

4IF**SYSTEME D'INFORMATION URBANISE et SOA****1. Introduction**

1 cours – 5 séances projet : 1 séance initialisation + 4 séances production – 1 présentation orale

1.1. Cours

Présentation du sujet de projet et du contexte métier.

1.2. Contexte du projet

Le projet vise à mettre en application la démarche et les méthodes de conception d'architectures de services dans un SI urbanisé dans le cadre d'une architecture répartie ; la démarche et les méthodes ayant été vues en cours.

Le projet se déroule en quatre phases :

- La conception d'ensemble de l'architecture applicative
- La conception fonctionnelle détaillée
- La conception applicative détaillée
- La description de l'architecture technique et répartition des composants sur cette architecture.

1.3. Domaine d'application

Le cas étudié porte sur “ la gestion des contacts commerciaux ” d'une banque. Les applications à concevoir et l'architecture du poste de travail doivent apporter une aide aux agents commerciaux d'une banque pour :

- identifier et définir les contacts qu'ils doivent avoir avec leurs clients (pour proposer de nouveaux produits, proposer une meilleure utilisation des produits détenus, traiter des points administratifs ou des incidents bancaires,...)
- permettre au chef d'agence de les répartir entre ses collaborateurs, et de les réaffecter en fonction de leur disponibilité,
- prendre les rendez-vous et tenir leur agenda,
- préparer ces rendez-vous et les projets de proposition en fonction de la connaissance des clients,
- conduire les entretiens lors des rendez-vous et déclarer les résultats obtenus,
- suivre la réalisation des contacts programmés.

2. Démarche

2.1. Conception d'ensemble

Elle permet d'identifier les évolutions de l'architecture applicative, nécessaires pour satisfaire les besoins des utilisateurs ; ces derniers sont décrits par plusieurs cas d'utilisation représentatifs. Elle permet également de définir le périmètre des blocs applicatifs.

Les résultats attendus sont traduits dans :

- Les modèles conceptuels de données du domaine étudié ; dans le cadre du TP, les MCD étant fournis, *on demande uniquement d'analyser les modèles proposés, de les comprendre au regard des CU représentatifs, et de les compléter ou modifier si nécessaire.*
- L'identification et la **définition générale des blocs applicatifs** (blocs du noyau applicatif) à concevoir ; ils seront définis, en première approche, par les structures de données qu'ils gèrent : **modèles de données découpés en blocs.**
- L'identification des cycles de vie complexe des objets métiers : **diagramme d'état d'objet métier (se limiter à l'objet Contact).**
- Le choix de l'environnement technique : *l'environnement technique déjà retenu par la Maîtrise d'Ouvrage (MOA) de la banque est une architecture C/S n-tiers.*

2.2. Conception fonctionnelle détaillée

Elle permet d'identifier les composants nécessaires pour automatiser tout ou partie des outils à utiliser dans le cadre des cas d'utilisation identifiés.

Les résultats attendus sont traduits dans :

- Le découpage des CU représentatifs en scénarios élémentaires (si nécessaire) et la spécification de ces scénarios sous forme de : **DA (au moins 1 DA/CU)**
- L'identification des principaux services métier applicatifs (SMA) caractérisant l'information échangée entre les utilisateurs et l'architecture logique dans le cadre des CU représentatifs : **DSS (un DSS par DA)**
- La spécification de l'IHM centrée Objets Métier (OM):
 - **les EdF (diagramme d'EdF)**
 - **la description des fenêtres (centrées OM) composant les EdF (dessin)**
 - **la liste des SMA invoqués par fenêtre.**

2.3. Conception applicative détaillée

Elle permet d'identifier et spécifier l'architecture de services du noyau applicatif et de valider sa dynamique.

Les résultats attendus sont traduits dans :

- L'identification des services et la dynamique de l'architecture :
 - identification des principaux services invoqués sur les blocs de l'architecture logique : **des DSD (au moins 1 par DSS)**
 - identification des principaux flux multi blocs, synthèse et validation de l'architecture de services : **1 DC**
- La spécification des services limitée à **la spécification de 2 SMA et des SOM invoqués**
 - **Gr 1 & 2 (IHM Contact) : Consulter Contacts de l'Agence & Affecter Agent à Contact**
 - **Gr 3 & 4 (IHM Agenda) : Consulter Agenda & Inscrire RDV**

2.4. Architecture technique et répartition du système d'information

La répartition du système d'information précise l'implantation des composants du noyau applicatif sur l'architecture technique. L'architecture cible est une architecture n-tier. Il est convenu que la **GESTION DES CLIENTS ET LA GESTION DES PRODUITS resteront sur site central**, par contre tout composant du système commercial peut être réparti sur des serveurs du siège ou des agences si nécessaire.

