

DÉDICACE

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

REMERCIEMENTS

Some text before blind text

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

AVANT PROPOS

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

RÉSUMÉ

Les nombreux avantages qu'apportent les outils de Business intelligence (BI) en entreprise nous dirige vers une ère où la décision en entreprise sera nettement amélioré à travers l'utilisation de la BI. Les entreprises tel que AMD Sarl disposent de grandes quantités de données inexploités qui peuvent apporter une plus-value inestimable a l'entreprise. Ces données peuvent être consolidées ainsi que des données commerciales provenant d'autres sources dans un entrepôt de données qui sera ensuite exploité à travers des outils de visualisation de données qui auront pour but de représenter ces données agrégées sous formes graphique facilitant ainsi énormément la compréhension pour les décideurs et mais aussi les commerciaux de l'entreprise. Nous avons décidé de mettre notre système de BI avec l'ensemble d'outils Microsoft Business Intelligence qui incorpore SSIS (SQL Server Integration Service), SSAS (SQL Server Analysis Service), SSRS (SQL Server Reporting Service). Le SGBD SQL Server a été utilisé pour mettre sur pied notre entrepôt de données et pour la visualisation nous avons opté pour Microsoft Power BI.

Mots-clefs : Business intelligence

ABSTRACT

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

TABLE DES MATIÈRES

Dédicace	i
Remerciements	ii
Avant Propos	iii
Résumé	iv
Abstract	v
Table des Matières	vi
Liste des figures	ix
Liste des tableaux	xi
Introduction Générale	1
1 Etat de l'art	3
Introduction	3

1.1	Revue de la littérature	3
1.1.1	Systèmes décisionnels ou « Business Intelligence »	4
1.1.2	Les entrepôts de données ou « Datawarehouse »	7
1.1.3	Les processus ETL	11
1.1.4	Les magasins de données ou « datamarts »	14
1.1.5	Les cubes OLAP	15
1.1.6	Les systèmes de « reporting »	18
1.1.7	Gestion commerciale et décisionnel	21
1.2	Problématique	24
1.2.1	Présentation du cas d'études : AMD Sarl	24
1.2.2	Démarche d'analyse du problème	24
1.2.3	Identification de la problématique	25
1.3	Etude de l'existant	26
1.3.1	La gestion commerciale à AMD	26
1.3.2	Critique de l'existant	28
1.3.3	Les solutions concurrentes	30
1.4	Solution retenue	32
1.4.1	Description de la solution	32
1.4.2	Objectifs du projet final	34
	Conclusion	34
2	Méthodes et Analyse	35
	Introduction	35
2.1	Processus de développement	36
2.1.1	Définition et importance	36
2.1.2	Types de processus de développement	37
2.1.3	Présentation du processus de développement agile : SCRUM	38
2.2	Analyse Fonctionnelle (A.F.)	41
2.2.1	La démarche d'analyse fonctionnelle (A.F.)	41
2.2.2	L'Analyse du Besoin (A.B.)	43

2.2.3	L'Analyse Fonctionnelle du Besoin (A.F.B.)	44
2.2.4	L'Analyse Fonctionnelle Technique (A.F.T.)	52
2.3	Gestion du projet	53
2.3.1	Définition et importance	54
2.3.2	Outils et techniques de gestion	54
2.3.3	Planning prévisionnel	56
2.3.4	Estimation des coûts	56
	Conclusion	57
3	Conception	58
	Introduction	58
3.1	Architecture du système de Business Intelligence	59
3.2	Conception du Datawarehouse et des Datamarts	59
3.3	Conception des ETL	59
3.4	Conception des cubes OLAP	60
3.5	Conception du reporting (La visualisation) - La méthode UI/UX	60
	Conclusion	61

LISTE DES FIGURES

1.1	Le décisionnel au sein du Système d'information	5
1.2	Les différentes composantes du décisionnel	6
1.3	Non volatilité des données de l'ED.	9
1.4	Extraction - Transformation - Chargement	12
1.5	Ensemble de Datamarts formant un Datawarehouse	15
1.6	Représentation conceptuel d'un cube OLAP	16
1.7	Un reporting réussi	19
1.8	La place du reporting de masse	21
1.9	Diagramme Ishikawa analysant nos problématiques	25
1.10	Les niveaux de la décision	28
1.11	Le système d'aide à la décision.	33
2.1	Cycle de vie de SCRUM	40
2.2	Diagramme bête à cornes	44
2.3	Identification des E.M.E. dans la phase Développement	47
2.4	Identification des E.M.E. dans la phase Mise A Jour	48
2.5	Diagramme Pieuvre (Identification des F.S) dans la phase Utilisation	49

2.6	Diagramme Pieuvre (Identification des F.S) dans la phase Mise A Jour . . .	50
-----	--	----

LISTE DES TABLEAUX

1.1	Tableau comparatif entre les systèmes transactionnels et les systèmes décisionnels.	7
1.2	Comparaison entre les bases de données et les entrepôts de données.	11
1.3	Tableau des outils de gestion commerciale utilisés au fil du temps.	27
1.4	Tableau comparatif des types de Business Intelligence.	32
2.1	Etapes à suivre dans l'Analyse Fonctionnelle.	42
2.2	Questions pour formuler le besoin.	43

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Durant une longue période, la prise des décisions et la mise en place des stratégies au sein d'une entreprise étaient réalisées selon l'intuition de la Direction Générale et sans l'aide de l'informatique. Cela était dû au fait que les logiciels informatiques de l'époque ne permettaient pas la récupération des données à partir des applications transactionnelles ni de faire des calculs complexes essentiels pour la génération des rapports synthétiques sur l'activité.

Avec le développement informatique et l'apparition des éditeurs spécialisés dans les systèmes d'informations, les projets Business Intelligence (de la Data Warehouse jusqu'à la Data Visualisation) envahissaient petit à petit le monde de l'entreprise.

En effet grâce aux outils BI, il est devenu possible d'extraire plus facilement des gros volumes de données à partir de différentes sources, de les consolider dans un même entrepôt de données (Data Warehouse) et de les traiter profondément pour fournir aux décideurs comme aux métiers, les statistiques et les informations pertinentes dont ils ont besoin. Ces indicateurs clefs permettront de mieux comprendre la situation de l'entreprise, de mettre en œuvre la meilleure stratégie et de piloter d'une manière plus efficace l'activité de la société.

Les projets décisionnels, représentaient ainsi une véritable opportunité pour les entreprises qui se précipitaient pour intégrer les outils BI dans leurs systèmes d'information et bénéficier ainsi d'une plus-value certaine non seulement en terme du temps mais aussi en termes d'argent. Le présent travail s'inscrit dans ce contexte.

Le travail sera divisé en 4 chapitres. Le chapitre 1 parlera de l'état de l'art, ensuite on aura le chapitre 2 sur les méthodes et outils utilisés. Puis le chapitre 3 sera constitué de l'analyse et la modélisation de la solution puis le dernier chapitre comportera l'implémentation. Puis nous allons conclure avec quelques perspectives futures.

CHAPITRE

1

ETAT DE L'ART

Introduction

Ce chapitre a pour but de faire le contour des différents concepts qui seront abordés dans le projet pour avoir une idée de ce à quoi nous nous frotterons, puis on se placera dans le contexte de l'entreprise pour laquelle nous concevons le système tout en précisant les problématiques que nous aborderons. Ensuite on fera une étude de l'existant et enfin on introduira la solution que nous proposons pour les problèmes cités plus haut.

1.1 Revue de la littérature

Ici nous allons essayer de comprendre les différents concepts qui seront abordés tout au long de la réalisation de ce projet. Commenant par les systèmes décisionnels ou encore l'intelligence des affaires (Business Intelligence en Anglais), ensuite nous parlerons des entrepôts

de données, les ETL, les magasins de données, les cubes OLAP, les systèmes de reporting, la visualisation des données et enfin nous terminerons en parlant de la gestion commerciale.

1.1.1 Systèmes décisionnels ou « Business Intelligence »

Afin de mieux comprendre la finalité des systèmes décisionnels, nous nous devons de les placer dans leurs contextes et rappeler ce qu'est un système d'information.

«Le système d'information est l'ensemble des méthodes et moyens de recueil de contrôle et de distribution des informations nécessaires à l'exercice de l'activité en tout point de l'organisation. Il a pour fonction de produire et de mémoriser les informations, de l'activité du système opérant (système opérationnel), puis de les mettre à disposition du système de décision (système de pilotage)»[Le Moigne, 1977]

Les différences qui existent entre le système de pilotage (système décisionnel) et le système opérationnel (système transactionnel), du point de vue fonctionnel ou des tâches à effectuer, conduit à l'apparition des « systèmes d'information décisionnels » (S.I.D.). Ces différences seront clairement illustrées un peu plus loin dans notre document.

Les origines des SID remontent au début de l'informatique et des systèmes d'information qui ont, tous deux, connu une grande et complexe évolution liée notamment Cette évolution se poursuit à ce jour¹.

Différentes définitions du décisionnel « Business Intelligence B.I. » ont été données au fil des ans. Parmi celles-ci on trouve :

”Le Décisionnel est le processus visant à transformer les données en informations et, par l'intermédiaire d'interrogations successives, transformer ces informations en connaissances.”
[Dresner, 2001].

1. à partir de la thèse de Bouzghoub A. « Modélisation des entrepôts de données XML : application au domaine de la sécurité sociale » [Bouzghoub, 2008].

Place du décisionnel dans l'entreprise

La figure 1.1, extraite de [Goglin, 1998], illustre parfaitement la place qui revient au décisionnel au sein d'une entreprise. Cette place, comprend plusieurs fonctions clés de l'entreprise. Les finalités décisionnelles, étant différentes selon le poste et la fonction occupée, ont pour but d'engendrer plusieurs composantes.

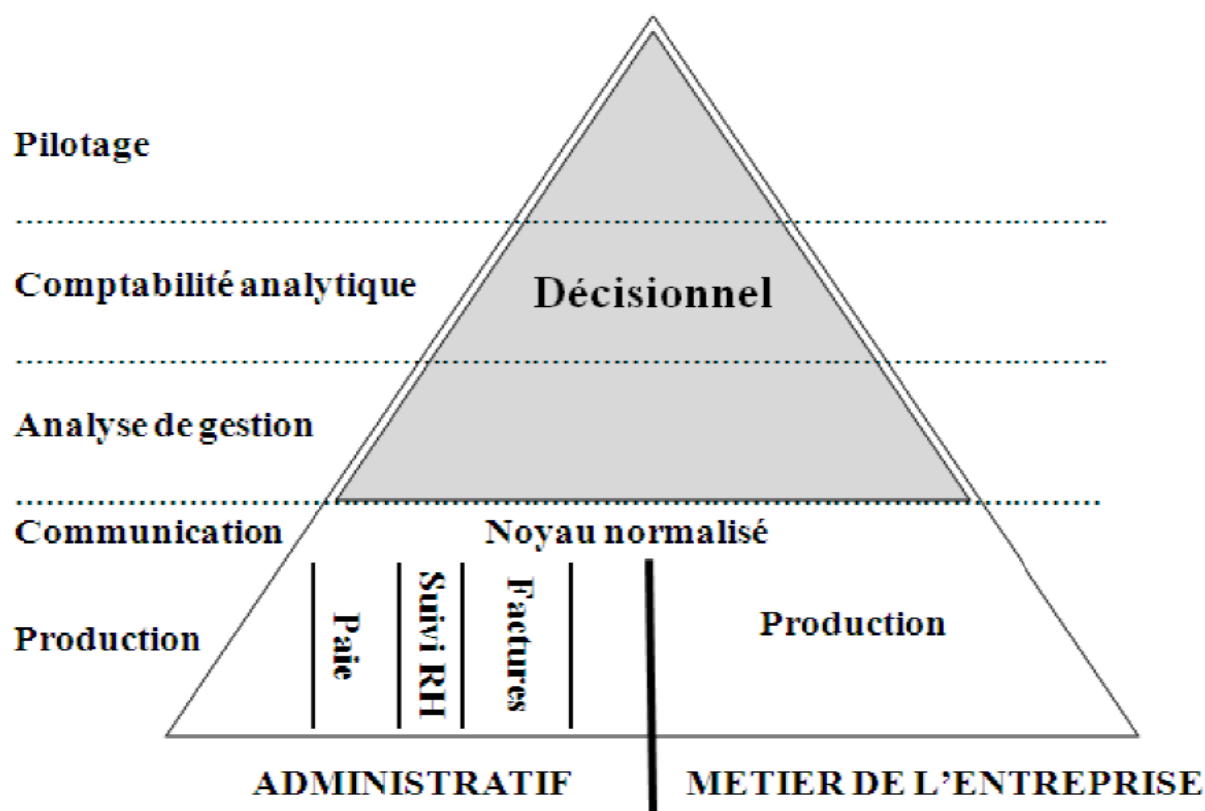


Figure 1.1 – Le décisionnel au sein du Système d'information

Différents composantes du décisionnel

En relation étroite avec les nouvelles technologies de l'information et des télécommunications, le système décisionnel se manifeste à différents niveaux selon leurs utilités et leurs missions principales, comme illustré dans la figure 1.3 [Goglin, 1998].

