



Architecture Technique

Les Assureurs Engagés

Jeannette BOND, le 25/09

Table des matières

Table des matières	2
Diagramme de l'Architecture Existante	2
Architecture Service-Client	3
Architecture Vente	4
Architecture Légal	4
Architecture Facturation	5

Diagramme de l'Architecture Existante

L'organisation générale de l'architecture technique est décrite **Figure 1**. Cette figure fait apparaître les liens entre les différentes ressources et les services les exploitant. Elle spécifie aussi les technologies employées pour cette communication. Des informations détaillées sont fournies dans les sections suivantes.

La communication entre les services eux-même se fait essentiellement par mail et par téléphone.

Notez que chaque application dispose de sa propre base de données (BDD) d'utilisateurs, et des outils d'administration internes permettant leur création, modification ou suppression. Cette information est donnée ici à titre indicatif car la gestion des utilisateurs n'entre pas dans le cadre de cette refonte du système d'information.

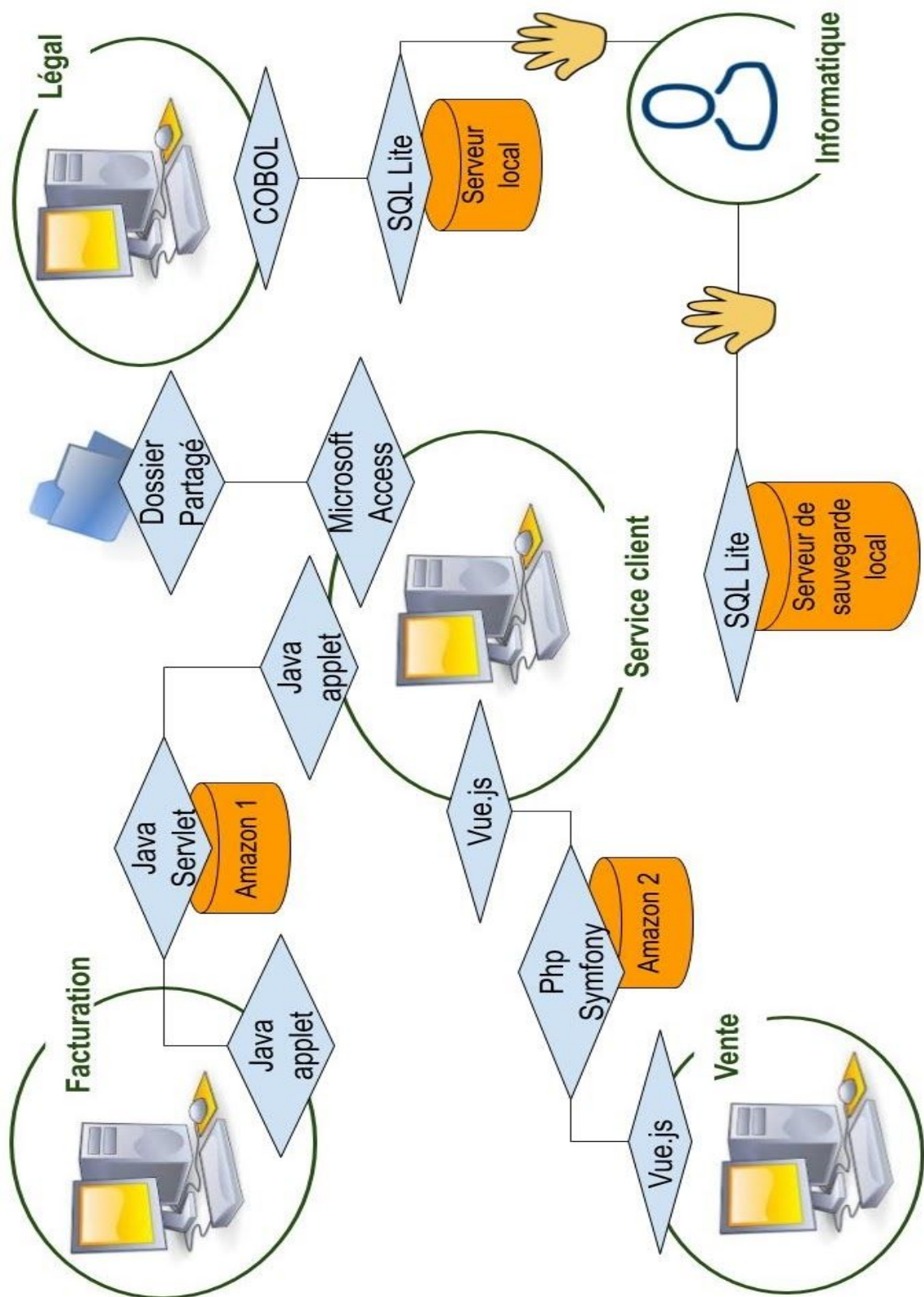


Figure 1. Schéma de l'architecture technique : bases de données (orange), interfaces logicielles (bleue) et département (encadré ovale en vert) ; intervention manuelle (pictogramme de main).

