**Urbanisation des S.I.**

Rapport - Étude de cas - TAT

Edouard Alves Camilo, Luis Braga, Indy De Deken

**Résumé**

Cette étude de cas permet d’illustrer la démarche d’architecture d’entreprise et d’urbanisation présentée dans le cours «Urbanisation des Systèmes d’Information et Architecture d’entreprise » du Master Informatique, parcours MIAGE, de l’Université d’Evry. La démarche s’appuie sur TOGAF et l’utilisation de l’outil de modélisation MODELIO.

Table des matières

1. Stratégie d’entreprise 3

a. Arborescence Modelio 3

b. Description & Précisions 3

c. Diagramme d’objectifs 3

2. Cartographie des processus 4

a. Arborescence Modelio 4

b. Description & Précisions 4

c. Diagramme d’évènement 4

3. Entité métier 5

a. Arborescence Modelio 5

b. Description & Précisions 5

c. Diagramme de classes 5

4. Acteurs, localisations, localisation des acteurs 6

a. Arborescence Modelio 6

b. Description & Précisions 6

c. Diagramme d’organisation et de localisation 6

5. Modélisation détaillée du processus de commande d’un taxi 7

a. Arborescence Modelio 7

b. Description & Précisions 7

c. Diagramme BPMN 7

6. Diagramme POS - zonage type de Longépé 8

a. Arborescence Modelio 8

b. Description & Précisions 8

c. Diagramme de décomposition fonctionnel 8

7. Architecture applicative cible du processus de gestion du parc automobile 9