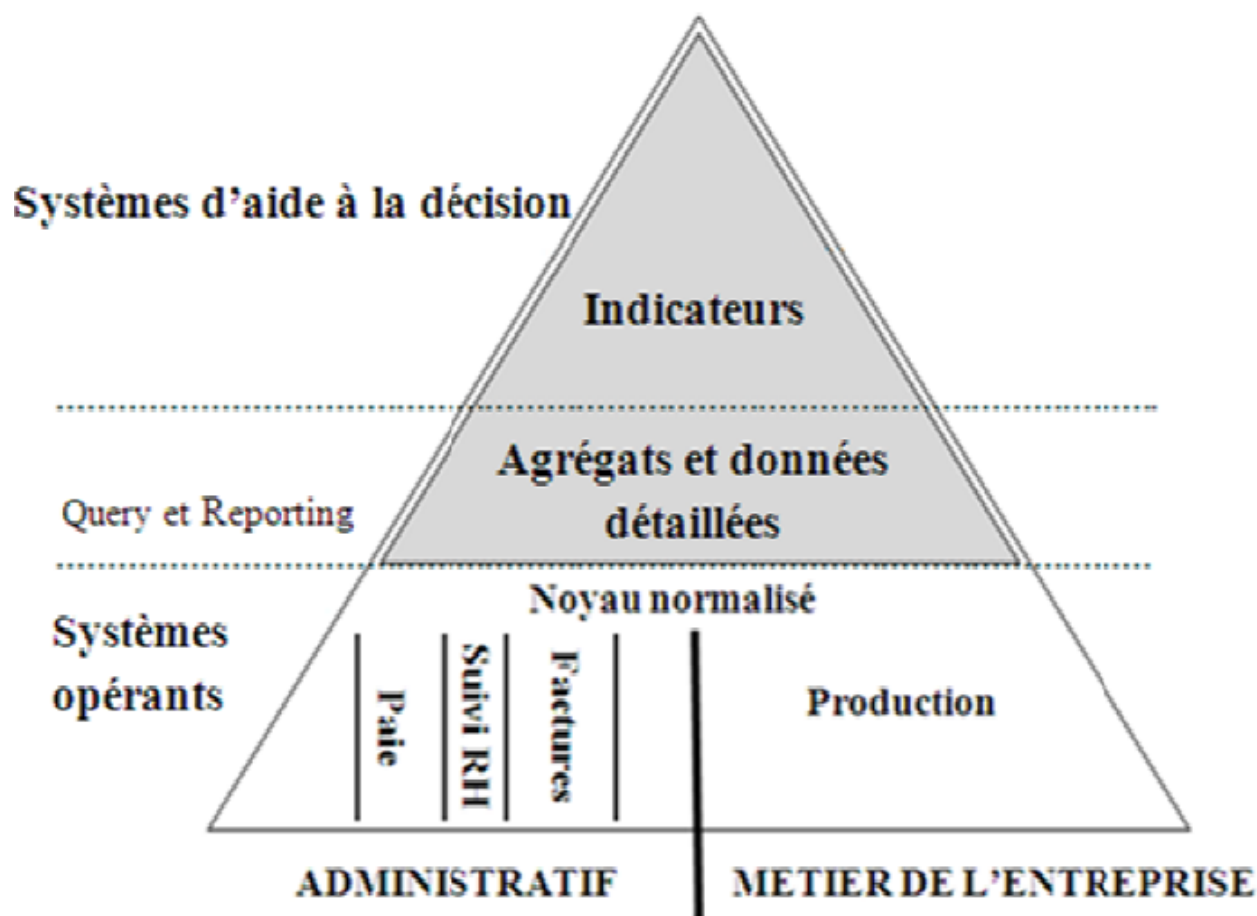


Figure 1.2 – Les différentes composantes du décisionnel

Décisionnel vs transactionnel

Le système transactionnel permet de gérer les données en production en temps réel. Il est conçu pour l'insertion, la modification, interroger rapidement, efficacement et en sécurité les données de la base, sélectionner, ajouter, mettre à jour, supprimer des tuples et répondre à de nombreux utilisateurs simultanément.

Mais il y a des requêtes complexes et lourdes qui abîment les performances des systèmes transactionnels, et des données temporelles réparties rendent la vue historique de données difficile. Le système décisionnel gère les données agrégées, calculées selon des axes (critères d'analyse) prédéterminés à des fins d'analyse.

Le tableau 1.1 résume de façon non exhaustive les différences qu'il peut y avoir entre les systèmes transactionnels et les systèmes décisionnels selon les données et l'usage fait des systèmes.

Tableau 1.1 – Tableau comparatif entre les systèmes transactionnels et les systèmes décisionnels.

Différence	Systèmes transactionnels	Systèmes décisionnels
Par les données	Orienté applications Situation instantanée Donnée détaillées et codées non redondantes Données changeantes constamment Pas de référentiel commun	Orienté thèmes et sujets Situation historique Informations agrégées cohérentes souvent avec redondance Informations stables et synchronisées dans le temps Un référentiel unique
L'usage	Assure l'activité au quotidien Pour les opérationnels Mises à jour et requêtes simples Temps de réponse immédiats Faibles volumes à chaque transaction Conçu pour la mise à jour Usage maîtrisé	Permet l'analyse et la prise de décision Pour les décideurs Lecture unique et requêtes complexes transparentes Temps de réponse moins critiques Large volume manipulé Conçue pour l'extraction Usage aléatoire

1.1.2 Les entrepôts de données ou « Datawarehouse »

Les entrepôts de données sont apparus en 1996, réponse au besoin de rassembler toutes les informations d'une entreprise en une base de données unique destinée aux analystes et aux gestionnaires. Cela en intégrant des informations provenant de différentes sources de données

internes mais aussi externes à l'environnement de l'organisme et en offrant la possibilité de faire des analyses et des corrélations sur des agrégations créées dynamiquement à partir de plusieurs dimensions.

Les bases de données des systèmes existants de type OLTP² ne sont pas appropriées comme support d'analyse, vu que leur conception ne vise pas les fonctions spécifiques réalisées dans l'entreprise. D'où la nécessité de la mise en place d'un système décisionnel qui fournit une vue globale des informations de l'entreprise et aussi un moyen stratégique de prise de décision.

Notion de Datawarehouse

Bill Inmon définit l'entrepôt de données dans son ouvrage "Building Data warehouse" de la façon suivante : L'entrepôt de données est une collection de données orientées sujet, intégrées, non volatiles et historiées, organisées pour support d'un processus d'aide à la décision".

Cette définition d'ED³ a été conceptualisée en termes de caractéristiques du référentiel des données, qui seront détaillées dans les points suivants :

- **Orientées sujet** : Les données de l'entrepôt sont organisées par thème (autour des sujets majeurs et des métiers de l'entreprise). L'intérêt dans cette organisation est de disposer d'un ensemble d'informations utiles sur un sujet transversal aux structures fonctionnelles et organisationnelles de l'entreprise. [Inmon, 1992]⁴
- **Intégrées** : Les données dans l'entrepôt proviennent de différentes sources éventuellement hétérogènes. L'intégration est un processus qui consiste à résoudre les problèmes d'hétérogénéité, où les données contenues dans ED sont divisées en grandes subdivisions appelées domaine. [Desnos, 2011]⁵

2. Online Transaction Processing

3. Entrepôt de Données

4. William Inmon, Building the data warehouse, QED Technical publishing groupe, Wellesly, Massachusetts, USA, 1992.

5. J F Desnos, Entrepôt de données-introduction, Spécialité Double Compétence : informatique et Sciences Sociales, Université de Grenoble, 2011

- **Non volatiles** : Les données stockées au sein de l'entrepôt sont permanentes et ne peuvent être modifiées, et le rafraîchissement de l'entrepôt de données, consiste seulement à ajouter de nouvelles données sans modifier ou perdre celle qui existent. Ceci pour conserver la traçabilité des informations et des décisions prises. [Desnos, 2011]

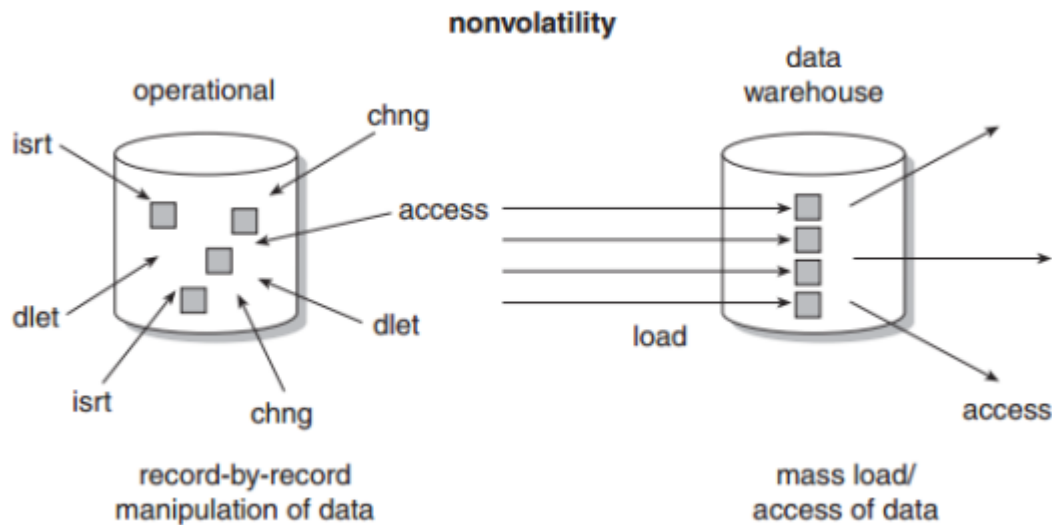


Figure 1.3 – Non volatilité des données de l'ED.

La figure 1.3 extrait de l'ouvrage de William Ilmon 'Building the Datawarehouse'⁶ démontre la non volatilité des données dans les entrepôt de données.

- **Historisées** : Pour suivre dans le temps l'évolution des différentes valeurs des indicateurs à analyser, l'historisation est nécessaire. Un référentiel de temps est associé aux données, afin de permettre l'identification dans la durée de valeurs précise. [Inmon, 1992]

Historique des Datawarehouses

L'origine des ED revient à 1960, où l'entreprise General Mills et l'Université Dartmouth, dans un projet conjoint, créent les termes "faits" et "dimensions". Les dates marquantes de l'histoire des entrepôts de données sont : [Polraj Ponia, 2011]⁷

6. William Inmon, Building the data warehouse, Fourth edition, Wiley edition, USA , 2005.

7. Polraj Ponia, Data Warehousing Fundamentals for IT Professionals, The second edition John Wiley and Sons, 2011.

- En **1983**, Teradata introduit dans son SGBD un système purement décisionnel.
- En **1988**, Le terme DataWarehouse est utilisé pour la première fois dans l'article "An architecture for business and information systems" publié par Barry Devlin et Paul Murphy dans le journal système d'IBM.
- En **1990**, Red Brick Systems construit le système "Red Brick Warehouse" dédié à la construction d'entrepôt de données.
- En **1991**, Bill Inmon publie le livre "Building the Data warehouse".
- En **1995**, La création de l'organisation "Data Warehousing Institute" pour soutenir et promouvoir la recherche dans le domaine des ED.
- En **1996**, Ralph Kimball publie le livre "The Data Warehouse Toolkit".
- En **1997**, Réalisation de "Oracle 8", avec la prise en charge des requêtes des schémas en étoiles.

Différence entre Datawarehouse et base de données

Le concept d'un entrepôt de données est apparu lors de l'existence de différence entre les systèmes transactionnels en ligne (OLTP) et les systèmes informationnels, dont certaines de ces différences fondamentales sont listées à travers le Tab1.1. Mais d'autres méthodes et techniques de conception et d'implémentation d'ED ont vu le jour, l'une de ces techniques est le modèle dimensionnel de Kim Bail apparue en 1996. [Mathieu Durgé, 2004]⁸

8. Mathieu Durgé. Mémoire sur le thème : Conception et réalisation d'un entrepôt de données, intégration à un système existant et étape nécessaire vers le forage de données, Université du Québec à Trois-Rivières, Mars 2004.

Tableau 1.2 – Comparaison entre les bases de données et les entrepôts de données.

Fonctionnalités	Base de données	Entrepôt de données
Caractéristiques	Basé sur le traitement optionnel	Basé sur le traitement d'information
Données	Actualisation de données stockées	Historisation de données stockées
Fonction	Les opérations quotidiennes	Les besoins d'information à long terme et aide à la décision
Utilisateur	Employés	Analystes, décideurs
Unité de travail	Court et simple transaction	Requêtes complexes
Orientation	L'orientation est sur la transaction	L'orientation est sur l'analyse
Vue	La vue des données est relationnelle plate	La vue des données est multidimensionnelle
Accès	Lecture et écriture	Lecture et rafraîchissement
Taille	Plusieurs gigaoctets	Plusieurs teraoctets
Priorité	Haute performance, haute disponibilité	Grande flexibilité, l'autonomie de l'utilisateur final
Métrique	Mesurer l'efficacité le débit, le débit transactionnel	Mesurer l'efficacité, le débit de la requête et le temps de réponse

1.1.3 Les processus ETL

« Extract-Transform-Load » est connu sous le terme ETL (ou parfois : datapumping). Il s'agit d'une technologie informatique intergicielle (comprendre middleware)⁹ permettant d'effectuer des synchronisations massives d'information d'une base de données vers une autre. Selon le contexte, on traduira par « extraction », « transformation », « alimentation ». La figure 1.4 extrait du site web officiel de SupINFO¹⁰, démontre le travail du processus ETL.