Architecture Service Client

Le service client est l'élément central du système d'information. En effet, il est le premier interlocuteur auprès des clients et redirige les différentes demandes aux services concernés. Cette communication se fait essentiellement par mail et par téléphone.

Notez que chaque appel ou mail est enregistré dans une base de données Microsoft Access accessible à tous les opérateurs du service client. Cette BDD contient notamment certaines informations client (nom, prénom, mail ou téléphone) et des informations sur les demandes client (motif, date, actions réalisées par l'opérateur). En réalité, chaque opérateur dispose d'une version locale de cette BDD. Ces versions locales sont synchronisées grâce à l'utilisation d'un répertoire partagé (voir **Figure 1**).

Le service client dispose également d'un droit d'accès et de modification sur les BDD des services facturation et vente. Pour ce faire, chaque opérateur dispose d'un ordinateur où sont présentes deux applications :

- Une application en *Java SE 7 (Update 21)* permet de dialoguer avec la BDD du service facturation (*Amazon 1*, **Figure 1**). Cette application est la même que celle utilisée par le service facturation.
- Une application en *Vue.js (Vue CLI 3)* permet de dialoguer avec la BDD du service vente (*Amazon 2*, **Figure 1**). Cette application est la même que celle utilisée par le service vente.

Le service client ne dispose pas d'un accès direct à la BDD du service légal. La modification des informations client sur cette BDD se fait généralement par une redirection du client au service légal (par mail ou téléphone) — voir processus *Répondre à un client* dans le document [processus](#).

Architecture Vente

Le service vente exploite une seule application en *Vue.js (Vue CLI 3)*, qui lui permet de communiquer avec la BDD MySQL (version 8.0) qui lui est dédiée. Cette BDD contient les informations client de contact (prénom, nom, mail, téléphone, disponibilité, etc.) et commerciales (catégorie d'âge, profession, sexe,

offres déjà proposées et/ou acceptées). Ces informations sont nécessaires pour prospecter les clients et leur proposer des produits adaptés. Cette BDD est hébergée sur un serveur *AWS*, nommé *Amazon 2*, qui exécute un service développé en *PHP - Symfony 4 avec API Platform*

Ce serveur est également accessible par le service client, qui dispose de la même application *Vue.js* que le service vente.

Le service vente communique également par mail et par téléphone avec les services légal et facturation dans le cadre de son processus *Prospecter des clients* (voir document [processus](#), partie *Processus Vente*).

Architecture Légal

Le service légal exploite une seule application programmée en *COBOL* et dialoguant avec une BDD de type *SQLite (version 5.7.15)*. Cette BDD contient les informations client de contact (prénom, nom, mail, téléphone, disponibilité, etc.), comportementales (consommation de tabac, d'alcool, maladies) et une copie numérique de chaque contrat. Cette BDD est hébergée sur un serveur local qui n'est pas visible depuis internet ni par les autres services.

En particulier, ce serveur n'est pas accessible depuis le service client. Le service client peut néanmoins rediriger les demandes de modification ou suppression au service légal par mail ou téléphone.

Chaque soir, ce serveur est sauvegardé à la main par le responsable informatique sur un disque dur. Le disque dur est ensuite sauvegardé sur un autre serveur local, qui se trouve à un autre endroit du bâtiment (*serveur local* et *serveur de sauvegarde locale*, **Figure 1**). Cette procédure a été initialement prévue pour des raisons de sécurité : il n'y a que le responsable qui peut accéder à ces données ; ces données ne sont pas accessibles depuis l'extérieur de l'entreprise.

Architecture Facturation

Le service facturation exploite une seule application de type *Java applet (Java SE 7, Update 21)*, qui lui permet de dialoguer avec sa BDD de type *MySQL (version*

5.6). Cette BDD contient des informations clients de contact (prénom, nom, mail, téléphone, disponibilité, etc.), bancaires (IBAN, autorisation de prélèvement SEPA), ainsi que l'historique des factures pour chaque client. Cette BDD est hébergée sur un serveur *AWS* dédié, nommé *Amazon 1*, exécutant un service de type *Java servlet (Java EE 6)*.

Ce serveur est également accessible par le service client qui dispose de la même application java que le serveur facturation.