

SisQual 2003



Faire place Net !

*La qualité des services Internet :
entre l'internaute et l'architecte*

- **Les nouvelles « technologies de l'intelligence » appellent une nouvelle façon de concevoir l'outil informatique**
 - Impact au niveau des applications
 - Mais aussi, impact au niveau des systèmes d'information et des entreprises



**Premier principe d'hygiène :
distinguer entre surface et profondeur**

"Faire place Net !"
Conférence SISQUAL 2003

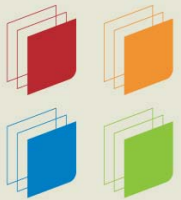
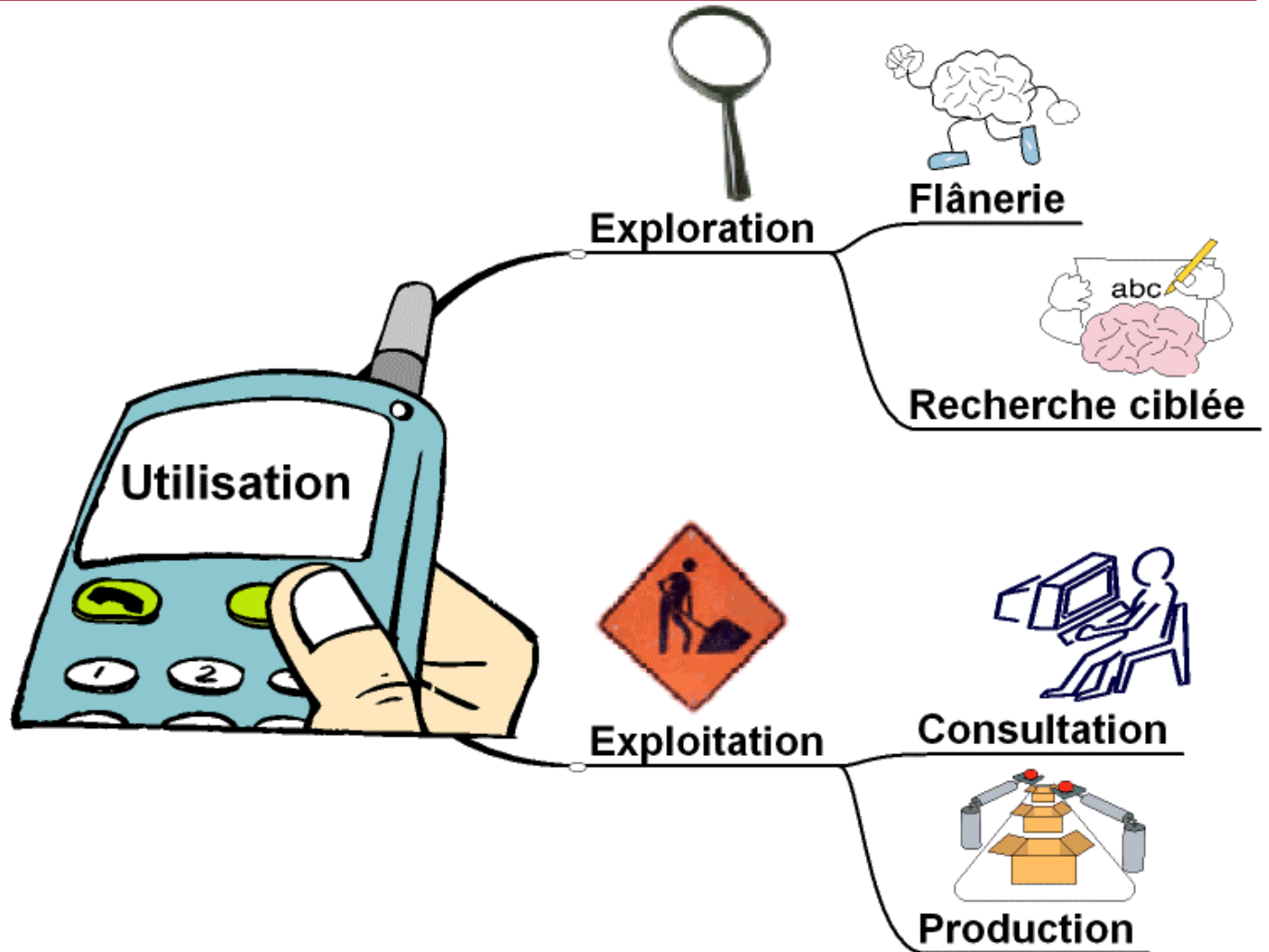


Durée : 1/2 h

- **Analyser les attentes**
 - Exigences fonctionnelles
 - Exigences opérationnelles
 - Exigences conceptuelles
- **Révéler les facteurs qualité**
 - ...par lesquels la solution sera jugée
- **Anticiper le comportement de l'internaute**

- **Exemples**
 - Rendre l'exploration efficace
 - Valoriser les services attendus / rendus
 - Éviter le "*world wide waiting*"...