Les **résultats attendus** concernent la spécification de l'architecture technique volet production :

- **type d'IHM (Client lourd, Client Web) ;**
- **serveurs : [SA/SD], localisation (relativement au diagramme organisationnel) ;**
- **l'implantation des composants du noyau applicatif (blocs) sur cette architecture technique (préciser si les blocs sont répartis, répliqués...) ;**
- **principaux flux (MAJ, Consultation, Sauvegarde, Réplication si nécessaire) applicatifs échangés après répartition des blocs sur l'architecture technique.**

3. Gestion de projet et livrables

Il est demandé aux équipes de s'organiser en mode projet, sous le pilotage d'un chef de projet et d'un responsable qualité.

Chef de projet :

- **effectuer le suivi du projet et l'animation de l'équipe**
 - remplissage de fiches de suivi par tâche (charge réalisée) **et** par membre de l'équipe
 - harmonisation des livrables et des syntaxes de rédaction (ex :diagramme de séquence)
 -
- **rendre un document de bilan** (total charge réalisée et explications, difficultés rencontrées, critiques positives et négatives) avec le compte-rendu du projet.
-

Responsable qualité :

- **assurer la cohérence et l'homogénéité des diagrammes,**
- **intégrer les différents livrables dans le compte-rendu final.**

Livrables :

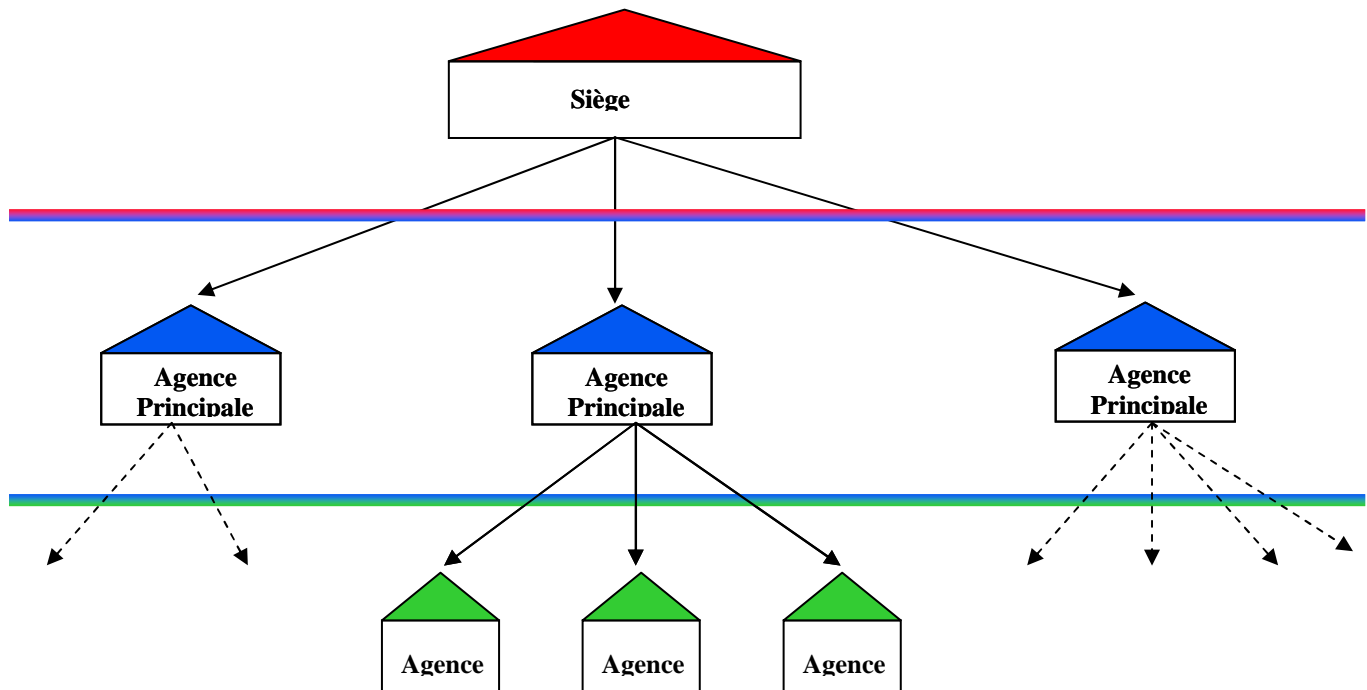
- Livrables chef de projet
- Compte-rendu du projet intégrant les résultats attendus (Conception d'ensemble, conception détaillée, architecture)
- Présentation orale du projet
- Copie de la présentation orale