a. Arborescence Modelio 9

b. Description & Précisions 9

c. Diagramme de communication inter-application 9

## Stratégie d’entreprise

### Arborescence Modelio

/Projet

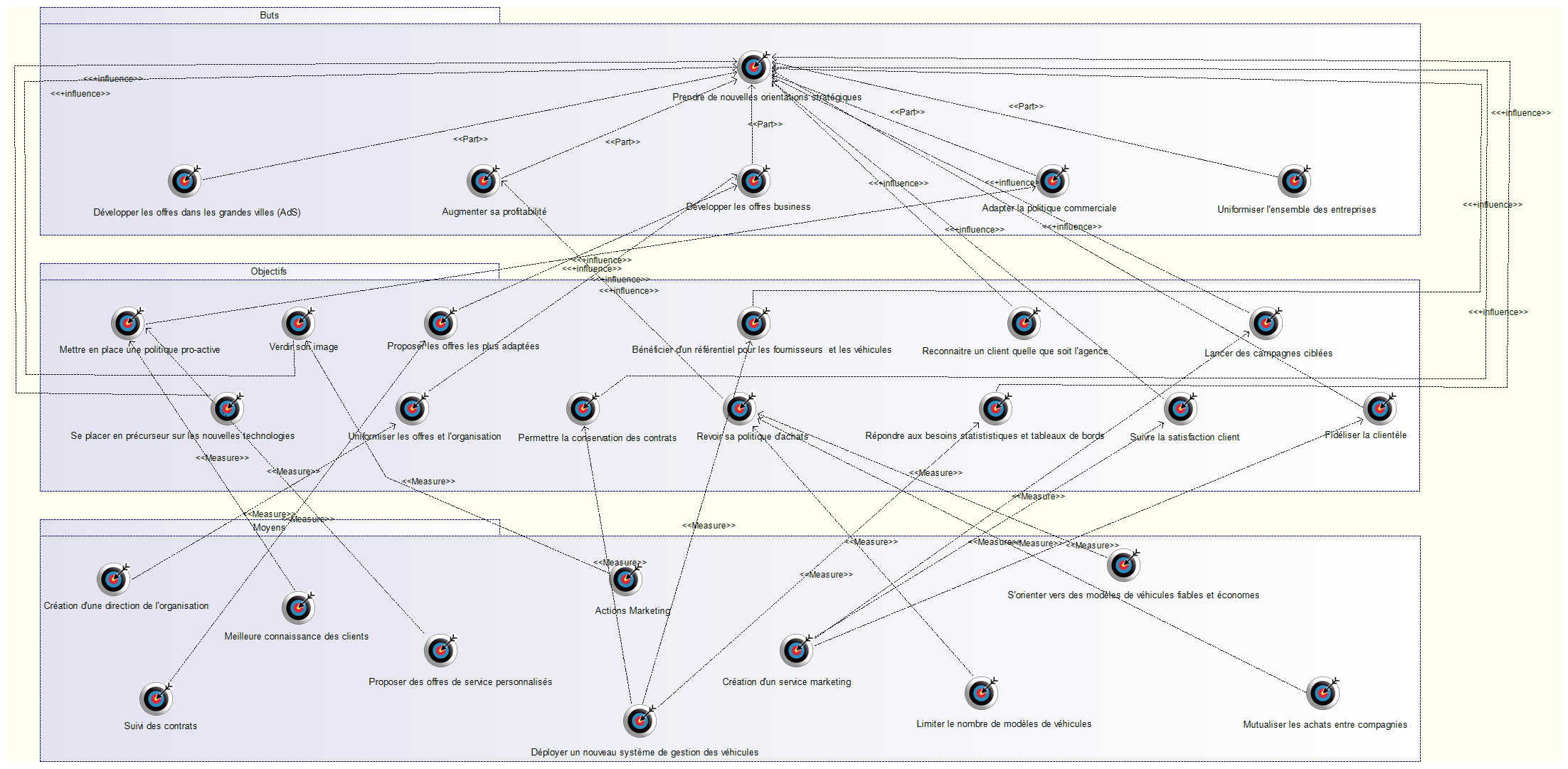
### Description & Précisions

En débutant par la récupération des nouvelles orientations stratégiques, cela nous permet pour la suite de déterminer les exigences métiers, puis les solutions techniques à employer (démarche top-down).

Nous avons identifiés les grands buts de l’entreprise TAT suivants :

* Développer les offres dans les grandes villes
* Augmenter la profitabilité
* Développer les offres business
* Adapter la politique commerciale
* Uniformiser l’ensemble des entreprises (compagnies & agences)

### Diagramme d’objectifs



## Cartographie des processus

### Arborescence Modelio

/Projet > Niveau métier > Architecture métier

### Description & Précisions

Les processus Management permettent de gérer et d’améliorer l’organisation/qualité du service/satisfaction client :

* Uniformisation des compagnies (pays) pour que le client retrouve ses habitudes/avantages.
* Gestion de la relation client, grâce à l’analyse continue de cette donnée nous sommes en mesure d’améliorer le service
* Etc…

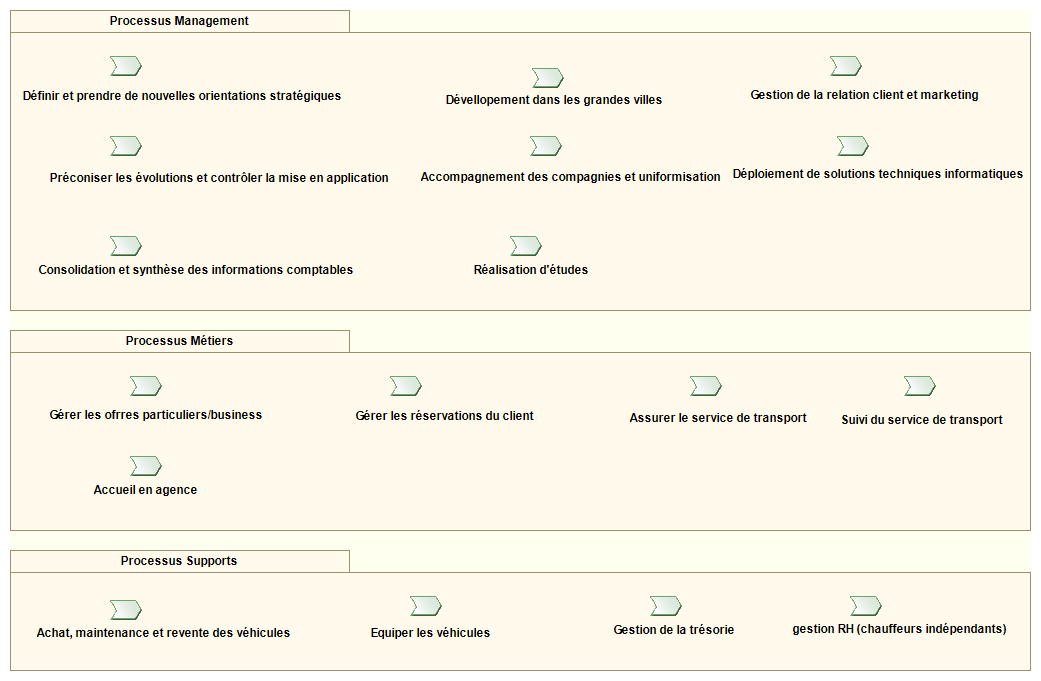
Les processus Métiers permettent la réalisation du service de transport :

