |
| 212 | Indicateur top opération | 1 | A = aucune Opération au débit, aucune Opération au crédit  T = au moins 1 opération au crédit, au moins 1 opération au débit  C = au moins 1 opération au crédit, aucune Opération au débit  D = au moins 1 opération au débit, aucune Opération au crédit | | X | | N |
| 213 | Type chéquier dispo | 1 | A = Agence  L = Lettre suivie  R = recommandée simple | | X | | N |
| 214 | Filler | 71 | Complété par des blancs | |  | |  |
|  |  | **285** |  | |  | |  |

#### Message avec texte

| N° Zone | Libellé | | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | | « 02 » | N | O | |
| 3 | Identifiant client | 32 | | Unique | X | O | |
| 35 | Identifiant message | 15 | | SSAAMMJJnnnnnnn avec  0000000 à 7999999 SG  8000000 à 9999999 réservé | N | O | |
| 50 | Catégorie message | 2 | | MA, AG | N | O | |
| 52 | Type de masque | 4 | | MASM AGSM | N | O | |
| 56 | Evénement déclencheur | 1 | | S, Q, H, A, D, R, M, G | N | O | |
| 57 | Indicateur média | 1 | | 1=Sms,2=Email,3=Fax,4=Vocal | N | O | |
| 58 | Longueur adresse | 2 | | 10 si téléphone | N | O | |
| 60 | Adresse | 60 | | N° téléphone, adresse Email | X | O | |
| 120 | Heure souhaitée envoi | 2 | | HH (09, 12, 16), immédiat sinon | N | O | |
| 122 | Durée péremption | 3 | | HHH, durée par défaut si non renseigné (3 jours) | N | N | |
| 125 | Top écrasement | 1 | | O/N, N par défaut (non utilisé) | X | O | |
| 126 | Texte message | 160 | |  | X | O | |
|  |  | **285** | |  |  |  | |

#### Message sans variables ni texte

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 03 » | N | O |
| 3 | Identifiant client | 32 | Unique | X | O |
| 35 | Identifiant message | 15 | SSAAMMJJnnnnnnn avec  0000000 à 7999999 SG  8000000 à 9999999 réservé | N | O |
| 50 | Catégorie message | 2 | AC, DE | N | O |
| 52 | Type de masque | 4 | ACSM, DESM, | N | O |
| 56 | Evénement déclencheur | 1 | S, Q, H, A, D, R, M, G | N | O |
| 57 | Indicateur média | 1 | 1=Sms,2=Email,3=Fax,4=Vocal | N | O |
| 58 | Longueur adresse | 2 | 10 si téléphone | N | O |
| 60 | Adresse | 60 | N° téléphone, adresse Email | X | O |
| 120 | Heure souhaitée envoi | 2 | HH (09, 12, 16), immédiat sinon | N | O |
| 122 | Durée péremption | 3 | HHH, durée par défaut si non renseigné (3 jours) | N | N |
| 125 | Top écrasement | 1 | O/N, N par défaut (non utilisé) | X | O |
| 126 | Filler | 150 |  | X | O |
|  |  | **285** |  |  |  |

#### Message de type plafond carte

| N° Zone | Libellé | | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | | « 04 » | N | O | |
| 3 | Identifiant client | 32 | | Unique | X | O | |
| 35 | Identifiant message | 15 | | SSAAMMJJnnnnnnn avec  0000000 à 7999999 SG  8000000 à 9999999 réservé | N | O | |
| 50 | Catégorie message | 2 | | PL | N | O | |
| 52 | Type de masque | 4 | | PLSM | N | O | |
| 56 | Evénement déclencheur | 1 | | S, Q, H, A, D, R, M, G | N | O | |
| 57 | Indicateur média | 1 | | 1=Sms,2=Email,3=Fax,4=Vocal | N | O | |
| 58 | Longueur adresse | 2 | | 10 si téléphone | N | O | |
| 60 | Adresse | 60 | | N° téléphone, adresse Email | X | O | |
| 120 | Heure souhaitée envoi | 2 | | HH (09, 12, 16), immédiat sinon | N | O | |
| 122 | Durée péremption | 3 | | HHH, durée par défaut si non renseigné (3 jours) | N | N | |
| 125 | Top écrasement | 1 | | O/N, N par défaut (non utilisé) | X | O | |
| 126 | Texte message | 160 | |  | X | O | |
|  |  | **285** | |  |  |  | |