9. Un logiciel tiers qui crée un réseau d'échange d'informations entre différentes applications informatiques.

10. <https://www.supinfo.com/articles/single/1341-notion-etl>

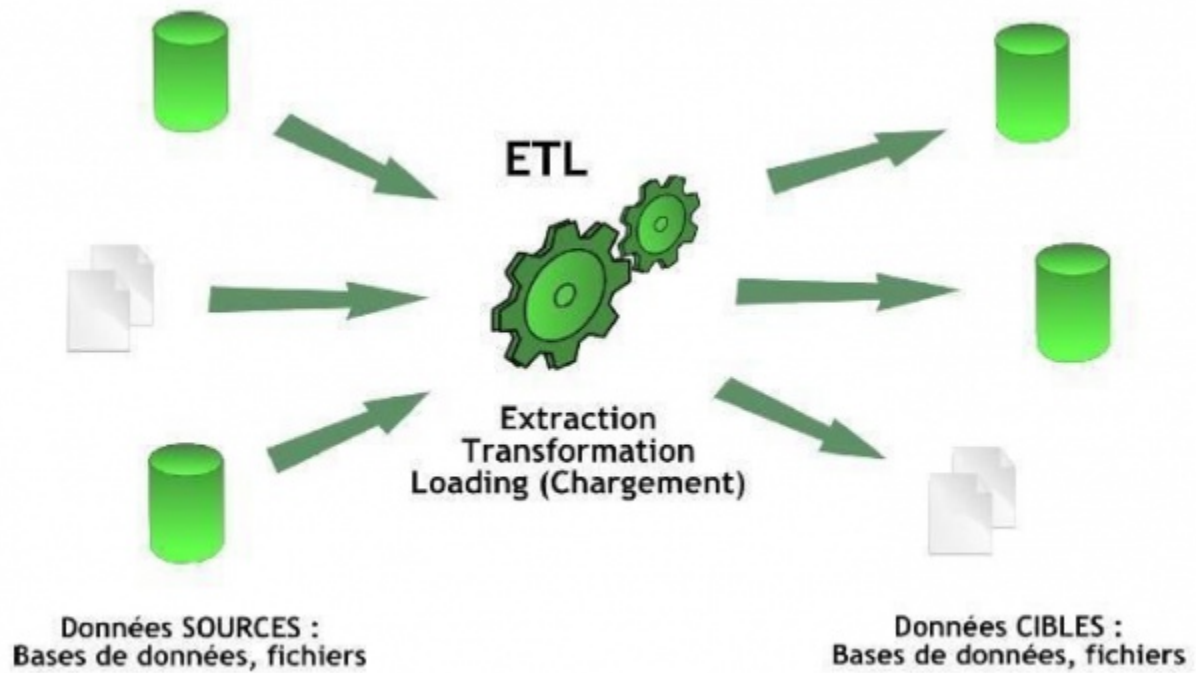


Figure 1.4 – Extraction - Transformation - Chargement

Notion d'ETL

L'ETL représente la zone de construction qui contient l'ensemble d'outils et techniques utilisés lors du processus de préparation des données, avant leurs chargements au niveau de l'entrepôt, qui sont utilisés pour alimenter les bases de données opérationnelles qui se situent au niveau du Data warehouse tier. Comme son nom l'indique, l'ETL est un processus à trois étapes.

Extraction des données

Consiste à recueillir des données hétérogènes provenant de multiples sources, base de données opérationnelles, ou des fichiers de différents formats; ils peuvent être des sources internes à l'organisation ou extérieures. Pour résoudre les problèmes d'interopérabilité, les données sont extraites chaque fois que possible en utilisant l'interface du programme d'application, telles que ODBC (Open DataBase Connection), OLEDB (Open Linking and Embedding for DataBase) et JDBC (Java DataBase Connectivity). [Elizabieta M., Esteban Z.,

2008] ¹¹

Transformation des données

Une fois que les données sont extraites du système source, elles subissent une série de traitements destinée à les transformer en informations présentables. Cette procédure comporte plusieurs aspects : [Matteo G., Stefano R., 2009] ¹²

- le nettoyage, ce qui supprime les erreurs et les incohérences dans les données et les convertit en un format normalisé ;
- l'intégration, qui concilie les données provenant de différentes sources de données, au niveau schéma et données ;
- et l'agrégation, qui résume les données obtenues à partir de sources de données en fonction du niveau de détail, ou la granularité, de l'entrepôt de données.

Chargement des données

Alimente l'entrepôt de données avec les données transformées en respectant les contraintes du SGBD cible. Cela inclut également le rafraîchissement de l'entrepôt de données à savoir, la propagation des mises à jour dans l'entrepôt de données à partir des sources de données à une fréquence spécifiée afin de fournir des données à jour pour le processus de prise de décision. [Elizabieta M., Esteban Z., 2008]

Le processus ETL nécessite généralement une zone de préparation de données (data staging). Le data staging représente le chantier de l'ED. C'est là que les données sont chargées, nettoyées, combinées, archivées, puis rapidement exportées vers l'entrepôt. L'objectif de cette zone est l'obtention de données prêtes à être chargées sur un serveur de présentation (un moteur OLAP ou un SGBDR) [Ralph K., Laura R., Margy R., Warren T., 2000] ¹³

11. Elizabieta Malinowski and Esteban Zimanyi, *Advanced Data Warehouse Designe : From Conventional to Spatial and Temporal*, Edition Springer, 2008.

12. Matteo Glofarelli and Stefano Rizzi, *Data Warehouse Design : Modern Principles and Methodologies*, June 2009.

13. Ralph Kimball, Laura Reeves, Margy Ross et Warren Thornthwaite, *Concevoir et déployer un data warehouse : Guide de conduit de projet*, édition Eyrolles, octobre 2000.

1.1.4 Les magasins de données ou « datamarts »

Un Datamart est un sous élément du DataWarehouse , également sous le nom de « magasin de données » ou « comptoir de données » Outil aux prémices du Big Data, son but n'est pas de rassembler des données avant de les trier mais au contraire de les organiser selon des usages métiers ou des domaines ciblés. En effet, sous-ensemble du DataWarehouse, il contient des informations se rapportant à un secteur d'activité particulier de l'entreprise ou à un métier qui y est exercé. Ils servent à des utilisateurs dans l'entreprise et répondent à leurs besoins ; on parle notamment de Datamart financier, de Datamart marketing, de Datamart commercial. . .

Au sein d'une entreprise, les différents services de celle ci auront besoin chacun de données qui leurs seront propres. Le Datamart a justement été crée pour regrouper au sein d'une base ces informations propres à un service ou plus généralement à une fonction. De ce fait, à une fonction correspond un Datamart. Les bases de données pourront être traitées et préparées plus finement, de manière plus orientée et avec une grande précision.

Le Datamart rassemble un ensemble de données regroupées, organisées, agrégées et ciblées dans le seul et unique but de répondre aux besoins des métiers. Au sens technique, il est créé à partir d'une base de données relationnelle exploitée à partir du langage informatique SQL¹⁴ et stockée physiquement sur un disque dur par le biais d'un système de gestion de base de données. Il se situe en aval du DataWarehouse et est alimenté par celui-ci. Les notions que nous venons de decouvrir ainsi que la figure 1.5, qui démontre la relation entre le Datamart et le Datawarehouse ont été extraites d'une page web parlant des Datamarts et des Datawarehouse sur le site officiel de SupINFO¹⁵

14. Structured Query Language, pour les requêtes sur les bases de données

15. <https://www.supinfo.com/articles/single/6686-difference-datawarehouse-datamart>

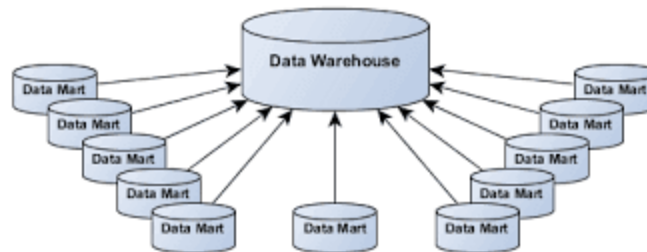


Figure 1.5 – Ensemble de Datamarts formant un Datawarehouse

1.1.5 Les cubes OLAP

Concept OLAP

Le terme OLAP (On-Line Analytical Processing) désigne une classe de technologies conçue pour l'accès aux données et pour une analyse instantanée de ces dernières, dans le but de répondre aux besoins de Reporting et d'analyse.

R. Kimball définit le concept « OLAP » comme « *Activité globale de requêtage et de présentation de données textuelles et numériques contenues dans l'entrepôt de données ; Style d'interrogation spécifiquement dimensionnel* » .[Kimball, 2004] ¹⁶

C'est en continuant sur sa lancée, qui lui a permis de définir le model OLTP pour les bases de données relationnelles, que le concept OLAP fut introduit et défini en 1993 par E.F Codd, le père des bases de données relationnelles, dans un document technique portant le titre de « Providing OLAP (On-Line Analytical Processing) to User-Analysts : An IT Mandate ».[Codd, 1993] ¹⁷

16. R. Kimball et J. Caserta ; « The Data warehouse ETL Toolkit » ; Wiley Publishing, INC 2004.

17. E. F. Codd ; « Providing OLAP (On-Line Analytical Processing) to User-Analysts : an IT mandate. » ; Technical report ; E.F. Codd and Associates ; 1993

Notion de cube

D'après Mahèzi Magnouwai dans un article "*Cube OLAP, rapports basés sur un cube*"¹⁸, un cube OLAP est une base de données à plusieurs dimensions optimisées pour réaliser des applications décisionnelles. Le cube est un outil d'analyse multidimensionnelle destiné aux utilisateurs métier. La figure 1.6 provient du même article.

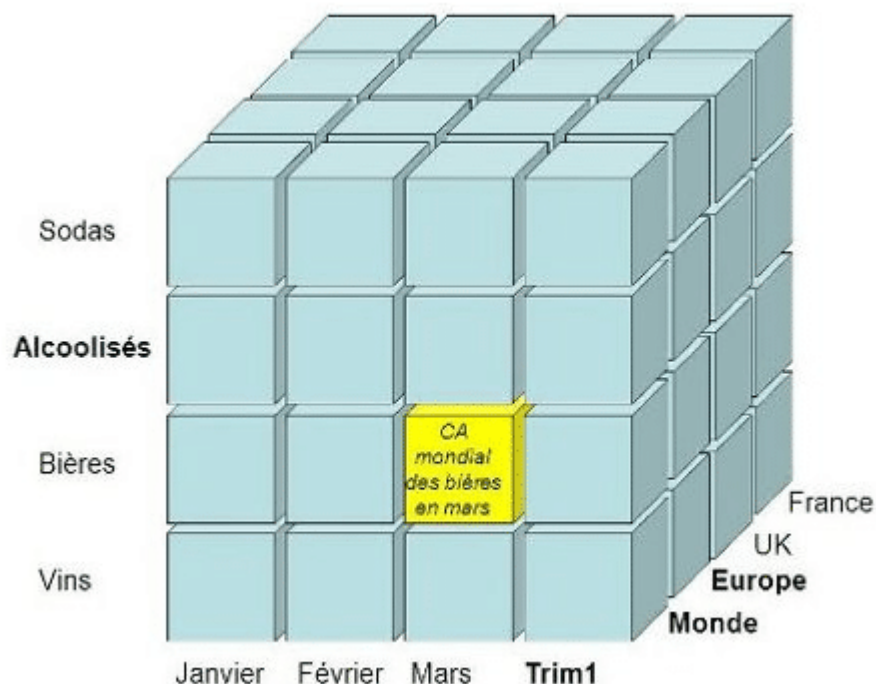


Figure 1.6 – Représentation conceptuel d'un cube OLAP

Elle continue en disant que dans les cubes OLAP, les données sont classées par dimension. Les cubes sont pré-synthétisés entre les dimensions et les données sont agrégées afin d'accélérer considérablement l'interrogation par rapport aux bases de données relationnelles. Le cube étant aussi considéré comme une base de données, elle stocke les informations comme le ferait une base de données traditionnelle mais sa structure est différente. Historiquement, les bases de données sont conçues selon les exigences des systèmes informatiques qui les utilisent. En revanche, les cubes OLAP sont exploités par des utilisateurs métiers en vue de faire des analyses. Le cube sert aussi d'une couche entre l'entrepôt de données (datawarehouse)

18. <https://www.supinfo.com/articles/single/5554-cube-olap-rapports-bases-cube>

et l'utilisateur final. Un cube OLAP a les caractéristiques suivantes :

- il permet d'obtenir des informations déjà agrégées selon les besoins de l'utilisateur. Pas besoin de créer donc un rapport pour chaque besoin de l'utilisateur ;
- il est simple à utiliser avec des mécanismes de « drag and drop ». Vous n'avez juste qu'à faire des glisser-déposer des données que vous souhaitez analyser. Les cubes sont rapides d'accès. Généralement le cube ne contient pas toutes les données de l'entrepôt de données ;
- il permet d'avoir la possibilité de manipuler des données agrégées selon différentes dimensions (axes) ;
- un cube utilise les fonctions classiques d'agrégation : min, max, count, sum, avg, mais peut également utiliser des fonctions d'agrégations spécifiques.

Tout comme les bases de données qui ont un langage qui permet de les gérer : le langage est SQL (Structured Query Language) mentionne un peu plus haut, les cubes OLAP disposent également d'un langage appelé le langage MDX (Multidimensional Expression).

Langage de navigation : « MDX »

Le MDX (de l'anglais Multidimensional Expressions, « expressions multidimensionnelles ») est un langage de requête pour les bases de données OLAP, analogue au rôle de SQL pour les bases de données relationnelles. C'est aussi un langage de calcul avec une syntaxe similaire à celle des tableurs.

Le langage des expressions multidimensionnelles possède une syntaxe appropriée à l'interrogation et manipulation des données multidimensionnelles mémorisées dans un cube OLAP. Bien qu'il soit possible de traduire certaines expressions dans le langage SQL traditionnel, cela nécessite une syntaxe SQL souvent maladroite même pour des expressions MDX très simples. MDX a été adopté par une large majorité de fournisseur de la technologie OLAP et est devenu un standard de facto pour les systèmes OLAP.

1.1.6 Les systèmes de « reporting »

Le terme "Reporting" désigne une famille d'outils de Business intelligence destinés à assurer la réalisation, la publication et la diffusion de rapports d'activité selon un format prédéterminé. Ils sont essentiellement destinés à faciliter la communication de résultats chiffrés ou d'un suivi d'avancement.

Notion de reporting

Alain Fernandez dans son article intitulé "*La création et la publication de rapport d'activité*"¹⁹ nous fait savoir que l'outil de reporting assure l'interrogation des bases de données selon les requêtes SQL préparées lors de l'élaboration du modèle. Le rapport d'activité peut ensuite être publié sur l'Intranet, périodiquement en automatique ou ponctuellement à la demande. L'outil offre bien entendu des fonctions spécifiques pour l'élaboration du modèle du rapport, des modules de calcul et de présentation (graphiques) afin de concevoir des comptes rendus particulièrement seyants et pertinents.