* Gestion des réservations du client.
* Assurer le service de transport correspond à la prise en charge de la course par un chauffeur.
* Etc…

Les processus Support permettent le bon déroulement du service de transport :

* gestion RH, pour que les chauffeurs soient bien « utilisés » par rapport aux courses à réaliser.
* Achat, maintenance des véhicules, afin de réduire les pannes/problèmes divers.
* Etc…

### Diagramme d’évènement



## Entité métier

### Arborescence Modelio

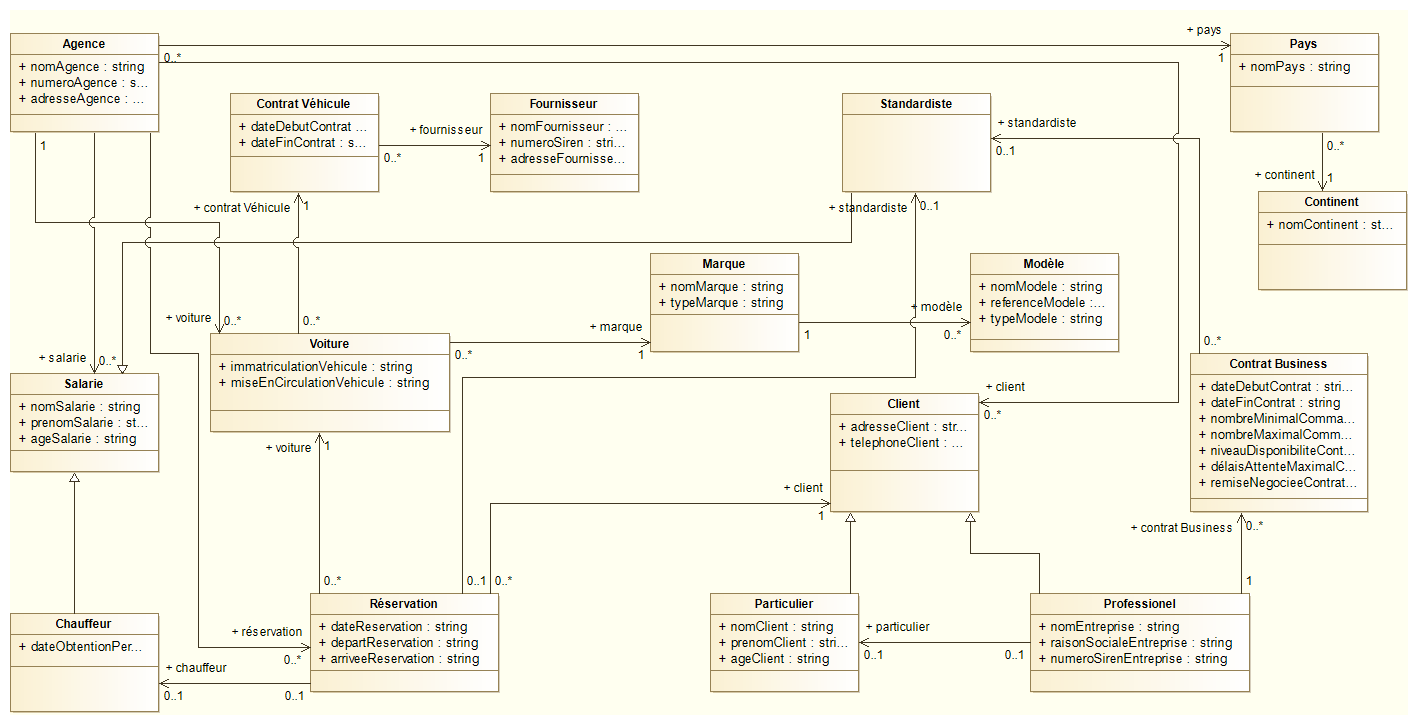
/Projet > Niveau Métier > Architecture Métier

### Description & Précisions

Précisions supplémentaires sur ce diagramme :

* L’ensemble des notions courantes et souhaitées par l’organisation
* Mutualisation de classes (notion d’héritage, ex : client)
* Présence de référentiels (ex : Fournisseur, Véhicule)
* Gestion du niveau hiérarchique de l’organisation (continent < pays < agences)
* Réservation au cœur du diagramme