### Enregistrement de fin de fichier

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 99 » | N | O | |
| 3 | Nombre enregistrement | 9 | Entre 000000000 et 999999999 | N | O | |
| 12 | Filler | 260 | Complété par des blancs | X | O | |
|  |  | **285** |  |  |  | |

La taille du fichier selon la volumétrie sera la suivante :

* 32000 messages : 32000 x 285 = ~9 Mo
* 66000 messages : 66000 x 285= ~18 Mo
* 80000 messages : 80000 x 285 = ~22 Mo

Ci-dessous des précisions sur certains champs :

Entête :

| Propriété | Valeurs |
| --- | --- |
| Nom de fichier | **CRDEMSVC** : Pour le flux Messalia  **CONFRVAL** : Pour le flux de Confirmation de rendez-vous  **CNFEXVIR** : Pour le flux de Confirmation de virements (iTransfert) |

Détail (pour le flux Messalia) :

| Propriété | Valeurs |
| --- | --- |
| Catégorie de message | IC = Info Compte  MA = Marketing  AC = Accueil  DE = Démo  PL = Plafond  WEL = Bienvenue  PRI = Alerte Pri  PRO = Alerte Pro  AG = Sms Généris  CH = Mise à disposition de chéquier |
| Type de masque | **CHSM** : maquetteMESSALIA  \_\_typeChequier\_\_=UN CHEQUIER EST DISPONIBLE A VOTRE AGENCE  si A  CHEQUIER ENVOYE JJ/MM LETTRE SUIVIE si L  CHEQUIER ENVOYE JJ/MM LETTRE RECOMMANDEE SIMPLE Si R  **ICSM** : maquette  MESSALIA \_\_dateSolde\_\_  SOLDE  \_\_montantSolde\_\_  ENCOURS CB  \_\_montantEncCarte\_\_  DERNIER DEBIT  \_\_plusGrandDebit\_\_  DERNIER CREDIT  \_\_plusGrandCredit\_\_  \_\_chequierDispo\_\_ \_\_jourEnvoiChq\_\_ \_\_msgFin\_\_  **\_\_msgFin\_\_** = « Votre banque au 3933 » ou « Votre banque par telephone au 3933 » selon la longueur du message  **\_\_jourEnvoiChq\_\_** = jour d’envoi si « chequierDispo » vaut « CHEQUIER ENVOYE » sinon vide  **ICDI** (Info Compte Débit Immédiat) : maquette  MESSALIA \_\_dateSolde\_\_  SOLDE  \_\_montantSolde\_\_  DERNIER DEBIT  \_\_plusGrandDebit\_\_  DERNIER CREDIT  \_\_plusGrandCredit\_\_  \_\_chequierDispo\_\_ \_\_jourEnvoiChq\_\_ \_\_msgFin\_\_  **\_\_msgFin\_\_** = « Votre banque au 3933 » ou « Votre banque par telephone au 3933 » selon la longueur du message  **\_\_jourEnvoiChq\_\_** = jour d’envoi si « chequierDispo » vaut « CHEQUIER ENVOYE » sinon vide  ICPD : maquette  MESSALIA \_\_dateSolde\_\_  SOLDE  \_\_montantSolde\_\_  En traitement :  \_\_Debit\_\_= depend de la valeur de top opération  \_\_Credit\_\_= depend de la valeur de top opération  Encours CB  \_\_montantEncCarte\_\_  **ICPI :** maquette  MESSALIA \_\_dateSolde\_\_  SOLDE  \_\_montantSolde\_\_  En traitement :  \_\_Debit\_\_\_= depend de la valeur de top opération  \_\_Credit\_\_\_= depend de la valeur de top opération  **ACSM**: maquette  La SOCIETE GENERALE vous souhaite la bienvenue sur le service MESSALIA.  **DESM**: maquette  Ceci est un message de démo (données fictives)  ESSALIA  23.12.2003  SOLDE  +1 095 EUR  ENCOURS CB  -167 EUR  DERNIER  DEBIT  -98 EUR  DERNIER  CREDIT  +935 EUR  MASM: Pas de maquette  PLSM : Pas de maquette  AGSM : Pas de maquette |
| Evènement déclencheur | S = Seuil atteint  Q = Quotidien  H = Hebdomadaire  A = Accueil  D = Démonstration  R = Ré-émission  M = Marketing  P = Plafond atteint  G = Généris |
| Présence chéquier dispo. | N = ne pas restituer cette zone dans le SMS  O = ajouter à la fin  "**CHEQUIER DISPO AGENCE**" (masques ICDI et ICSM)  C = ajouter à la fin "**CHEQUIER ENVOYE JJ/MM**"  (avec champ «Jour Envoi» JJ/MM = Jour envoi) |