Il continue en disant qu'avec les outils requêteurs, l'utilisateur peut formuler des requêtes d'interrogation "ad hoc" à volonté. Les outils de reporting ne sont pas à proprement parlé des instruments d'aide à la décision. Bien que, lorsqu'ils sont utilisés correctement, on peut juger qu'ils permettent au responsable de disposer d'une précieuse vue d'ensemble de son activité, ils sont en fait surtout destinés à "rendre compte" du travail effectué auprès de la hiérarchie.

Le reporting s'inscrit dans une longue tradition du management par le contrôle. Nous sommes bien loin des possibilités d'autonomie que peut offrir la technologie de la Business Intelligence aujourd'hui.

19. <https://www.piloter.org/business-intelligence/reporting.htm>

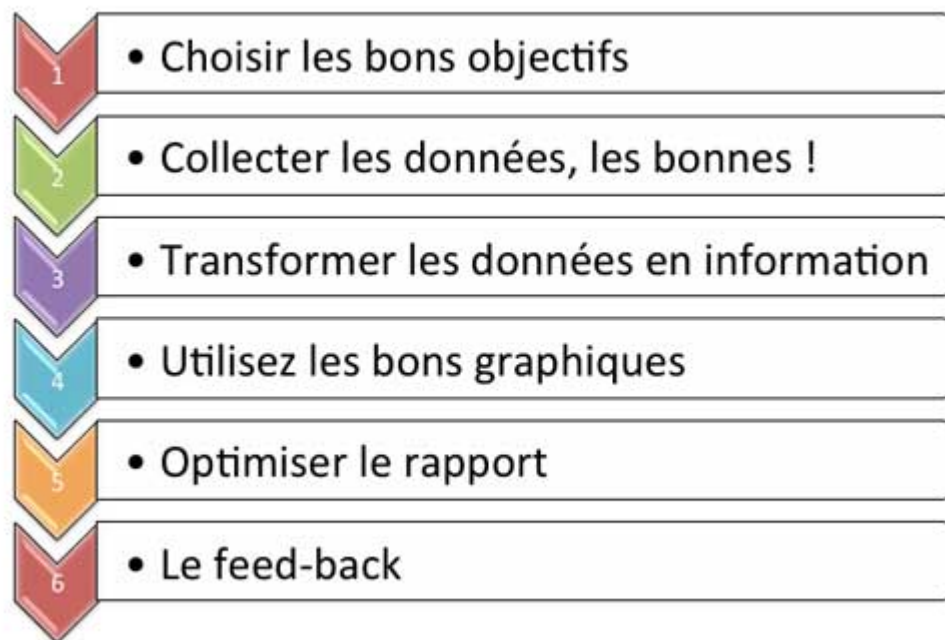


Figure 1.7 – Un reporting réussi

Provenant du même article, la figure 1.7 montre les étapes à suivre pour obtenir un "rapport réussi". Un "rapport réussi" est un rapport suffisamment pertinent et correctement présenté pour intéresser ses destinataires, soutenir l'attention et susciter des commentaires constructifs.

Analyse ad-hoc

Margaret Rouse dans son article "*Analyse ad hoc*" sur LeMagIT²⁰ a écrit les paragraphes suivants sur l'analyse ad hoc.

L'analyse ad hoc est un processus d'informatique décisionnelle (BI) conçu pour répondre à une question métier unique et précise. Le résultat d'une analyse ad hoc est généralement un modèle statistique, un rapport analytique ou une forme quelconque de synthèse des données.

Selon le Larousse, ad hoc « se dit d'une règle, d'un raisonnement élaborés uniquement pour rendre compte du phénomène qu'ils décrivent, ne permettant donc aucune généralisation ».

20. <https://www.lemagit.fr/definition/Analyse-ad-hoc>

Une analyse ad hoc a pour objet de combler les lacunes laissées par les rapports réguliers, mais statiques de l'entreprise. Elle peut servir à créer un rapport qui n'existe pas encore ou à approfondir un rapport statique pour obtenir des détails sur des comptes, transactions ou enregistrements. Le processus permet également de recueillir des données plus récentes dans les domaines déjà couverts par un rapport statique.

Les tableaux de bord OLAP sont spécialement conçus pour faciliter l'analyse ad hoc en offrant un accès rapide et facile aux données du rapport d'origine. En effet, si l'utilisateur (généralement un responsable ou un cadre) peut accéder lui-même aux données par une interface de type « point-and-click », il devient inutile de demander une analyse à une autre entité de l'entreprise. Ainsi, cette fonctionnalité accélère les temps de réponse lorsqu'une question métier se présente, ce qui permet à l'utilisateur de réagir et de prendre ses décisions plus rapidement.

Bien que destinés à un usage unique, la plupart des rapports et analyses ad hoc finissent souvent par être réutilisés et exécutés régulièrement. Cette pratique relativement courante peut conduire à des processus superflus, qui se révèlent particulièrement lourds dans les périodes de reporting intense. Par conséquent, il convient de revoir périodiquement les rapports en fonction de critères d'efficacité, afin de déterminer s'ils sont toujours utiles.

Reporting de masse

Tiré du livre blanc de Anne-Marie Abisségué intitulé *"Le reporting de masse : état des lieux et nouveaux enjeux"*, le reporting de masse désigne les outils reposant sur des techniques d'interrogation, de reporting et de diffusion automatisées d'une information personnalisée vers un grand nombre d'utilisateurs. L'évolution des systèmes décisionnels en entreprise est poussée par la nécessité de mettre à disposition du plus grand nombre d'employés des outils d'accessibilité à l'information adaptés leurs besoins. L'objectif étant d'avoir une masse d'information pour prendre les bonnes décisions et mettre en place les bonnes actions.

A cette étape du développement des systèmes décisionnels, ce sont davantage les capacités de découverte et d'analyse de l'information des outils qui ont été mises en avant. Mais

l'utilisation de ces outils présente des contraintes aussi bien en terme de rapidité d'exécution de la requête demandée (plusieurs heures, voire plusieurs jours), qu'en terme de compétence nécessaire pour les manipuler (ces outils mobilisent des analystes spécialisés). Les limites des outils décisionnels traditionnels sont vite atteintes, car leur utilisation reste le fait d'un nombre restreint d'utilisateurs.

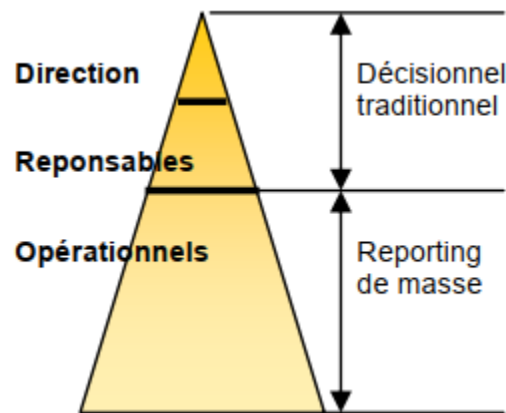


Figure 1.8 – La place du reporting de masse

Provenant du même livre que les paragraphes précédentes, la figure 1.8 montre la place du reporting de masse dans l'entreprise. La connaissance et l'analyse de l'information par un petit cercle de personnes dans l'entreprise ne suffisent plus. L'information doit être accessible au plus grand nombre dans l'entreprise, une nécessité imposée par les nouveaux contextes organisationnels.

1.1.7 Gestion commerciale et décisionnel

L'entreprise, qu'elle soit multinationale ou une TPE²¹, doit vendre pour « survivre ». C'est aussi sa vraie mission : la rentabilité ! Pour assurer cette mission, l'aspect commercial est très important. Dans un contexte aussi concurrentiel, l'entreprise ne peut plus se contenter de « vendre » mais doit planifier une vraie stratégie commerciale qui se traduira dans sa gestion commerciale. C'est pourquoi la gestion commerciale est l'un des piliers d'une entreprise qui réussit.

21. Très Petite Entreprise

La gestion commerciale s'occupe de toute la chaîne nécessaire à la production de biens/services en vue de leur vente. Elle va donc prendre en charge la prévision, la réalisation et le suivi des ventes. La gestion commerciale englobe aussi bien la fonction achat, que la logistique ou encore la facturation et la vente (dont celle de l'après-vente).

Importance de la gestion commerciale

Marion, en 2017²² dans son article *"L'importance de la gestion commerciale en entreprise"* dit que pour trouver la bonne solution gestion commerciale, il convient d'en comprendre la notion. Cette procédure englobe tous les besoins liés à la production des biens ou services pour la vente. Cette gestion prend ainsi en charge de la prévision, de la réalisation et du suivi des ventes. Elle réunit également la fonction d'achat, la logistique ou encore la facturation et l'après-vente. À titre de rappel, une bonne gestion commerciale assure le pilotage de l'entreprise. C'est la gestion commerciale qui s'occupe de fixer les prix de vente des services ou des produits, effectuer le suivi des stocks ou encore la gestion des relations clients ainsi que la gestion des relations avec les fournisseurs. On entend par là les relances des créances impayées. C'est également en se basant sur les données du département commercial que les dirigeants pourront prendre des décisions stratégiques.

Objectifs des outils de gestion commerciale

Facturation, suivi de livraison, relances client... La gestion commerciale est un service clé de l'entreprise. Elle est facilitée par des outils de gestion informatique de plus en plus efficaces.

L'objectif principal de la gestion commerciale est de réaliser, prévoir et développer la vente des biens ou des services. Les fonctions commerciales sont présentes aussi bien dans le B to B (business to business, qui désigne la vente aux entreprises) que dans le B to C (business to consumer, qui signifie « vente au grand public »).

Elle est prévue pour optimiser la chaîne de valeur des entreprises (ensemble d'activités interdépendantes visant à générer de la valeur) en regroupant les processus internes.

22. <http://www.ressources-marketing-internet.com/limportance-de-gestion-commerciale-entreprise>

La gestion commerciale s'occupe de toute la chaîne nécessaire à la production de biens et services. Ses missions principales sont :

- la conquête de nouveaux clients ;
- le développement de clients et de projets ;
- le développement d'activités a l'international ;
- le développement de partenariats stratégiques, afin de préparer la croissance future.

La gestion commerciale fournit également les indicateurs de marché permettant aux dirigeants de réaliser les choix stratégiques pertinents.

Fonctions des outils de gestion commerciale

Selon l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC)²³, la gestion commerciale recrute plus de 30 000 cadres par an. En pratique, cette filière s'articule autour des fonctions suivantes :

- achat et relations avec les fournisseurs ;
- fixation des prix de vente ;
- prévision, réalisation, relations, suivi des stocks ;
- vente, facturation, fidélisation et relances clients ;
- contrôle de gestion commerciale.

Dans le détail, les logiciels de gestion commerciale, de dernière génération permettent :

- la création de devis, factures et bons de livraison ;
- la gestion des comptes et commandes client ;
- le suivi des achats et des ventes ;
- le transfert des données en comptabilité ;
- l'édition des relevés des clients en attente de paiement ou de facturation (balance âgée) ; la gestion des stocks en temps réels ;
- la gestion des commerciaux.

23. <https://recherche-d-emploi.ooreka.fr/comprendre/apec>

1.2 Problématique

1.2.1 Présentation du cas d'études : AMD Sarl

AMD est l'agent / distributeur exclusif au Cameroun de plusieurs categories de materiaux de maintenance industrielle. De ce fait la gestion commerciale est un element cle dans la survie economique de l'entreprise. AMD Sarl est une PME et comme la plupart des entreprises, pour leur aider dans la gestion de leurs activités au quotidien y compris la gestion commerciale, ils utilisent un outil de gestion commerciale en ligne, notamment l'ERP ²⁴ Sage 100. Cependant l'entreprise a souvent besoin d'optimiser le processus de fixation des prix de leurs produits ou encore savoir a quel moment avoir un certain produit en stock, ce qui pourrait nettement améliorer les ventes de l'entreprise. Ceci est rarement optimal. De ce fait ca devient plus difficile pour l'entreprise de fidéliser les clients ou encore acquérir des nouveaux clients.

1.2.2 Démarche d'analyse du problème

Pour mieux analyser notre problème, on a résolu à utiliser la méthode des 5M. Aussi appelé diagramme de causes/effets" ou "en arêtes de poisson", l'outil créé par Mr Ishikawa fait partie de ceux à posséder dans sa trousse à outils spéciale "résolution des problèmes". Rappelant le squelette d'un poisson, cet outil visuel a pour finalité de lister les causes qui ont une influence sur un effet (une situation), de les classer, de les hiérarchiser. Très utilisé par les qualitiens, le diagramme d'Ishikawa est en fait applicable à l'ensemble des métiers de l'entreprise.

Les étapes principales dans l'utilisation de cette méthode sont les suivantes :

- **Qualifiez l'effet** : Il s'agit couramment du problème que vous cherchez à résoudre.

Dans notre contexte on peut identifier les effets suivants :

- La difficulté à fixer un prix pouvant generer un gain maximal à un moment précis
- Savoir a quel moment avoir un produit en particulier en stock et la quantité pour éviter des clients insatisfaits.

24. Enterprise Resource Planning (Progiciel de Gestion Intégré en français)

- **Dressez un inventaire des causes possibles** : Il s'agit de lister les causes qui ont une influence sur le problème. Dans notre contexte on peut constater que l'entreprise possède des données générées par ses systèmes de gestion qui ne sont pas exploitées. De ce fait il ya un manque d'outils pouvant aider à faire des décisions.
- **Classez les causes par familles** : Ici intervient les 5M qui sont fréquemment utilisés pour cette tâche : Main d'œuvre, matière, matériels, méthodes, milieu. Dans notre cas on a une seule catégorie qui est la méthode d'utilisation de nos données.
- **Evaluez les branches/racines qui ont le plus d'impact.**

Le diagramme Ishikawa dans la figure 1.9 nous montre l'origine des problématiques dont fait face l'entreprise.