### Diagramme de classes



## Acteurs, localisations, localisation des acteurs

### Arborescence Modelio

/Projet > Niveau métier > Architecture métier

### Description & Précisions

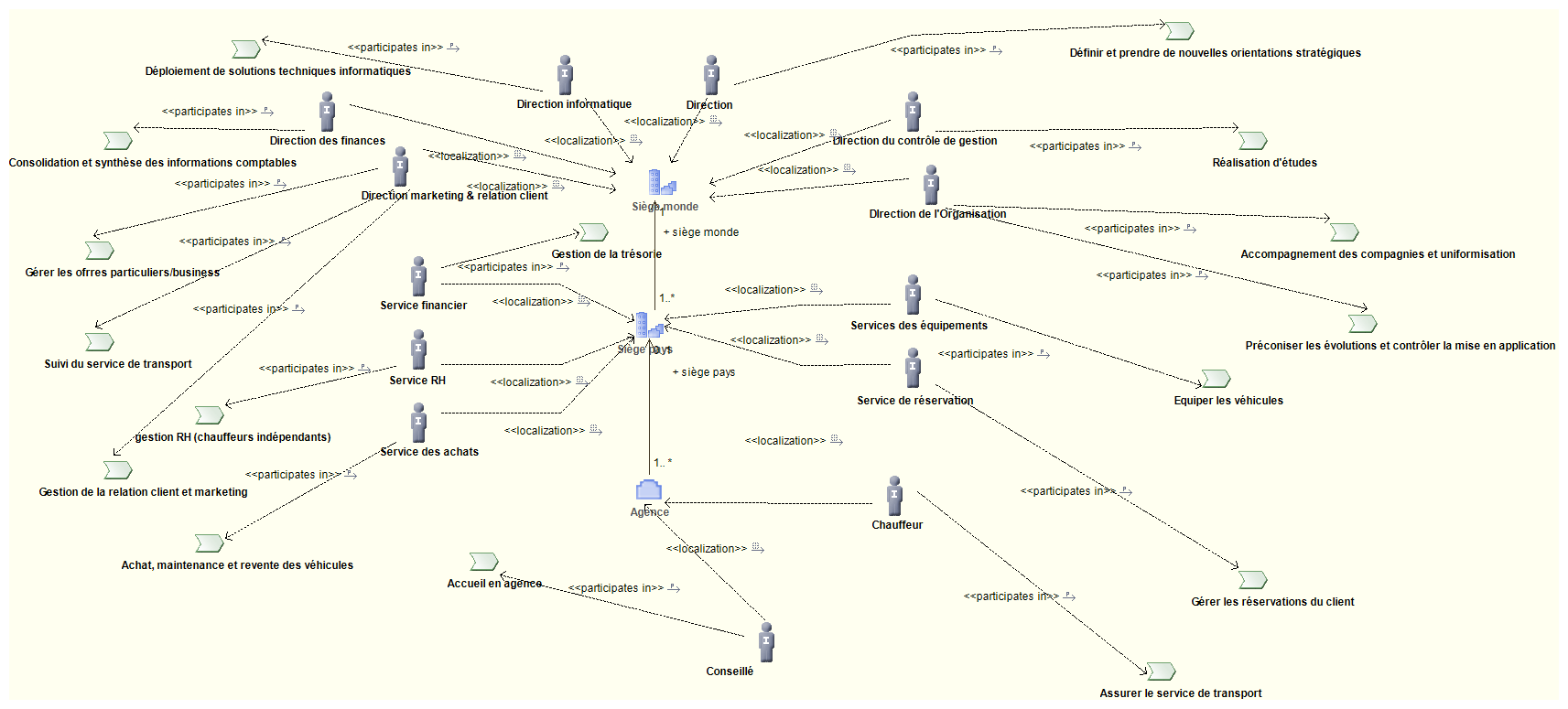
Ce diagramme permet d’avoir une vision de l’organisation de l’entreprise sur le terrain, on peut y lire les sites d’affectations pour chaque acteurs.

Les différents processus spécifiés dans la cartographie se retrouve ici, attribués à un acteur donné.