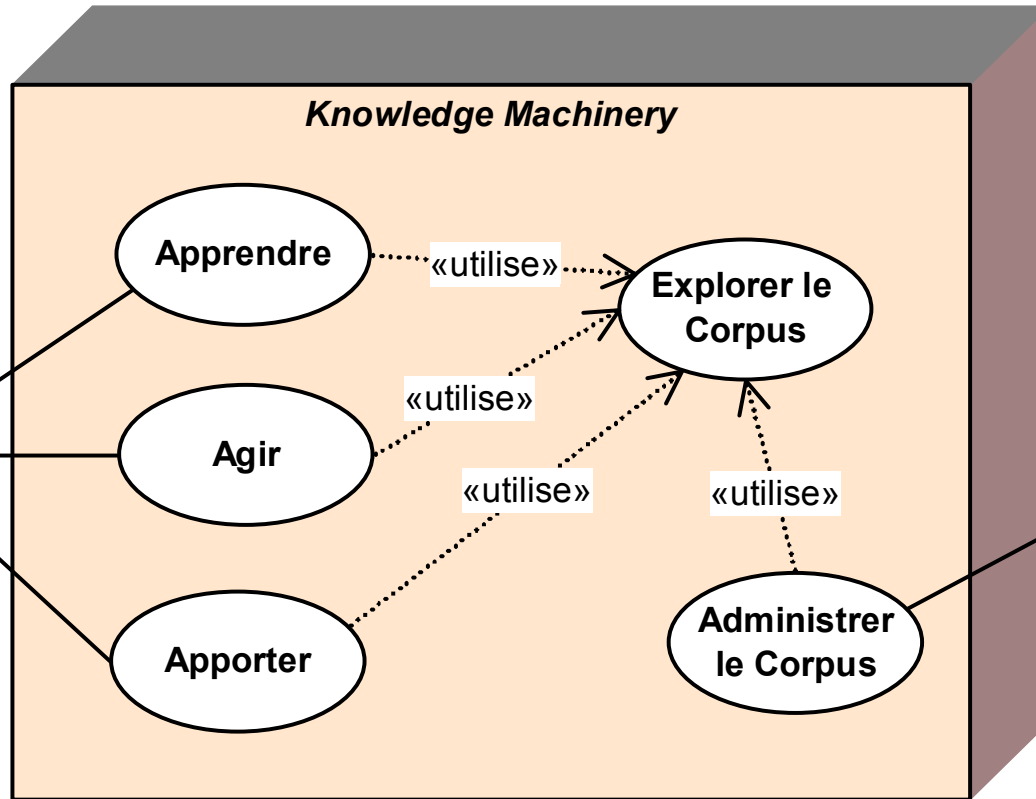


- **Un besoin universel**
 - Pour tous les types de sites et d'usage
- **La qualité des réponses**
 - Du bruit et du silence !
 - Un accès conçu, souvent, de l'intérieur
- **La solution : augmenter l'intelligence de la machine**
 - Le dialogue homme-machine doit passer par un dispositif ad hoc
 - La fonction Thesaurus
 - Les solutions de « web sémantique »
- **La nécessaire intégration dans le système d'information**
 - La place du composant Thesaurus dans l'architecture du SI
 - Le processus pour l'enrichissement du Thesaurus

- Une technique basée sur les cas d'utilisation (UML)