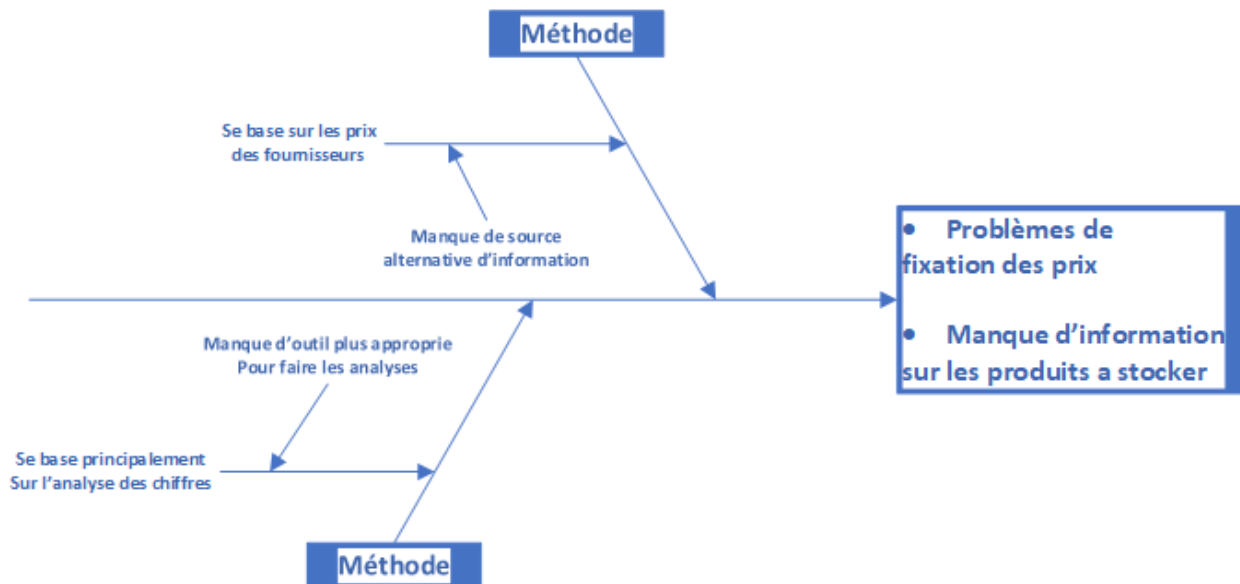


Figure 1.9 – Diagramme Ishikawa analysant nos problématiques

1.2.3 Identification de la problématique

L'entreprise possède une quantité énorme d'informations non exploités, qui peuvent non seulement optimiser la prise de décisions par les décideurs mais aussi faciliter le travail des employés, augmentant ainsi la productivité de celles-ci, si exploitée de la bonne façon.

De ce fait on peut identifier les problématiques suivantes, aussi représentés dans la figure

- La difficulté à fixer le prix d'un produit pour avoir un revenue maximal sur celui ci dans période bien précise.
- La difficulté dans l'identification des produits à mettre en stock avec les quantités à une certaine période pour éviter d'avoir des clients qui commandent des produits qu'on ne peut pas fournir.

1.3 Etude de l'existant

Nous ne saurions débiter ce travail sans avoir une idée claire et précise sur l'existant quel qu'il soit. La première tâche a été de rencontrer les différentes personnes qui sont ou peuvent être impliquées dans les prises de décision et la gestion commerciale en général dans l'entreprise.

Nous avons principalement travaillé avec le chef du département de l'approvisionnement, de la recherche et de l'innovation, M. Arnold KOGAING. Après quoi, nous avons réellement débuté le travail en menant différentes recherches. Cette méthodologie de travail nous a permis d'avoir une connaissance large de l'existant.

1.3.1 La gestion commerciale à AMD

AMD Sarl est une PME et comme la plupart des entreprises, pour leur aider dans la gestion de leurs activités au quotidien y compris la gestion commerciale, utilisent un outil de gestion commerciale en ligne, notamment l'ERP Sage 100.

Sage 100 est un logiciel qui propose d'accompagner les petites et moyennes entreprises dans la gestion de leurs ressources. De la gestion commerciale en passant par la comptabilité et les fonctionnalités de pilotage, Sage 100 s'impose comme un outil indispensable aux PME. Pour autant, la gestion des clients tout comme celle des achats et des fournisseurs ne sont pas en reste puisque Sage 100 propose une gestion puissante du cycle de vente du début de la chaîne jusqu'à sa fin.

Sage 100 est assez récent dans l'entreprise avec d'autres outils tels Gescom v14 et MS Excel utilisés pour gérer les processus de gestion commerciale.

Outils de gestion commerciale

Le tableau 1.3 décrit un peu l'historique des outils de gestion commerciale utilisés par AMD.

Tableau 1.3 – Tableau des outils de gestion commerciale utilisés au fil du temps.

Outil	Description	Période
Sage 100	ERP offrant de nombreuses fonctionnalités	Moins de 10 mois d'utilisation
Gescom v14	ERP, offrant moins de fonctionnalités que Sage 100 et les données sont moins descriptives. Données pas aussi fiables que celles de Sage 100	Utilisation sur 3 années avant Sage 100
Microsoft Excel	Tableur, permettant de concevoir de modèle de gestion assez complexes. Données encore moins fiables que celles de Gescom v14	Utilisation sur 10 ans avant Gescom v14
Traces papiers	Utilisation de papiers pour garder toute traces des transactions effectués par l'entreprise.	Dès la création de l'entreprise jusqu'à l'introduction de MS Excel.

Prises de décisions en gestion commerciale

Concernant de départements en entier, les décisions finales sont prises par le directeur général de l'entreprise après une ou plusieurs réunions avec les responsables dans le département en question et d'autres cadres. Ces réunions incluent souvent des brainstormings ou encore des analyses des chiffres. Il peut aussi arriver que le directeur se fie à son

intuition pour prendre une décision. La figure 1.10, extraite d'un document en ligne²⁵ intitulé *"Décisions et le processus de décision"* montre les niveaux de décisions en entreprise.

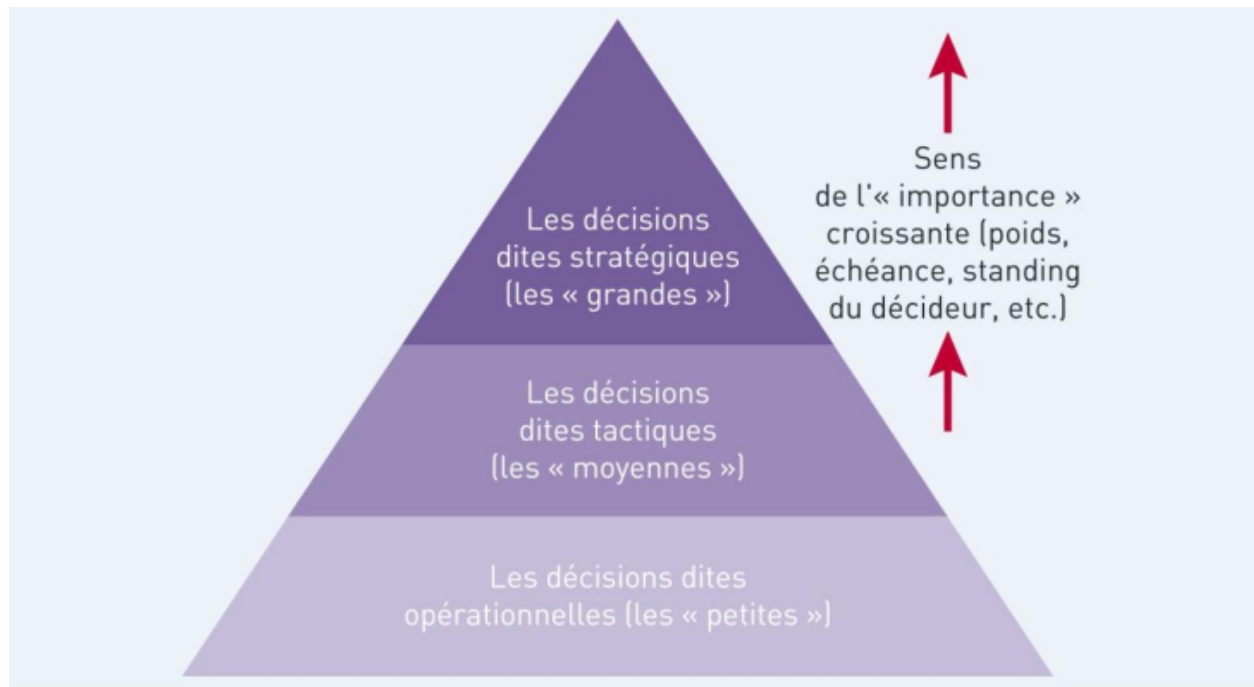


Figure 1.10 – Les niveaux de la décision

Pour les décisions moins importantes, les chefs des différents départements ou services peuvent s'en charger suivant le même procédé que celui mentionné plus haut. En gros on recueille les points suivants dans la procédure de prise de décision.

- Identifier la problématique à résoudre
- Identifier les différentes options possibles (brainstormings)
- Analyser les conséquences pour chaque option (analyses des chiffres)
- Définir l'option retenue (le directeur) et la mettre en oeuvre (les acteurs concernés)

1.3.2 Critique de l'existant

La critique de l'existant, appelée aussi bilan de l'existant, va nous aider à l'évaluation du système existant par rapport à la prise de décisions de gestion commerciale puisque c'est

25. <http://mmanagement.e-monsite.com/medias/files/les-decisions-et-parties-prenantes.pdf>

là que se pose nos problématiques. Ce diagnostic est établi dans le but de rechercher des solutions futures à des problèmes posés.

Le but de la critique de l'existant est d'établir un diagnostic précis sur les procédures utilisées, relever les anomalies, les qualités et les défauts du système existant.

Par ailleurs, deux aspects sont toujours dégagés lors de cette critique dont l'un est positif et l'autre négatif. Ces deux aspects méritent d'être soulevés étant donné que le besoin de la perfection sera toujours souhaité par les utilisateurs en vue de bon fonctionnement.

Aspect(s) positifs

Sous forme de liste on peut recenser les points positifs suivants dans le processus de prise de décisions.

- Les opinions et analyses sont collectives
- Les chiffres (données) sont prises en considération dans le processus
- L'aspect "*intuition*" est aussi considéré, ce qui garde notre nature humaine dans le processus.

Aspect(s) négatifs

Dans le processus de prise de décisions, l'analyse des chiffres intervient mais comme nous le savons tous, l'erreur est humaine. En ce faisant on peut rencontrer l'un des problèmes suivants, ce qui risque de mener à une mauvaise décision :

- Mauvaise compréhension des chiffres
- Mauvaise corrélation entre les différents sources ou rapports
- Ne pas analyser au delà des chiffres
- Focus sur la mauvaise métrique

1.3.3 Les solutions concurrentes

Nous avons vu plus haut les étapes du processus de prise de décisions. Il peut être reformulé de la façon suivante :

- La phase de formulation ;
- La phase d'instruction ;
- La phase de choix ;
- La phase d'exécution.

Techniques de prise de décisions

Dans le processus mentionné plus haut c'est la troisième phase qui nous intéresse ici. On recense les techniques suivantes pour passer cette phase :

- Se fier à l'intuition d'une ou plusieurs personnes
- Analyser les chiffres
- Utiliser un outil d'aide à la décision (Business Intelligence)

Nous avons vu plus haut quelques problèmes sur lesquels nous pouvons tomber en simplement analysant les chiffres sans outil d'aide. Aussi, l'intuition humaine peut s'avérer important dans certaines situations mais il est loin d'être suffisant pour prendre des décisions importantes. Nous pouvons ainsi conclure qu'un outil d'aide à la décision s'impose si nous voulons être optimal dans nos prises de décisions.

Typologies des solutions de Business Intelligence

- **BI intégrée** : Il s'agit de solutions pouvant être intégrées à d'autres applications. Elle offrent des fonctionnalités analytiques et génèrent rapports et tableaux de bords ad hoc. Leur grande force réside dans leur capacité à s'intégrer à l'existant, y compris aux solutions de gestion d'éditeurs différents.
- **BI en libre service** : Il s'agit de solutions orientées utilisateur final : il n'a pas à se soucier du traitement en amont des données. Par le biais d'une interface conviviale, il

peut librement explorer les données disponibles via des tableaux de bords personnalisables. On qualifie parfois ces solutions d'auto-suffisantes car elles accèdent à différentes sources de données pour en extraire des informations pertinentes sans le concours d'un service informatique dédié.

- **La DataViz :** Il s'agit de la data visualisation (visualisation de données) une fonction essentielle dans le traitement graphique des données traitées par la BI. Il s'agit de rendre intelligibles les informations traitées sous formes de graphes, tableaux et autres histogrammes. L'utilisateur final peut à loisir opter pour la visualisation qui correspond au traitement attendu des données. Contrairement à d'autres solutions, les applications de DataViz ne se connectent pas à des entrepôts de données non-structurées mais utilisent des bases de données déjà établies et/ou les données issues d'applications métiers. Il s'agit de fournir des indicateurs précis en temps réel afin de saisir un instantané opérationnel. La plupart du temps les tableaux de bord offrent une interface qui permet de les modifier par simple glisser-déposer.
- **Plate-forme de Business Intelligence :** Il s'agit d'outils complets de traitement des données structurées et non-structurées. Ils exploitent ces dernières afin d'en tirer une analyse pertinente, traduite elle aussi sous forme graphique. Ce type de solutions nécessite souvent un travail de développement et des spécialistes au sein d'un service informatique qui gèreront le traitement des données en amont de l'utilisateur métier. Ce dernier peut alors se consacrer pleinement à l'analyse métier.