## Format et structure des fichiers de compte - rendus

Le fichier de présente sous la forme d’enregistrement de longueur fixe (80 caractères).

Il contient un enregistrement d’en-tête et de fin de fichier.

On trouve dans le reste du fichier un enregistrement par message dont l’état a changé depuis l’envoi du dernier compte-rendu.

### Enregistrement d'en-tête du fichier

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 00 » | N | O |
| 3 | Nom fichier | 8 | « CRSTMSVC » | X | O |
| 11 | Date/Heure création fichier | 14 | SSAAMMJJHHMMSS (date/heure système) | N | O |
| 25 | Date/Heure début période | 14 | SSAAMMJJHHMMSS  (Date/Heure premier message) | N | O |
| 39 | Date/Heure fin période | 14 | SSAAMMJJHHMMSS  (Date/Heure dernier message) | N | O |
| 53 | Version protocole | 2 |  | N | O |
| 55 | Filler | 26 | Complété par des blancs | X | O |
|  |  | **80** |  |  |  |

### Corps du texte

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 01 » | N | O |
| 3 | Identifiant client | 32 | Unique | X | O |
| 35 | Identifiant message | 15 | SSAAMMJJnnnnnnn avec  0000000 à 7999999 SG  8000000 à 9999999 réservé | N | O |
| 50 | Etat message | 2 |  | N | O |
| 52 | Date/Heure changement état | 14 | SSAAMMJJHHMMSS | N | O |
| 66 | Date/Heure soumission opérateur | 14 | SSAAMMJJHHMMSS | N | O |
|  |  |  |  |  |  |
| 80 | Identifiant opérateur | 1 | 0=Autre, 1=Orange, 2=SFR, 3=BGT, 4= Free Mobile, 5=Full MVNO | N | O |
|  |  | **80** |  |  |  |

### Enregistrement de fin de fichier

| N° Zone | Libellé | Longueur | Format/Contenu | Type  N = numérique  X = alpha - numérique | Obligatoire  O=Oui  N=Non |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Code enregistrement | 2 | « 99 » | N | O |
| 3 | Nombre enregistrement | 9 | Entre 000000000 et 999999999 | N | O |
| 12 | Filler | 69 | Complété par des blancs | X | O |
|  |  | **80** |  |  |  |

La taille du fichier selon la volumétrie sera la suivante :

* 32000 messages : 32000 x 80 = ~3 Mo
* 66000 messages : 66000 x 80 = ~5 Mo
* 80000 messages : 80000 x 80 = ~6 Mo

Remarque : les enregistrements des fichiers de compte-rendu seront triés dans l’ordre croissant des « identifiants message ».