Collaborateur

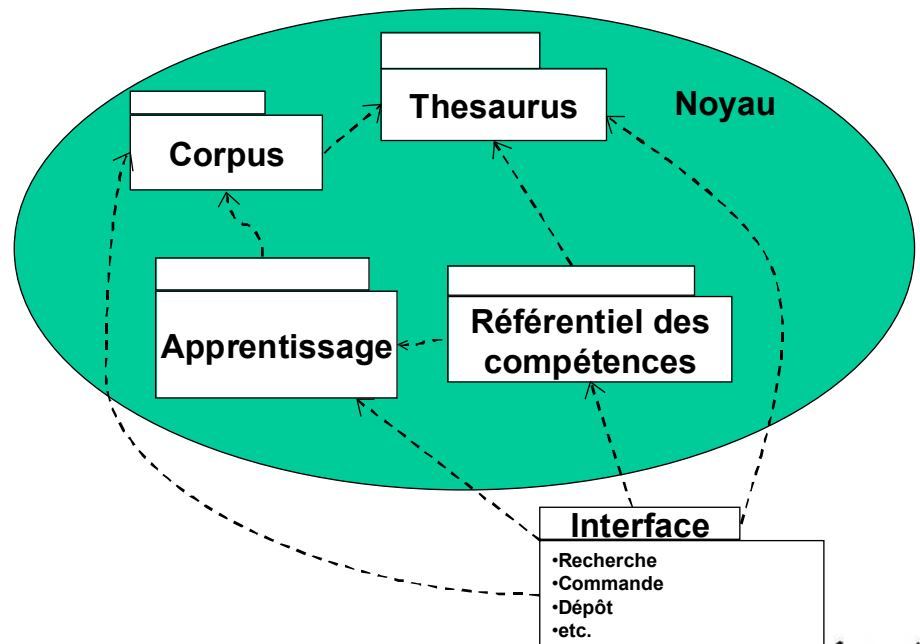


Administrateur
du savoir

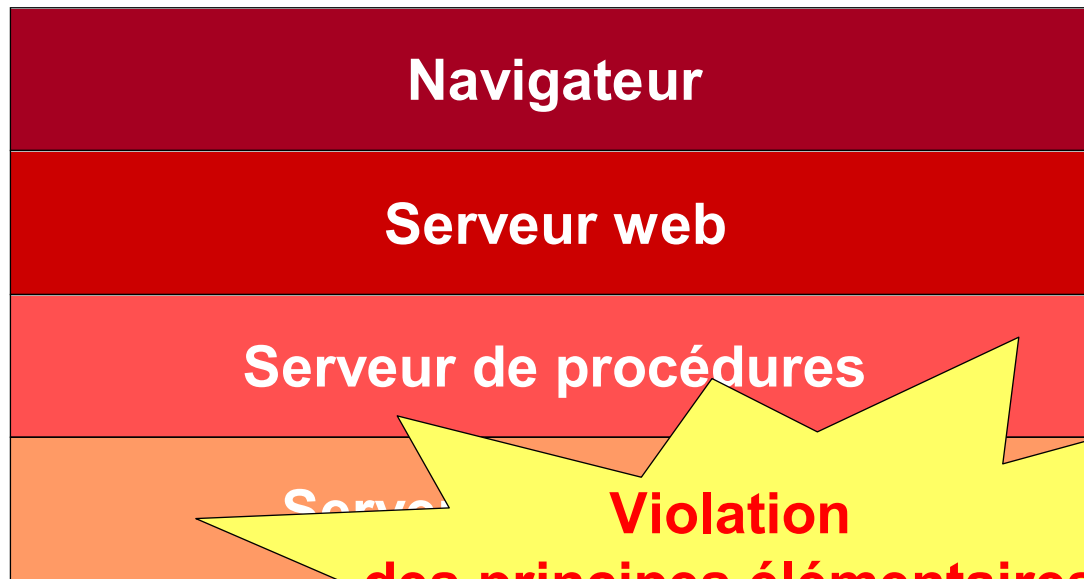
- **L'actualisation et l'adaptation du contenu**
 - Dont la personnalisation
- **Les performances**
 - Une affaire d'architecture...
- **La sécurité**
 - La norme NF/CEI 15026 : 1998
 - « Niveaux d'intégrité du système et du logiciel »
 - Le fascicule de documentation FD Z 74-250
 - « Technologies de l'information – Besoins de sécurité lors de l'échange d'information »
 - L'ensemble de normes ISO/IEC TR 13335
 - *“Information technology – Guidelines for the management of IT security”*
- **La surveillance du site**
 - L'impact sur la chaîne de production



- **L'ergonomie cognitive**
- **Le web sémantique**
 - Passer de la donnée à l'information et de l'information au sens
 - Technique basée sur les ontologies
- **La place et la fonction du thesaurus**