Nous avons plusieurs sources de données de différents types, nous voulons pouvoir faire des analyses et enfin visualiser ces données. Après cette étude nous sommes ressortis avec le tableau 1.4 comparant les différents types de BI. Ceci nous guidera dans notre choix du type de solution à adopter.

Tableau 1.4 – Tableau comparatif des types de Business Intelligence.

Typologie	Agrégation	Analyse	Visualisation
BI intégrée	Non	Non	Oui
BI en libre service	Non	Non	Oui
La DataViz	Non	Oui	Oui
Plate-forme de Business Intelligence	Oui	Oui	Oui

1.4 Solution retenue

Nous constatons donc que la typologie qui répond pleinement a nos attentes est la plate-forme de Business Intelligence. Nous allons donc opter pour cette option et commencer la construction de notre plate-forme.

1.4.1 Description de la solution

Le terme Business Intelligence (BI), ou informatique décisionnelle, désigne les applications, les infrastructures, les outils et les pratiques offrant l'accès à l'information, et permettant d'analyser l'information pour améliorer et optimiser les décisions et les performances d'une entreprise. Le schéma dans la figure 1.11 extrait d'une présentation de Ronan Tournier sur ResearchGate²⁶ montre la place que le système vient occuper dans l'entreprise.

26. <https://www.researchgate.net/figure/Architecture-dun-systeme-decisionnel-fig2-30514732>

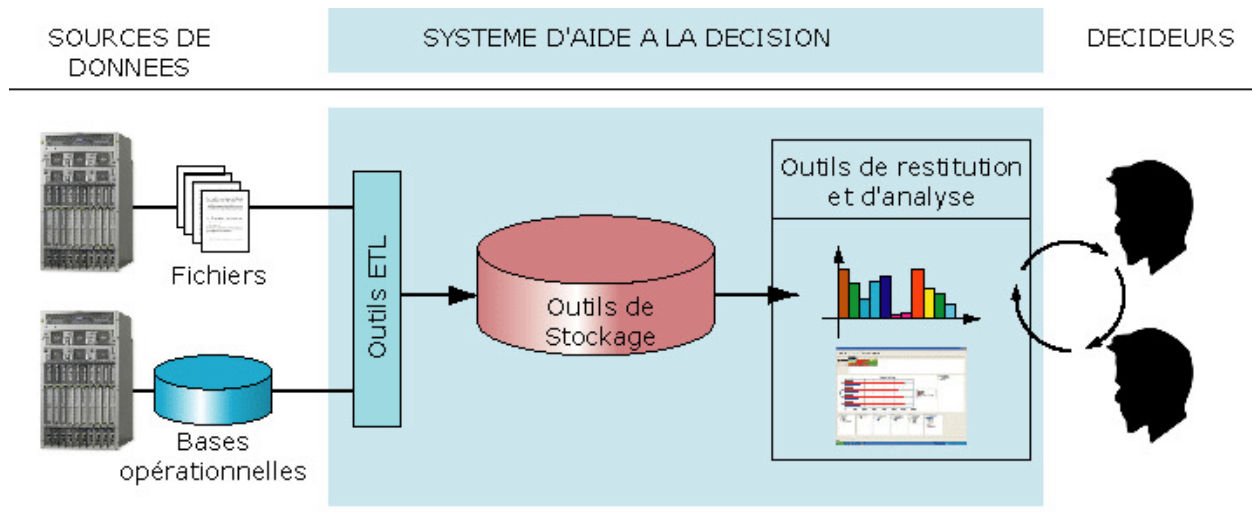


Figure 1.11 – Le système d'aide à la décision.

Ainsi, la BI regroupe une large variété d'outils, d'applications et de méthodologies permettant de collecter des données en provenance de systèmes internes et de sources externes, de les préparer pour l'analyse, de les développer et de lancer des requêtes au sein de ces ensembles de données. Ces outils permettent ensuite de créer des rapports, des tableaux de bord et des visualisations de données pour rendre les résultats des analyses disponibles pour les preneurs de décisions.

De ce fait notre solution sera constitué de trois (03) grandes parties, chaque une pouvant être implémentée indépendamment avec des outils qui lui sont propres.

- **Agrégation des données :** Cette partie concerne la construction de l'entrepôt de données ou datawarehouse, à partir des multiples sources de données. On utilisera les notions d'ETL abordées plus haut dans la revue de littérature. La finalité de cette partie est un dépôt central de données structuré prêt à être utilisé à des fins d'analyse.
- **Analyse des données :** Ici nous allons nous concentrer sur l'aspect d'analyse des données pour en ressortir l'information souhaitée. Nous allons nous baser sur des problématiques précises pour faire nos analyses et ressortir des indicateurs. On utilisera les concepts de Datamart et cubes OLAP pour faire nos analyses. Dépendant des problématiques posées en entrée, nous en ressortons d'ici avec des indicateurs prêts à être utilisés dans un outil de visualisation de données.

- **Reporting (Visualisation des données) :** C'est la partie la plus intéressante pour l'utilisateur final. Se basant sur des indicateurs, on conçoit des rapports et tableaux de bords personnalisables pour donner une meilleure vue à l'utilisateur sur les données. C'est ce qui permet à l'utilisateur final de mieux comprendre les données et prendre des meilleures décisions.

1.4.2 Objectifs du projet final

Après avoir posé nos problèmes et étudié comment nous allons procéder à leurs résolutions, nous pouvons à présent parler des objectifs de notre solution.

Objectif général

L'objectif général c'est de mettre sur pied une plateforme de Business Intelligence, de l'intégration des données jusqu'à la visualisation en passant par l'analyse.

Objectifs spécifiques

La solution devra nous permettre de :

- Intégrer des données provenant de diverses sources notamment, l'ERP Sage 100, Gescom v14 et des fichiers Excel.
- Faire des analyses multidimensionnelles sur nos données.
- Visualiser nos données en masse et en ad hoc.

Conclusion

Le but de ce chapitre étant de faire une revue de littérature, sortir la problématique, étudier l'existant et proposer une solution, nous en ressortons que l'entreprise a besoin d'une plateforme de Business Intelligence pour pallier à ses problèmes de fixation des prix et comment savoir quels produits seront demandés pour des périodes spécifiques.

CHAPITRE

2

MÉTHODES ET ANALYSE

Introduction

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

2.1 Processus de développement

2.1.1 Définition et importance

Le processus de développement ou encore cycle de vie, c'est l'ensemble structuré d'activités à réaliser pour atteindre l'objectif d'un projet SI, dont les activités varient en fonction de l'organisation, du projet, et du type de système à développer. Ce processus doit être explicitement décrit pour être adéquatement géré.

Le **cycle de vie d'un SI** décrit succinctement les phases par lesquelles passe un système d'information depuis le **besoin initial** jusqu'au **retrait du système**, la documentation et les décisions qui jalonnent le cycle.

Activités de développement des SI

- **Spécification** des exigences et des contraintes du système, établissement du cahier des charges
- **Conception** de la solution, production d'un modèle du système à développer
- **Implémentation** du système
- **Test** du système, vérification de l'adéquation entre les propriétés implémentées du système et la spécification des besoins
- **Installation** du système chez le client et vérification de son fonctionnement
- **Maintenance** du système, réparation des fautes

Importance du processus de développement des SI

Il est important de structurer les phases impliquées dans les efforts de développement de logiciels et le processus de développement sert cet objectif. Le processus de développement ne se termine que lorsque toutes les phases ont été accomplies avec succès. Tous les besoins potentiels doivent être ajustés au sein du système. L'avantage le plus visible du processus de développement est qu'il permet de contrôler dans une certaine mesure les activités de

développement et de garantir que le système logiciel est conforme à toutes les exigences estimées.

2.1.2 Types de processus de développement

Il existe plusieurs modèles de cycle de vie (processus de développement) permettant de développer de développer ou de produire des systèmes d'information. Ces modèles ont pour but de détecter les erreurs au plus tôt et ainsi de maîtriser la qualité du produit et les délais de réalisation et ainsi que les coûts de réalisation. On peut regrouper ces modèles de cycle de vie en trois catégories soit :

- **Les modèles linéaires** : Il se compose d'un certain nombre de phases qui sont exécutées dans un ordre séquentiel sans boucles de rétroaction. Il ne produit une solution qu'à la fin phase.
- **Les modèles itératifs** : Il se compose d'un certain nombre de phases qui sont répétés en groupes avec un feedback après l'exécution de chaque groupe.
- **Les modèles agiles** : Modèle adaptatif, progresse d'itération en itération basé sur une spécification limitée de la solution. Chaque itération apprend des précédentes et redirige l'itération suivante pour tenter de converger vers la meilleure solution possible capable de satisfaire le client.

Aujourd'hui, la catégorie des méthodes agile est plus répandue par rapport aux deux autres car elle permet l'aboutissement d'un produit qui satisfait mieux le client, plus facilement modifiable et beaucoup moins coûteux pour la maintenance et la mise à jour que les autres.

Dans cette catégorie nous pouvons recenser quelques-uns des méthodes les plus utilisées :

- **Méthodologie Agile Scrum** : Scrum est un cadre de gestion de projet Agile léger qui peut être utilisé pour gérer des projets itératifs et incrémentiels de tous types. Il a gagné en popularité au fil des ans en raison de sa simplicité, de sa productivité éprouvée et de sa capacité à intégrer diverses pratiques globales promues par d'autres modèles Agile.

- **Kanban** : Kanban est une méthode de gestion de flux de travail hautement visuelle qui est populaire parmi les équipes Lean. En effet, 83% des équipes pratiquant le Lean utilisent Kanban pour visualiser et gérer activement la création de produits en mettant l'accent sur la livraison continue, sans ajouter plus de stress au cycle de vie du développement logiciel.
- **Extreme Programming (XP)** : XP est une approche disciplinée pour le développement de logiciels agiles de haute qualité, axée sur la rapidité et la livraison continue. Il vise à améliorer la qualité et la réactivité des logiciels face à l'évolution des exigences des clients. Il favorise une forte implication des clients, de feedback rapide, des tests continus, une planification continue et un travail d'équipe étroit pour fournir des logiciels fonctionnels à des intervalles très fréquents, généralement toutes les 1 à 3 semaines.

Pour ce projet nous utiliseront la méthodologie SCRUM car elle est la plus adaptée pour la gestion de notre projet.

2.1.3 Présentation du processus de développement agile : SCRUM

Principes de SCRUM

Scrum est considéré comme un cadre ou « framework » de gestion de projet. Ce cadre est constitué d'une définition des rôles, de réunions et d'artefacts.

Scrum définit 3 rôles :

- **Le « Product Owner »** qui porte la vision du produit à réaliser (représentant généralement le client).
- **Le « Scrum Master »** garant de l'application de la méthodologie Scrum.
- **L'équipe de développement** qui réalise le produit.

Cycle de vie SCRUM

Un peu de vocabulaire :

- **Product backlog (Backlog produit)** : Une liste priorisée de besoins et exigences que veut le client, exprimé dans son vocabulaire et sa terminologie métier, souvent en

termes de scénarios (user stories).

- **User story** : Le scénario est une exigence du système à développer, formulée en une ou deux phrases dans le langage de l'utilisateur. Ces user stories émergent au cours d'ateliers de travail menés avec le Métier, le Client et/ou les utilisateurs.
- **Sprint backlog** : Une liste de tâches identifiées par l'équipe du projet à réaliser pendant un sprint afin d'implémenter les scénarios sélectionnés pour ce sprint.
- **Daily scrum** : Chaque jour on organise une courte réunion (15 minutes) pour fixer et/ou ajuster les objectifs de la journée.

La vie d'un projet Scrum est rythmée par un ensemble de réunions clairement définies et strictement limitées dans le temps (timeboxing) :

- **Planification du Sprint (Sprint = itération)** : Au cours de cette réunion, l'équipe de développement sélectionne les éléments prioritaires du « **Product Backlog** » (liste ordonnancée des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles du projet) qu'elle pense pouvoir réaliser au cours du sprint (en accord avec le « **Product Owner** »).
- **Revue de Sprint** : Au cours de cette réunion qui a lieu à la fin du sprint, **l'équipe de développement** présente les fonctionnalités terminées au cours du sprint et recueille les feedbacks du **Product Owner** et des utilisateurs finaux. C'est également le moment d'anticiper le périmètre des prochains sprints et d'ajuster au besoin la planification de release (nombre de sprints restants).
- **Rétrospective de Sprint** : La rétrospective qui a généralement lieu après la revue de sprint est l'occasion de s'améliorer (productivité, qualité, efficacité, conditions de travail, etc) à la lueur du "vécu" sur le sprint écoulé (principe d'**amélioration continue**).
- **Mêlée quotidienne** : il s'agit d'une réunion de synchronisation de l'équipe de développement qui se fait debout (elle est aussi appelée "stand up meeting") en 15 minutes maximum au cours de laquelle chacun répond principalement à 3 questions : « Qu'est ce que j'ai terminé depuis la dernière mêlée ? Qu'est ce que j'aurai terminé d'ici la prochaine mêlée ? Quels obstacles me retardent ? »

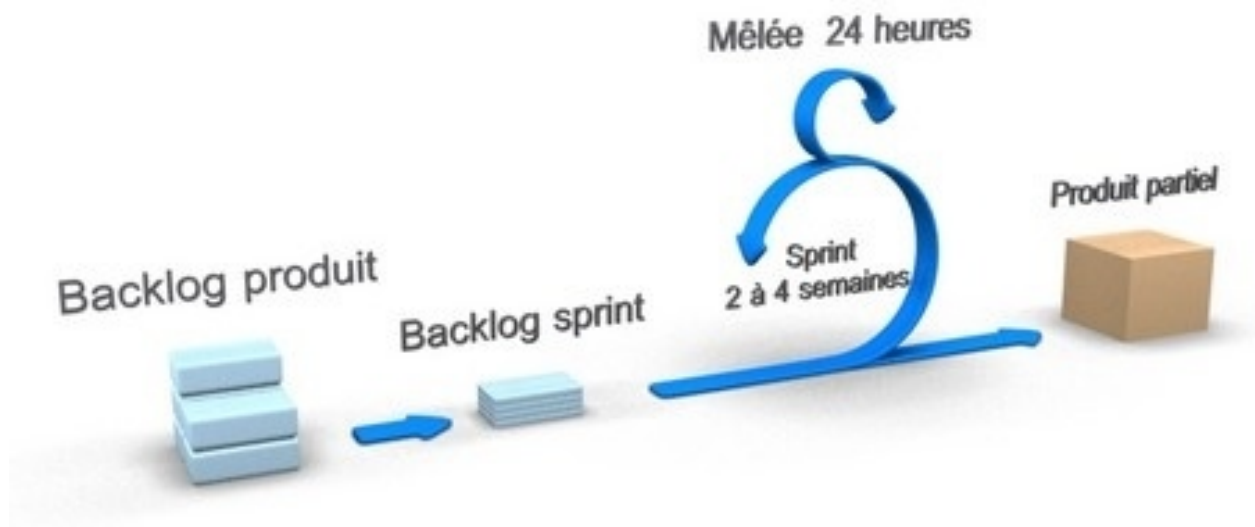


Figure 2.1 – Cycle de vie de SCRUM

Comme on le voit dans la figure 2.1, durant chaque "sprint" (habituellement 2-4 semaines), l'équipe crée un livrable. L'ensemble des fonctionnalités du sprint viennent du "backlog" du projet, qui est un ensemble priorisé d'exigences importantes à achever. Pendant une session de planification de sprint, les exigences du sprint sont définies. Les exigences sont gelées pendant un sprint. Le sprint doit finir à temps. Si les exigences ne sont pas totalement mises en place, elles retournent au backlog du projet. Après avoir complété un sprint, l'équipe doit démontrer le fonctionnement du logiciel.