Notation :

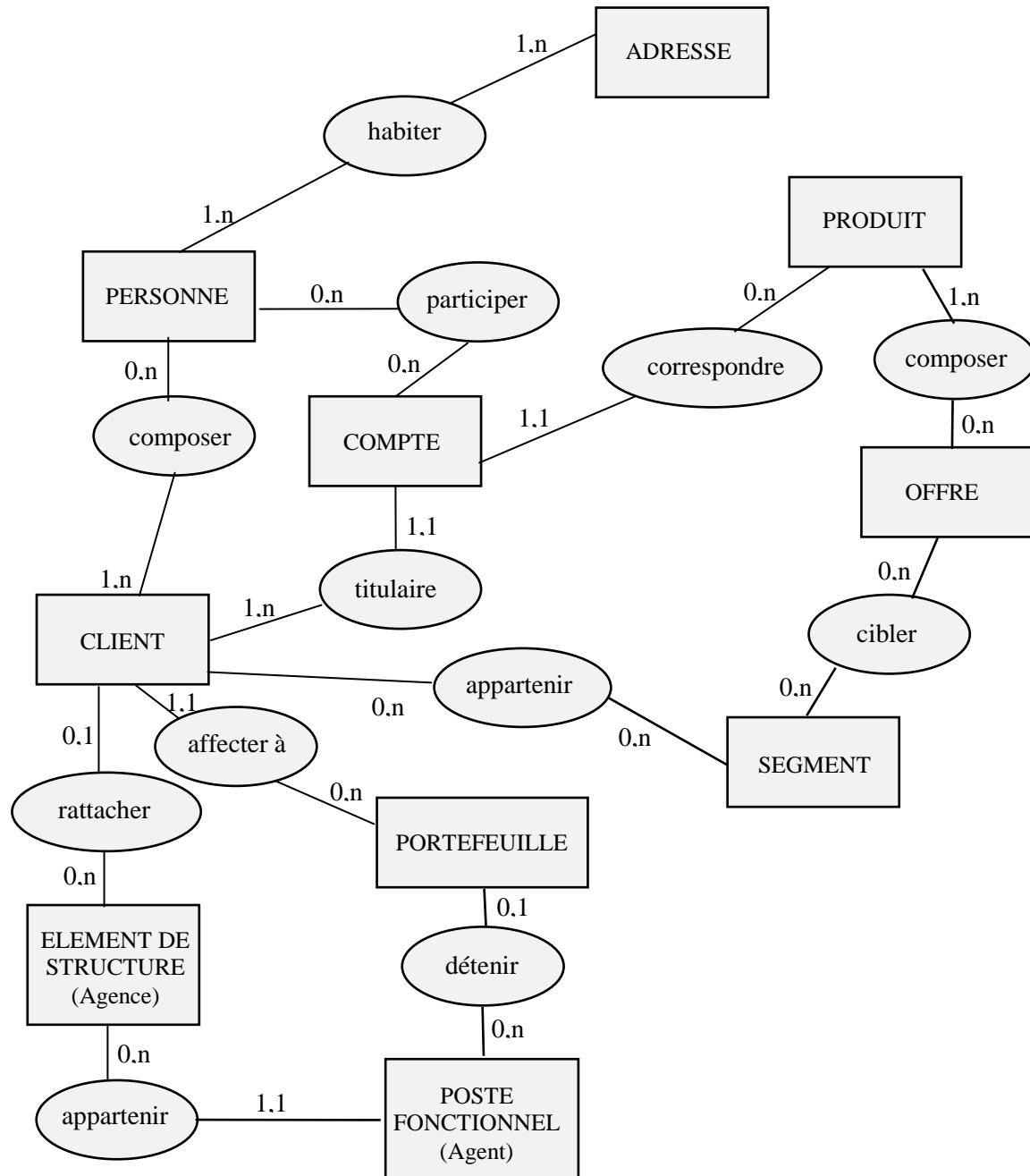
- (Rapport Ecrit + oral) / 2
- Rapport écrit :
 - Conception d'ensemble : 2
 - Conception fonctionnelle détaillée : 6
 - Conception applicative détaillée : 7
 - Architecture technique et répartition : 3
 - Bilan du projet : 1
 - Qualité du document : 1