Dans cette organisation, nous retrouvons la hiérarchie suivante :

* Le **siège monde** est la direction de l’entreprise, avec des directions financière, marketing, organisation, contrôle de gestion.
* Les **sièges pays** (ou compagnies) possèdent des services (financier/RH/achat/équipement/réservation) pour piloter/servir les agences.
* Enfin, au niveau des **agences**, les conseillés/hôtes et les chauffeurs sont chargés de l’accueil et de la réalisation des courses.

### Diagramme d’organisation et de localisation



### Modélisation détaillée du processus de commande d’un taxi

### Arborescence Modelio

/Projet > Niveau métier > BPMN

### Description & Précisions

Ce diagramme permet de modéliser simplement et graphiquement les processus métier.

La modélisation suivante déroule le processus d’une prise de commande

* 3 interlocuteurs : Client, Standardiste, Taxi
* Prise en charge de l’ensemble des possibilités
* Modélisation complète du processus (échanges, traitement, assignation course et confirmation, prise en charge du client par le taxi, signalement d’une panne sur le véhicule et finalisation par la course finalisée)

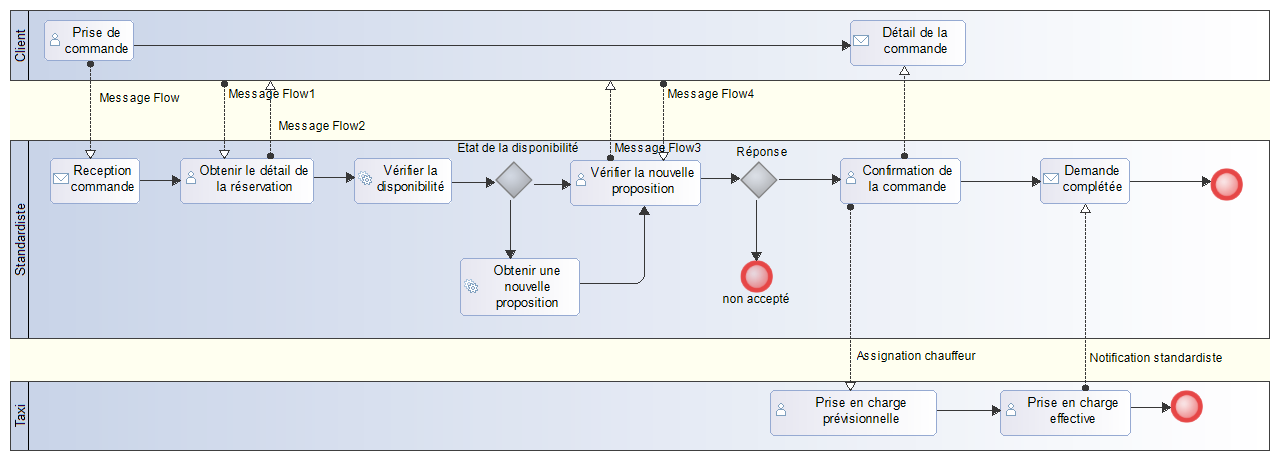
**Précision n°1 :**

Le client fait une seule proposition, lors de sa commande. Ensuite, il accepte ou refuse les propositions de TAT.

**Précision n°2 :**

Il est possible pour le taxi de signaler une panne (via « Signaler anomalie véhicule »). Dans cette situation, l’entreprise fait une nouvelle proposition au client pour terminer sa course.

### Diagramme BPMN



## Diagramme POS - zonage type de Longépé

### Arborescence Modelio

/Projet > Niveau Applicatif > Architecture applicative

### Description & Précisions

L’architecture fonctionnelle est basée sur le zonage de type Longépé :

* une zone échange,
* une zone gisement de données,
* une zone référentiel de données
* et une zone de pilotage unique