Avantages :

- Économie de temps et d'argent ;
- Mise en place rapide et facilité de correction des possibles erreurs ;
- Visibilité de la mise en place du projet ;
- Feedback en continu du client ;
- Facilité de copie avec les changements ;
- Les réunions journalières amènent à meilleure appréciation de la productivité individuelle ;

- Les problèmes sont identifiés dans les premières étapes, de manière à être résolus plus rapidement ;
- Il est plus facile de livrer un produit de qualité durant un temps planifié.

2.2 Analyse Fonctionnelle (A.F.)

L'A.F. s'adresse aux concepteurs de produits. Il peut s'agir d'un objet matériel ou immatériel (produit industriel, objet technique, service à la personne, services financier, programme informatique dans notre cas...). Le but de l'AF est d'optimiser la conception ou la reconception de produits en s'appuyant sur les fonctions que doit réaliser le produit. Une fois les fonctions du produit identifiées et caractérisées, l'équipe de conception peut mesurer son état d'avancement et de réussite par rapport à des critères objectifs.

2.2.1 La démarche d'analyse fonctionnelle (A.F.)

L'AF n'a de sens que si elle est menée au début d'un projet. Elle permet d'éviter certains pièges classiques de la conception (aveuglement, manque d'objectivité, mauvaise gestion des priorités). Dans les faits, les premières étapes de l'AF sont générales et concernent tous les acteurs d'un même projet. C'est seulement dans un deuxième temps qu'elle devient technique, et oriente les concepteurs vers des solutions techniques. Rendant ainsi possible un dialogue entre tous les intervenants d'un projet (quels que soient leurs domaines de compétence). C'est un gage d'objectivité et de créativité dans la conduite du projet.

La méthode APTE : APplication aux Techniques d'Entreprise

La méthode APTE est une méthode « universelle » d'aide à la gestion de projets, enseignée et/ou dispensée de façon très officielle par l'APTE, cabinet conseil en management, spécialisé en Analyse de la Valeur. D'après le site officiel de la methode¹, elle est une interprétation française de méthodes américaines d'analyse de la valeur.

1. [http ://www.methode-apte.com/](http://www.methode-apte.com/)

Les étapes de l'A.F.

Lors d'une démarche d'analyse fonctionnelle, les concepteurs (au sens large) du produit doivent suivre les étapes suivantes, présentées dans l'ordre chronologique.

Tableau 2.1 – Etapes à suivre dans l'Analyse Fonctionnelle.

Outil	Résultat attendu
Analyse du Besoin (A.B.)	Cahier des charges du besoin (note de cadrage).
Analyse Fonctionnelle du Besoin (A.F.B.)	Cahier des charges fonctionnel
Analyse Fonctionnelle Technique (A.F.T.)	Cahier des charges technique (spécification technique).

Le tableau 2.2 ressort les étapes nécessaire à l'A.F. ainsi que le résultat dont on doit espérer à la fin de chaque étape.

- L'Analyse du Besoin permet **d'exprimer le besoin**.
- L'Analyse Fonctionnelle du Besoin permet d'identifier les relations du produit avec son contexte d'utilisation, afin de dégager des **Fonctions de Service**, aptes à satisfaire le besoin.
- L'Analyse Fonctionnelle Technique permet de déterminer les **Fonctions Techniques** nécessaires aux fonctions de service. Ces fonctions techniques guident les concepteurs dans la recherche des **solutions technologiques**.

L'Analyse Fonctionnelle du Besoin porte sur les **fonctions** du produit à concevoir. Elle ne préjuge pas ni des fonctions techniques induites ni des solutions constructives capables qui seront recherchées au stade de l'Analyse Fonctionnelle Technique.

La démarche d'Analyse Fonctionnelle (AB, AFB et AFT) est collective, et doit réunir des personnes représentant tous les services et tous les métiers concernés. Cela permet à la fois plus de créativité, et d'exhaustivité dans la démarche. La réflexion doit rester la plus ouverte possible, tout au long de la démarche d'analyse.

2.2.2 L'Analyse du Besoin (A.B.)

Définition

« Un besoin est un désir (ou une nécessité) éprouvé par l'utilisateur d'un système », selon AFNOR²

On recense deux formes principales de besoin :

- Explicite (Exprimé)
- Implicite (Non Exprimé)

Verbalisation du besoin

La méthode de l'Analyse du Besoin s'appuie sur deux hypothèses :

- La satisfaction du besoin est réalisée par l'utilisation du produit à concevoir.
- Le besoin est satisfait par le changement d'état d'une matière d'œuvre.

Pour verbaliser le besoin, il faut se poser trois questions et y répondre. Le tableau ... montre, dans notre projet les questions et les réponses qui nous mèneront à la formulation de notre besoin.

Tableau 2.2 – Questions pour formuler le besoin.

Question	Réponse
« A qui le produit rend-il service ? »	Aux décideurs
« Sur quoi le produit agit-il ? »	Les données de gestion commerciale
« Dans quel but ? »	Améliorer la prise de décisions

Traditionnellement dans la méthode APTE le besoin est représenté grâce à un outil graphique : le schéma du besoin (la « Bête à cornes ») illustré dans la figure 2.2.

2. AFNOR - Association Française de Normalisation

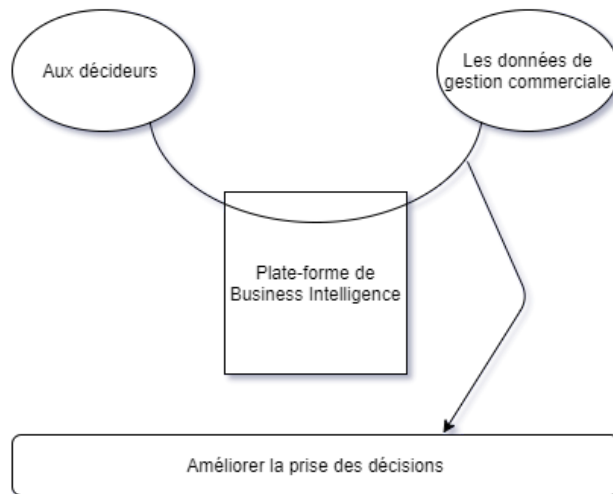


Figure 2.2 – Diagramme tête à cornes

Les réponses à ces trois questions aboutissent à un énoncé du besoin, qui peut être formulé comme suit :

« La plate-forme de Business Intelligence rend service aux décideurs de AMD Sarl en agissant sur les données de gestion commerciale pour améliorer la prise des décisions ».

2.2.3 L'Analyse Fonctionnelle du Besoin (A.F.B.)

L'A.F.B est faite selon les deux hypothèses suivantes :

- Le besoin est satisfait par l'utilisation d'un produit.
- Le produit est un générateur de **services** (ou « prestations client »)

Les concepts de l'A.F.B

L'Analyse Fonctionnelle du Besoin est appelée ainsi car elle va permettre de traduire le besoin en des fonctions à réaliser : les **Fonctions de Service**. L'A.F.B. est aussi appelée Analyse Fonctionnelle Externe.

Notion de Fonctions de Service (F.S.) Définition d'une fonction suivant la norme AFNOR X50-151 : « Action d'un produit ou de l'un de ses constituants exprimée

exclusivement en termes de finalité ».

On peut l'interpréter comme une action du produit avec son milieu extérieur, qui contribue à la satisfaction du besoin (identifié et caractérisé lors de l'A.B.). On ne peut identifier et caractériser les fonctions de service que si l'on a au préalable **identifié et caractérisé le milieu extérieur** du produit. Le milieu extérieur du produit à concevoir dépend de l'instant auquel on le considère. Le cycle de vie du produit étant constitué de multiples étapes, on doit identifier le **milieu extérieur correspondant à chaque phase de vie du produit**.

Les étapes de l'A.F.B. L'Analyse Fonctionnelle du Besoin est une démarche relativement longue, qui conditionne grandement la réussite du projet et demande donc beaucoup de rigueur et de soin.

- Identification des **phases de vie** du produit
- Pour chaque phase de vie (à minima les principales) :
 - Identification et caractérisation des **Eléments du Milieu Extérieur (E.M.E.)**
 - Identification des Fonctions de Service (F.S.)
 - Caractérisation des F.S.
- Rédaction du **cahier des charges fonctionnel**

Phases de vie du produit

Suivant les objectifs de la conception et le niveau de précision recherché, on peut identifier de très nombreuses phases de vie pour un produit.

On peut avoir conception, fabrication, tests d'intégration, conditionnement, transport, commercialisation, montage, installation / mise en œuvre, validation, utilisation normale (principale), utilisation normale (secondaire), utilisation anormale (mode dégradé), maintenance, non utilisation, stockage, reconditionnement, mise à jour, recyclage / destruction. Cette liste est non exhaustive.

Dépendant des objectifs du produit on peut choisir les phases de vie de notre produit.

Notre produit est une solution informatique. On peut donc se baser sur le cycle de vie d'un logiciel informatique déjà conçu pour choisir les phases de vie de notre produit.

On peut donc choisir les suivants :

- utilisation
- mise à jour

Eléments du Milieu Extérieur (E.M.E.)

Pour identifier les fonctions du produit, il faut être capable de décrire son environnement (appelé « Milieu Extérieur »). Toutes les entités qui sont identifiées comme extérieures au produit sont appelées **Eléments du Milieu Extérieur : E.M.E.**. Les E.M.E. doivent être identifiés pour chaque phase de vie étudiée !

Pour ce faire il faut identifier les éléments intervenant dans chaque phase de vie et en déterminer les E.M.E. Un E.M.E. doit pouvoir être défini de façon objective pour tous les protagonistes de l'étude. Si on ne peut pas définir entièrement un élément par des critères objectifs, alors cet élément n'est pas un élément du milieu extérieur. Le choix d'un E.M.E. conditionnera l'énoncé des Fonctions de Service.

Phase d'utilisation Ici on peut identifier comme éléments dans l'environnement du produit les suivants :

- Client
- Données
- Décisions
- Normes de sécurité
- Normes d'ergonomie
- Règles de qualité

On aura donc un diagramme comme dans la figure 2.3 représentant les E.M.E.

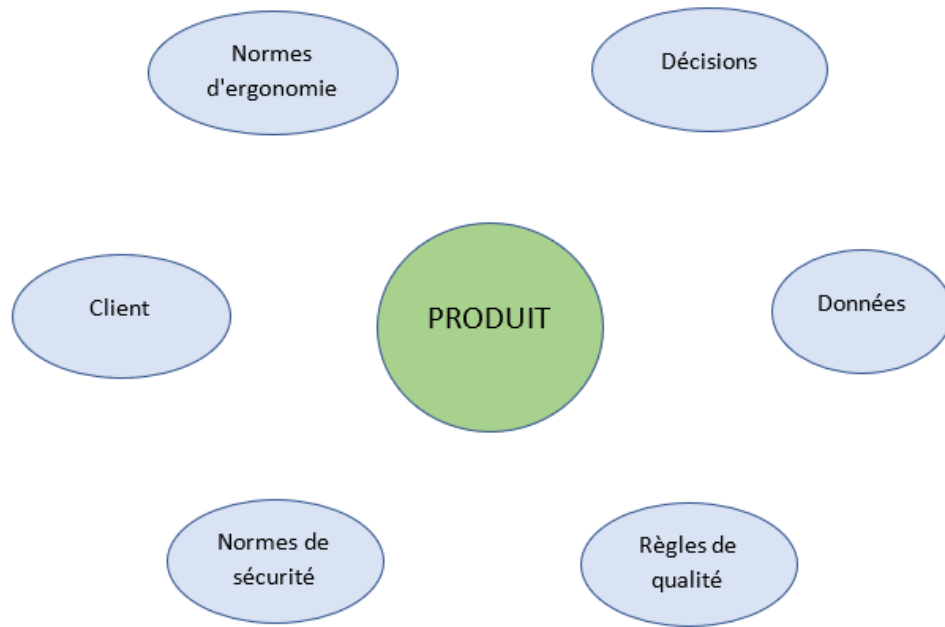


Figure 2.3 – Identification des E.M.E. dans la phase Développement

Phase de mise à jour Ici on peut identifier comme éléments dans l’environnement du produit les suivants :

- Client (Décideurs)
- Données
- Décisions
- Concepteur
- Normes de sécurité
- Normes d’ergonomie
- Règles de qualité

Ici on peut constater que le client et les données en sont pas intrinsèquement liées à la phase de mise à jour. On a donc Client et Données comme E.M.E. ici. On aura donc un diagramme comme dans la figure 2.4.