4. Annexes : Diagramme d'organisation - MCD – CU

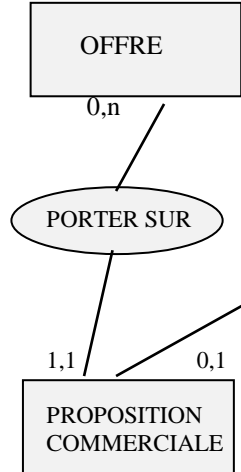
4.1 Diagramme d'organisation



4.2. MODELE CONCEPTUEL DE DONNEES CLIENTS ET PRODUITS



COMMERCIAL



4.4. Expression des besoins – Cas d'utilisation

Rôles / Fonctions concerné-e-s : Chef d'agence – Agent (**Le chef d'agence assure également les fonctions d'un agent**)

CU1 - Génération de contacts

Il s'agit de générer quotidiennement, pour tous les événements captés, des motifs de contact ; Et générer un contact prévu pour tout motif de contact.

CU2 - Répartition des contacts commerciaux

Le chef d'agence affecte les contacts prévus aux agents en prenant connaissance pour chaque agent, de son potentiel mensuel (nombre de contacts), de son objectif annuel (nombre de contacts) et du nombre de contacts déjà réalisés.

CU3 - Suivi de l'action commercial

Le chef d'agence pourra suivre l'état d'avancement des contacts affectés à un agent.

CU4 – Gestion de la liste des contacts clients

L'agent voudra l'affichage de la liste des contacts prévus qu'il doit traiter afin de prendre rendez-vous ou de préparer ce contact.

L'agent pourra annuler des contacts en spécifiant obligatoirement la raison de l'annulation.

A partir de la liste des contacts prévus, l'agent pourra regrouper plusieurs contacts en un seul, car il estime pouvoir traiter lors d'un même rendez-vous les différents contacts prévus.

Etats d'un contact: Prévu, Affecté, RdV pris, Préparé, Réalisé, Annulé.

CU5 - Planification de l'activité de l'agence du mois suivant

Elle est effectuée par le chef d'agence de manière mensuelle (avant le 15 du mois précédent). Une plage agenda est planifiée pour un type d'activité (Phoning, Guichet, Administratif, Absence, Congés, Formation) qui sera précisé lors de sa création. Suite à la planification des activités, le temps disponible de chaque agent est transformé en nombre de contacts potentiels, qui sera utilisé lors de l'affectation des contacts.

CU6 - Planification des contacts commerciaux

L'agent pourra gérer son temps consacré aux contacts commerciaux en prenant des rendez-vous (type d'activité 'Contact commercial'), en associant à la plage agenda un contact prévu qui lui est affecté. En sortie l'agenda lui permet d'éditer une lettre de confirmation de rendez-vous.

Pour prendre rendez-vous, l'utilisateur devra pouvoir consulter les informations sur le client (caractéristiques, n° de téléphone, ...).

Une rencontre spontanée avec un client sera inscrite dans l'agenda avec le type d'activité 'Contact spontané', donnera lieu à un contact réalisé mais sans association de contact prévu.

CU7 - Consultation des agendas

L'utilisateur pourra utiliser (prise de rendez-vous, modification, annulation de rendez-vous et réaffectation d'un rendez-vous à un autre agent) son agenda ou celui d'un des agents de son agence.