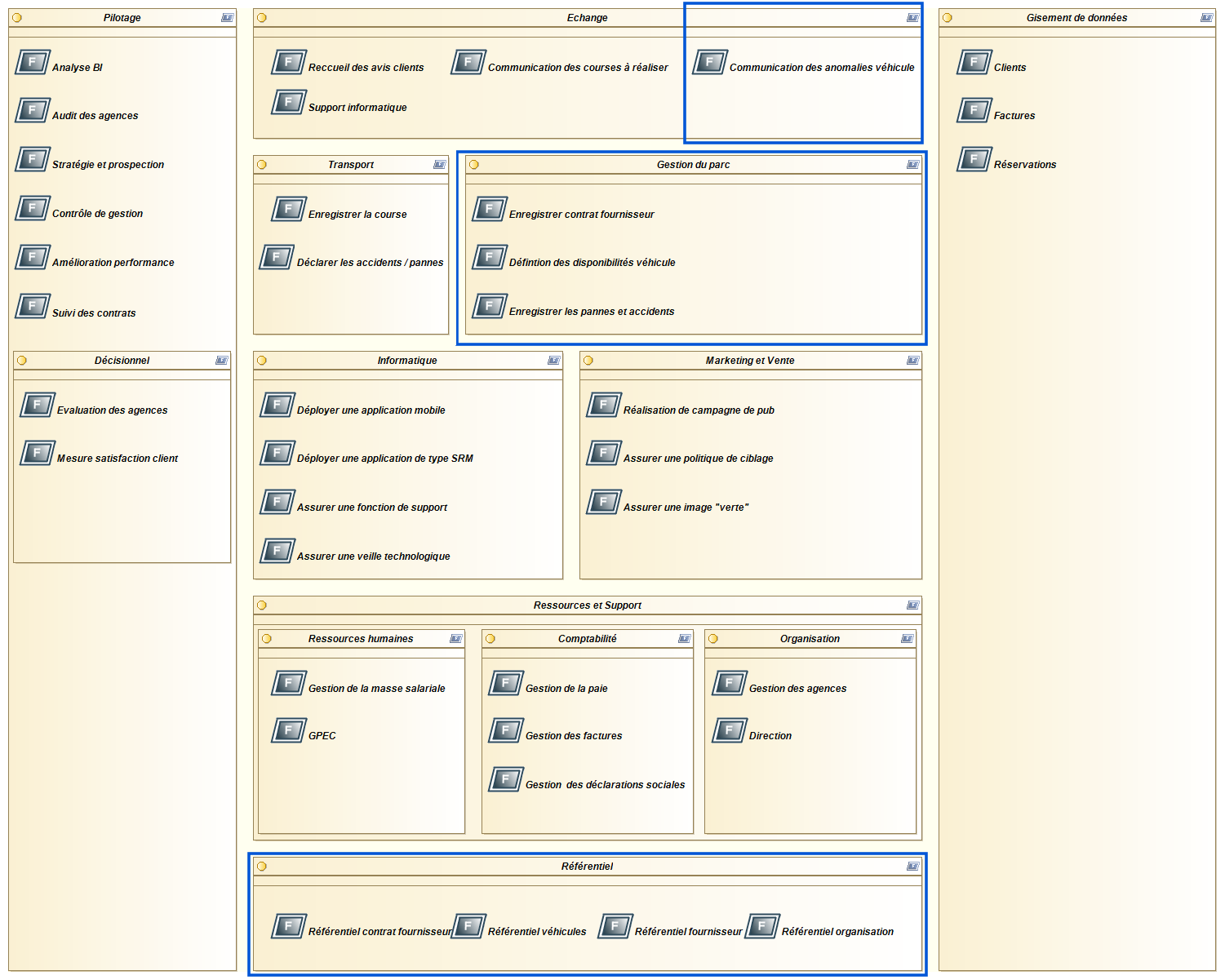
On retrouve les métiers de l’organisation dans les blocs :

* transport,
* gestion du parc automobile,
* marketing et ventes.

### Diagramme de décomposition fonctionnel

Les blocs fonctionnels concernant la gestion du parc automobile sont entourés en bleu :

* Échange (ex : communications sur les anomalies véhicules)
* Gestion du parc
* Référentiel



## Architecture applicative cible du processus de gestion du parc automobile

### Arborescence Modelio

/Projet > Niveau Métier > Architecture métier > Business Function

### Description & Précisions

Ce diagramme montre comment le processus de gestion du parc automobile sera implémenté.

Dans le bloc « Gestion de la relation client » :

|  |  |
| --- | --- |
| Enregistrer Avis Client | Via l’application mobile, le client restitue son avis sur la course réalisée.  Sous forme de web service. |
| Enregistrer Réservation App Mobile | Via l’application mobile, le client peut réserver une course.  Sous forme de web service. |
| Restituer habitudes de consommations | Permet aux agences de cibler le marketing.  Sous forme de web service. |
| Enregistrer transport terminé | Permet aux agences via un formulaire automatisé/guidé de transmettre les données des prestations réalisés. |

Remarque : ces interactions répondent bien aux stratégies identifiées de l’entreprise.

### Diagramme de communication inter-application