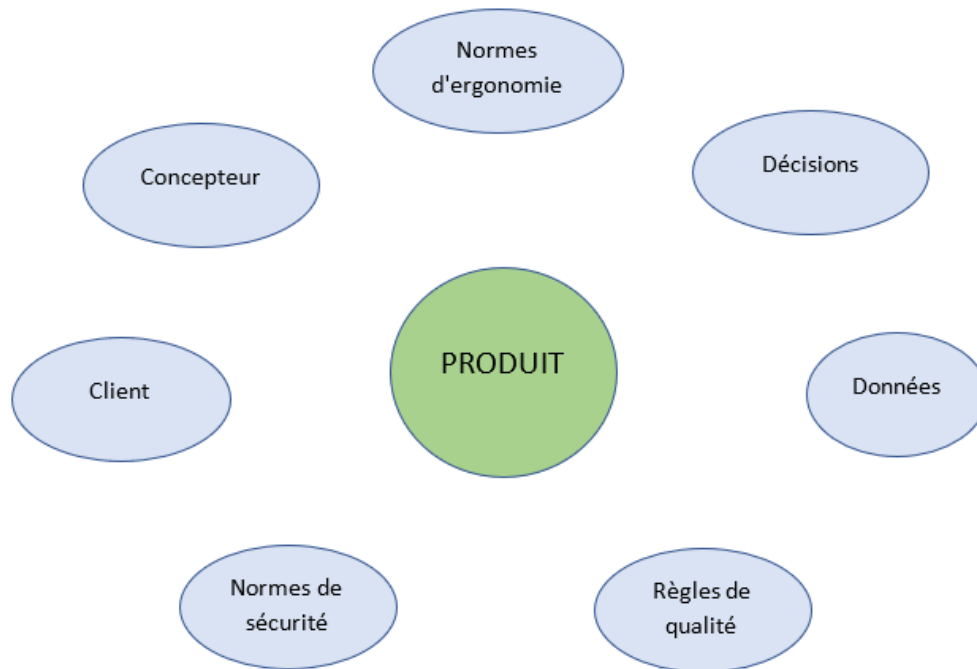


Figure 2.4 – Identification des E.M.E. dans la phase Mise A Jour

Fonctions de Service (F.S.)

On identifie les Fonctions de Service grâce à un outil graphique : le graphe des interacteurs, ou graphe fonctionnel (le « Diagramme Pieuvre » de la méthode APTE) :

- Les relations du produit avec son milieu extérieur (pour une phase de vie donnée) sont représentées par des traits.
- Chaque trait correspond à une Fonction de Service (F.S.)
- Chaque trait doit relier le produit à un EME ou bien relier plusieurs EME en passant par le produit.

Classification des Fonctions de Service

- **Fonctions Principales (F.P) :** « *Fonction de service qui met en relation deux EME (ou plus), via le produit* ». Les fonctions principales traduisent obligatoirement des actions réalisées par le produit. Il peut être nécessaire de mettre en relation plus de deux EME par une seule fonction principale, mais c'est un cas à éviter dans la mesure du possible.

- **Fonctions Contraintes (F.C) :** « *Fonction de service qui met en relation le produit avec un seul EME* ». Chaque EME doit être relié au produit par au moins une fonction contrainte. Les fonctions contraintes traduisent la plupart du temps une adaptation du produit à son milieu extérieur.

L'expression des fonctions est normalisée par l'AFNOR : Une fonction se compose d'un **verbe** ou d'un **groupe verbal caractérisant l'action**, et de compléments représentant les **éléments du milieu extérieur** concernés par la fonction. Le sujet de la phrase n'apparaît pas, mais il renvoie toujours au produit.

Outre cette définition formelle, certaines règles d'usage sont à respecter :

- les formes passive et négative sont à éviter (forme passive admise pour les contraintes)
- la formulation de la fonction doit être indépendante des solutions susceptibles de la réaliser
- la formulation doit être la plus concise et la plus claire possible

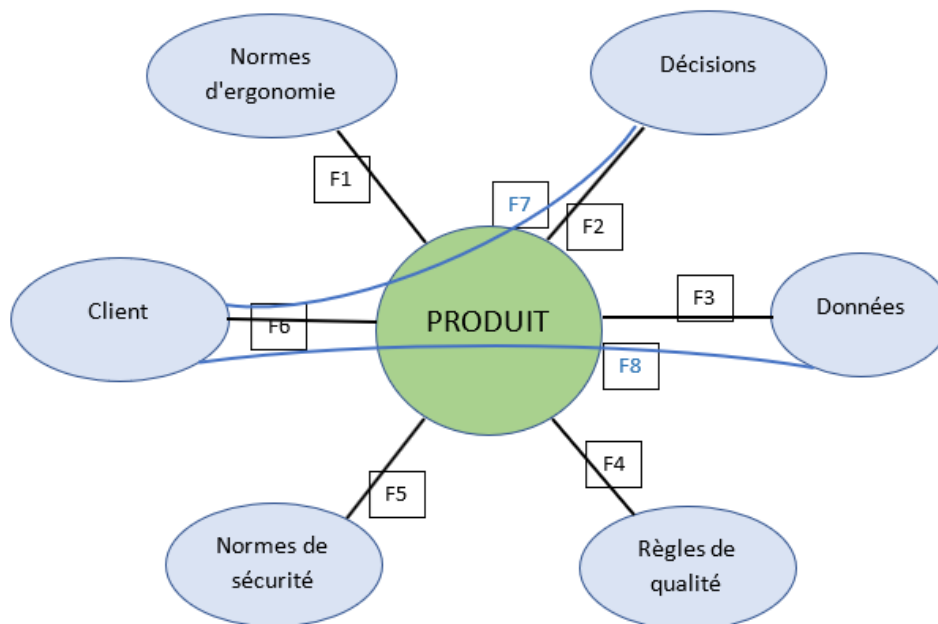


Figure 2.5 – Diagramme Pieuvre (Identification des F.S) dans la phase Utilisation

Fonctions de service pour la phase d'utilisation On peut formuler 8 fonctions de services d'après le diagramme de la figure 2.5

- Respecter les normes d'ergonomie
- Permettre une meilleure prise de décisions
- Analyser les données
- Respecter les règles de qualité
- Respecter les normes de sécurité
- Fournir des indicateurs au client
- Permettre au client de prendre les décisions
- Permettre au client d'agréger les données

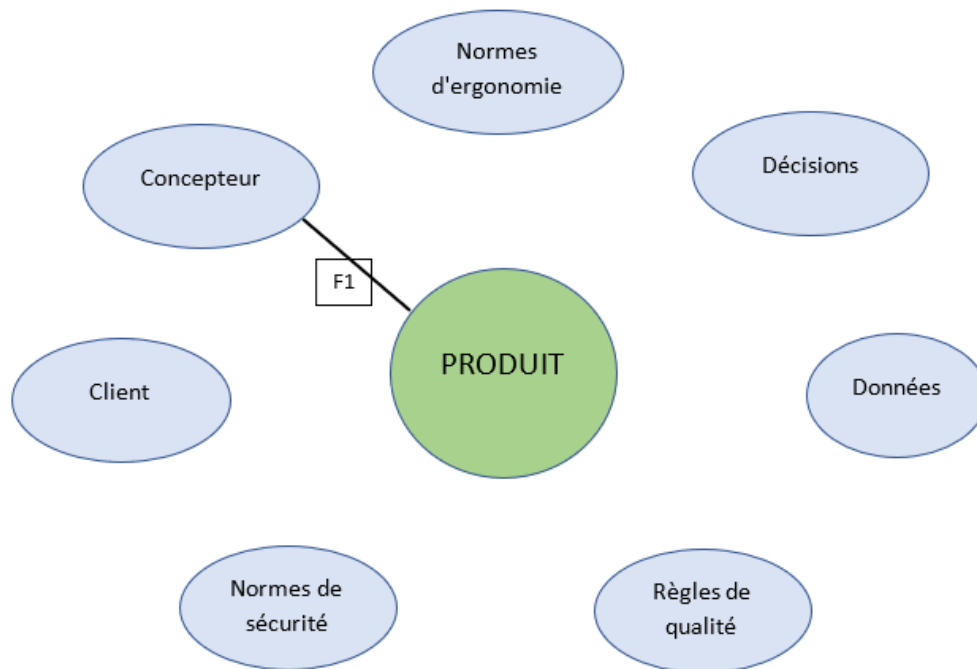


Figure 2.6 – Diagramme Pieuvre (Identification des F.S) dans la phase Mise A Jour

Fonctions de service pour la phase de Mise A Jour Ici on complète juste le diagramme précédent. On peut identifier la F.S. suivante dans la figure 2.6.

- Permettre sa mise à jour par le concepteur

Le Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF)

Le Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF) est le document qui récapitule la démarche et les résultats de l'Analyse Fonctionnelle du Besoin. Il porte donc essentiellement sur les Fonctions de Service. Le CdCF fait office de contrat à respecter par les concepteurs. On doit retrouver dans le CdCF toutes les étapes de la démarche décrite dans ce chapitre :

- Identification des phases de vie du produit
- Pour chaque phase de vie :
 - Identification des EME
 - Identification des FS

Cahier des Charges Fonctionnel

Phases de vie du produit

- Phase d'utilisation
- Phase de mise à jour

Eléments du Milieu Extérieur (Cumulé)

- Client (Décideurs)
- Données
- Décisions
- Concepteur
- Normes de sécurité
- Normes d'ergonomie
- Règles de qualité

Fonctions de Service (Cumulé)

- FS1 - Respecter les normes d'ergonomie
- FS2 - Permettre une meilleure prise de décisions

- FS3 - Analyser les données
- FS4 - Respecter les règles de qualité
- FS5 - Respecter les normes de sécurité
- FS6 - Fournir des indicateurs au client
- FS7 - Permettre au client de prendre les décisions
- FS8 - Permettre au client d'agréger les données
- FS9 - Permettre sa mise à jour par le concepteur

2.2.4 L'Analyse Fonctionnelle Technique (A.F.T.)

Définition et intérêt

L'Analyse Fonctionnelle Technique (A.F.T.) permet de faire la transition entre l'Analyse Fonctionnelle du Besoin (qui reste étrangère aux préoccupations d'ordre technologiques) et la conception détaillée, qui entre de plain pied dans les considérations technologiques. L'Analyse Fonctionnelle Technique est aussi appelée **Analyse Fonctionnelle interne**.

Intérêts de l'AFT

- **L'approche systémique** : L'AFT permet une approche systémique de la recherche de solutions technologiques.
- **La traçabilité** : Les outils de l'AFT permettent aux concepteurs d'associer immédiatement (grâce à son nom) toute Fonction Technique (F.T.) et toute Solution Technologique (S.T.) à la Fonction de Service (F.S.) qui la justifie. Cela permet un suivi optimal du projet/produit durant toute sa vie, y compris pour les évolutions du produit. Si l'on connaît les Fonctions de Service qui sont modifiées, on connaît immédiatement les Solutions Technologiques qui sont impactées par ces modifications.

Le diagramme FAST

Pour mener une Analyse Fonctionnelle Technique, il existe un outil principal : le F.A.S.T. (acronyme de « Functionnal Analysis System Technique »). D'autres outils existent, mais il s'agit de compléments au FAST.

Notion de Fonction Technique : Une Fonction Technique (F.T.) est une fonction contribuant à réaliser une fonction de service par un moyen technique. Une FT s'énonce nécessairement avec un verbe à l'infinitif. Ce verbe doit être, autant que possible, un verbe d'action.

- Toutes les fonctions de service ne peuvent pas être décrites par des FT. Par exemple, une fonction contrainte du type « Respecter la norme », si elle est bien caractérisée, se suffit à elle-même.
- Si l'on n'arrive pas à énoncer une FT avec un verbe d'action, il y a de grandes chances pour que l'on soit en train de faire fausse route.

Utilisation du FAST : Les fonctions, représentées par des blocs rectangulaires, sont liées entre elles par des traits droits (sans flèches), qui les ordonnent. Les fonctions techniques sont nommées **FT_{ijk}**... où i est le numéro de la FS développée (FSi). j et k indiquent la position de la fonction technique dans l'arborescence de FSi.

Après avoir éliminé les F.S. qui ne respectent pas les règles de formulation de F.T. on peut recenser les F.T. suivants

- FS2 - Permettre une meilleure prise de décisions
 - Construire des tableaux de bord
 - Construire des rapports détaillés
- FS3 - Analyser les données
 - Construire les cubes de données
- FS8 - Permettre au client d'agréger les données
 - Construire un entrepôt de données

Image du tableau FAST

2.3 Gestion du projet

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus

placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

2.3.1 Définition et importance

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

2.3.2 Outils et techniques de gestion

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Outil de planification et de suivi du projet : MS PROJECT

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Technique d'estimation des coûts

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Outils collaboratifs

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue

a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

2.3.3 Planning prévisionnel

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

2.3.4 Estimation des coûts

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Coûts de développement

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ul-

lamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Cout de mise en production

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Conclusion

CHAPITRE

3

CONCEPTION

Introduction

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

3.1 Architecture du système de Business Intelligence

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

3.2 Conception du Datawarehouse et des Datamarts

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

3.3 Conception des ETL

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla

tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

3.4 Conception des cubes OLAP

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

3.5 Conception du reporting (La visualisation) - La méthode UI/UX

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Conclusion

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.