Les plages agendas seront présentées sous forme:

- d'une vue hebdomadaire pour la présentation agent (un agent),
- d'une vue quotidienne pour la présentation agence (tous les agents).

CU8 - Préparation d'entretien par un agent

Elle a pour but d'améliorer l'efficacité commerciale du contact. Dans cette situation toutes les informations du dossier client sont consultables. L'agent doit profiter de l'occasion pour rafraîchir les informations qu'il sait obsolètes. Au cours de la préparation, l'agent a la possibilité de faire une ou des propositions sur les offres du catalogue. Un compte-rendu de préparation clôture obligatoirement cette situation et enregistre ainsi toutes les annotations qui seront utiles lors de l'entretien.

CU9 - Conduite de l'entretien par l'agent

Après avoir identifié le client et le contact, l'agent peut afficher le compte-rendu de préparation, si une préparation a été faite. Il peut ensuite naviguer à sa guise dans le dossier client, modifiant au passage les informations si nécessaire et soumettant ses propositions au client.

Un rapport d'activité commerciale clôture et valide l'entretien en enregistrant les informations suivantes:

- la date de l'entretien
- l'agent
- la personne rencontrée
- propositions faites aux clients
- résultats en termes de produits souscrits (nombre et nature)
-

CU10 - Consultation du dossier client

Dans cette situation l'agent consulte le dossier client, le modifiant si nécessaire.

Le dossier client a pour but de répondre aux différents besoins rencontrés face à un client: informations, connaissance, motifs de contact, historique... afin d'optimiser la gestion de contacts. Le dossier client est le support pour un agent lorsqu'il va préparer ou conduire un entretien, ou lorsqu'il veut consulter des informations sur un client. Le client a un numéro, une dénomination et une adresse postale principale.

La structuration du dossier est effectuée autour de trois thèmes principaux:

- **bilan** regroupant:
 - * des informations spécifiques **par personne** comme les données signalétiques, les revenus, les charges, la profession, la fiscalité, le logement,
 - * des informations sur les cotations du client : ce sont des vues sur le risque, le potentiel, la réciprocité,
- **produits**: il s'agit de la synthèse de ce que possède le client à la banque et à la concurrence, tant en terme de produits qu'en terme de services et informations quant à l'utilisation de ceux-ci,
- **relation banque/client** regroupant : les informations intéressant l'agent dans ses relations avec le client : les techniques de contact à privilégier ou à éviter, les propositions (faites ou à faire), l'historique sur les contacts réalisés, incidents antérieurs, événements à venir, réclamations faites par le client.

Séance d'initialisation

Lors de cette séance d'initialisation, nous nous focalisons sur le Service Métier Fonctionnel « Gestion des clients » représenté plus particulièrement par le Cas d'Utilisation CU10 « Consultation du dossier client ». Dans cette phase d'initialisation, nous ne traiterons pas le thème « relation banque/client » du dossier client.

Application simplifiée de la démarche au SMF « Gestion des clients »

0 - Introduction @ 8h00

1 - Conception d'ensemble @ 8h15

- Analyser la partie bilan-client du modèle du domaine, et la comprendre au regard du CU10.
- Choisir le découpage en blocs métier applicatifs Client/Personne présenté en cours.

2 - Conception fonctionnelle détaillée @ 8h45

- Spécifier le scénario du CU10 sous forme de Diagramme d'Activités (**DA**). *~20mn*
- Spécifier le Diagramme de Séquence Système (**DSS**) entre l'Acteur, l'IHM et le Système en précisant la signature des Services Métier Applicatifs (**SMA**). *~40mn*
- Spécifier l'IHM de l'Objet Métier (OM) Client. *~30mn*
 - l'Enchaînement de Fenêtres EdF (diagramme d'EdF)
 - la maquette des fenêtres composant l'EdF (dessin)
 - la liste des SMA invoqués par fenêtre.

3 - Conception applicative détaillée @ 10h30

- Spécifier le Diagramme de Séquence Détaillé (**DSD**) entre Acteur, IHM, SMA, et blocs métier en précisant la signature des Services Objets Métier (**SOM**). *~1h10*
- Spécifier le SMA permettant de lister les personnes du client : *~20mn*
 - Spécification détaillée du SMA,
 - Spécification détaillée des SOM invoqués par le SMA.