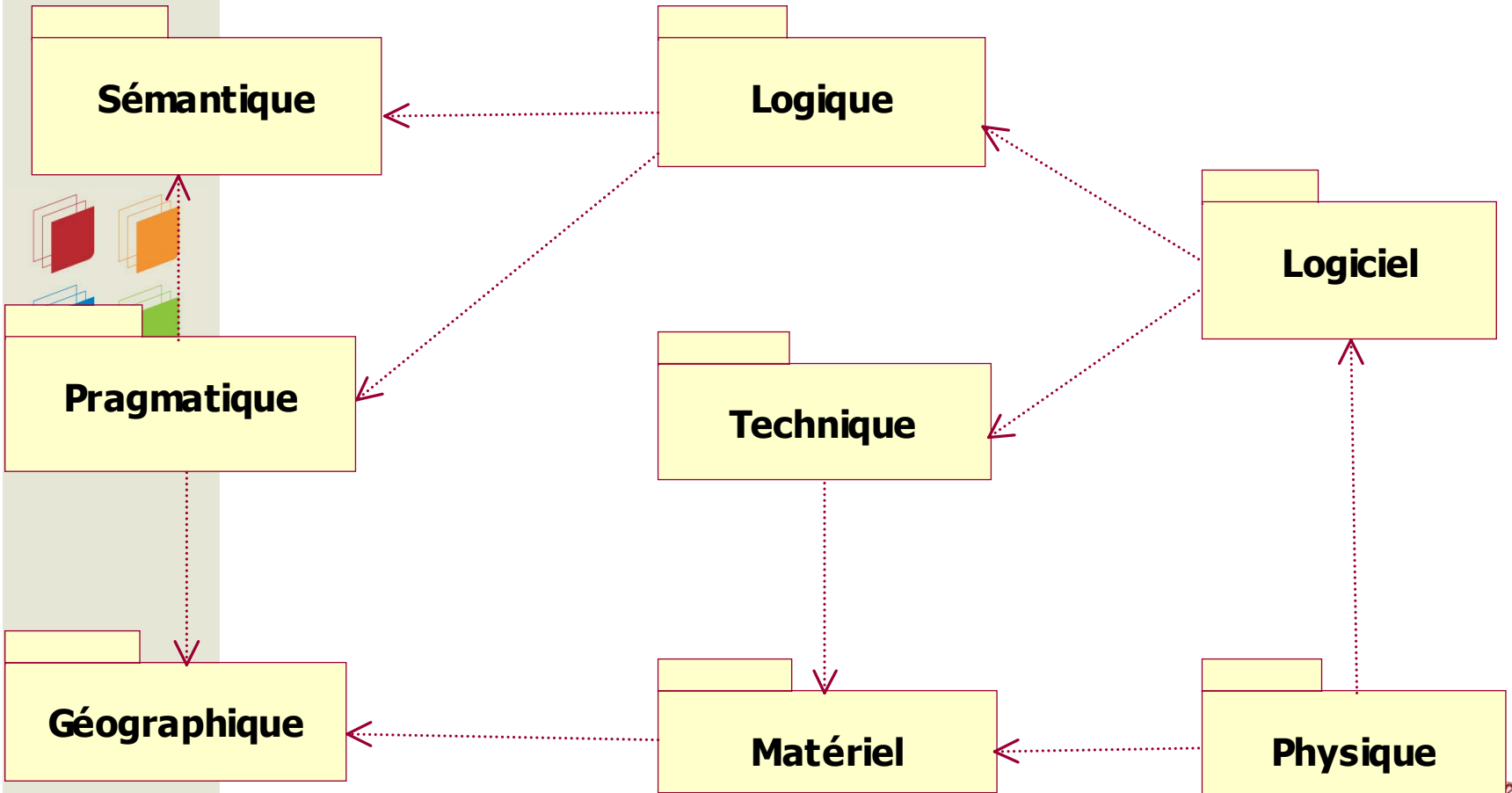


- Exemple de stratification type



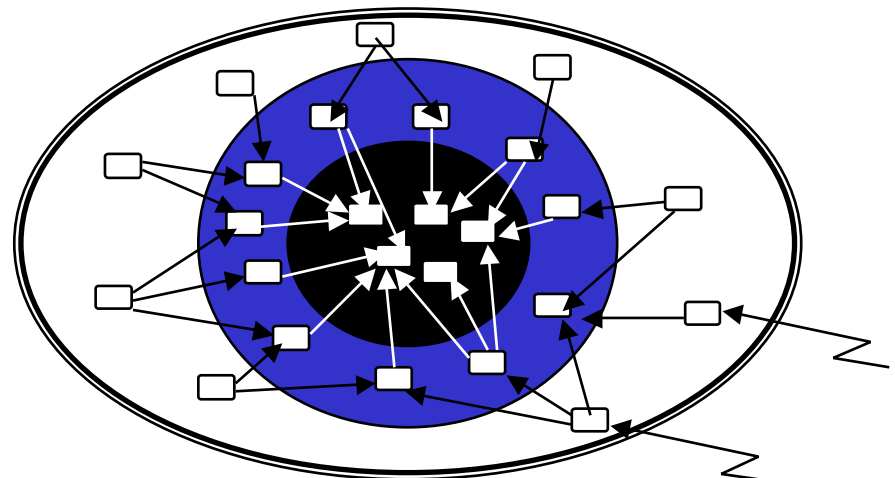
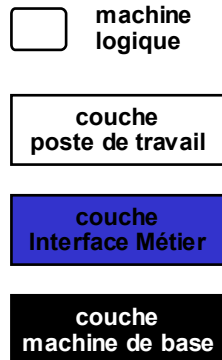
**Violation
des principes élémentaires
de structuration !**

- La topologie du Système Entreprise



- **Ce que x-net change pour la structuration des SI**
- **L'urbanisation**
 - Une discipline de conception qui a pour but de mettre le système d'information en adéquation avec les besoins et la stratégie de l'organisme
 - Cible et trajectoire d'urbanisation
 - Méthodes d'architecture logique et de conception des services
 - Une autre perception de la stratification

légende



Services Applicatifs

Application

- Service Web
- Service Web

Application

- Service Web
- Service Web

Application

- Service Web
- Service Web

Application

- Service Web
- Service Web

Services Communs

Gestion du Transport

- Queues de messages
- Filtrage
- Suivi (*Monitoring*)
- Routage (*Routing*)
- Orchestration des Ressources
- Affranchissement (*Metering*)

Services Communs Partagés

- Sécurité
- Audit
- Facturation
- Routage (*Routing*)
- Evaluation de Performance
- Paiement

Gestion de Services

- Suivi (*Monitoring*)
- Approvisionnement (*Provisioning*)
- Garantie de Service
- Synchronisation
- Résolution de Conflits

Gestion des Ressources

- Répertoires
- Courtiers (*Brokers*)
- Registres
- *Repositories*
- Transformation des données

Langages Communs

Standards Logiciels

- XML (*eXtensible Markup Language*)
- UDDI (*Universal Description, Discovery and Integration*)