# ADMINISTRATION A DISTANCE

**INTERNET**

Routeur

* Société Générale
* gestionnaire

Routeur

**Serveur Web**

Réseau Interne

Worldline

**Firewall**

**Seclin**

Le réseau Worldline est protégé contre les agressions extérieures par plusieurs dispositifs dont un **firewall**

Cette machine permet de traiter les requêtes HTTP

Base de suivi des messages

**Serveur de traitement**

**Worldline**

Point d’entrée du réseau Worldline

## Schéma

Tableau 9 : Architecture du site d’administration

Le schéma ci-dessus présente l’outil de consultation des informations stockées par Worldline.

Les 2 ou 3 gestionnaires de la Société Générale pourront par le biais de cette interface Web réaliser un suivi des messages envoyés.

Cette fonctionnalité vient compléter celle de l’envoi du fichier de suivi avec la particularité d’être en temps réel.

## Ergonomie de l’interface

Démo

Accueil

Choix rubrique

Modification

des masques

Mess. Accueil

Mess. Démo

Identification

Choix message

Choix message

Formulaire de recherche

Résultat de recherche

Consultation

des masques

Monitoring

Visualisation Confirmation

Visualisation Confirmation

Formulaire mess. Accueil

Formulaire mess. Démo

Démo

Accueil

Accueil web administration

Tableau 10 : Ergonomie site d’administration

## Sécurité

Le gestionnaire de la Société Générale accède aux différentes rubriques du serveur Web après s’être authentifié en saisissant son nom d’utilisateur et son mot de passe.

Une seule phase d'identification commune donne droit à l'utilisateur d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités du système.

L’ensemble des pages seront entièrement sécurisées par le protocole SSL (Secure Socket Layer).

## Critères de sélection

La Société Générale peut effectuer le suivi des messages selon les critères suivants :

* Identifiant client
* Identifiant message
* Catégorie
* Evénement déclencheur
* N° téléphone
* Date
* Intervalle de temps
* Etat du message
* Opérateur

Toutes les combinaisons sont possibles.

Le choix des critères retenus et la saisie de leurs valeurs se fera au niveau du « *Formulaire de recherche* ».

## Résultat

L’affichage du résultat sur le navigateur du gestionnaire de la Société Générale se fera sous deux formes.

La première correspond à l’affichage de compteurs qui reflètent le nombre de messages répondant aux critères de sélection fixés par le gestionnaire.

La seconde regroupe la liste des occurrences sélectionnées avec le détail des informations des messages.

La présentation des résultats se fait sous forme de compteurs si le nombre d’occurrences ramenées est supérieur à 100, puis si le gestionnaire affine sa requête, les résultats sont alors affichés sous forme de listes triées par ordre croissant des identifiants de message.

Ils seront présentés dans le page « Résultats de recherche ».

## Masque de formatage

L’outil d’administration sera également utilisé pour mettre à jour les masques de formatage des messages de service de type accueil et démonstration.

La fréquence prévue des modifications des modèles est de 2 à 3 fois par an.

Le gestionnaire pourra modifier le message aux horaires de travail (08 h00 – 18 h00) à la date J mais les modifications ne seront prises en compte effectivement que le lendemain à la date J+1.

Des procédures de contournement pourront être mises en place par l’envoi de fax ou de courrier électronique en cas d’impossibilité d’utiliser l’interface d’administration.

Au niveau de la page « *Formulaire mess. Accueil ou Démo* », une zone de saisie sera initialisée avec les informations actuelles du modèle correspondant au choix du gestionnaire.

A partir de ces informations, le masque du message pourra être modifié au niveau de la page « Formulaire mess. Accueil ou Démo », il est ensuite présenté dans la page « Visualisation » pour confirmation et prise en compte par le système.