- WSDL (*Web Service Description Language*)

Protocoles de Communications

- TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*)
- HTTP (*HyperText Transfer Protocol*)
- SOAP (*Simple Object Access Protocol*)

Les Web Services

- **Ce que cela change**
 - Quels sont les bons services ?
 - Comment les trouver ?
- **Sur quels procédés s'appuyer**
 - L'architecture de services
 - La conception des services
 - À partir des modèles sémantique et pragmatique
 - Outillée par UML

Source : Laurent Kurylo,
La Lettre de l'Adeli

- **Repenser les processus pour augmenter la qualité des services rendus en vitrine**
 - Besoin de simplifier les processus / procédures
 - Pour cela, renverser l'approche
 - Une approche des processus fondée sur la logique objet
 - Se garder de l'approche fonctionnelle
 - Les impasses de la conception des processus
 - Des processus intra-fonctionnels
 - La reconduction des pratiques existantes
 - La rigidité procédurière
 - Etc.



En conclusion : la maîtrise de la production

- **Les méthodes de développement pour x-net**
 - Les techniques d'analyse et de conception
 - La tradition du génie logiciel
 - Les principes d'architecture
 - Les apports d'UML
- **Les activités de portée globale**
 - Le Référentiel sémantique
 - L'urbanisation du SI
 - L'élaboration de la cible d'architecture logique
 - La consolidation d'architecture logique
 - L'administration des composants

**S'organiser et mobiliser les compétences
pour traiter, à la fois, la surface et profondeur**

▪ La surveillance du site...