

SisQual 2003



# Faire place Net !

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

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



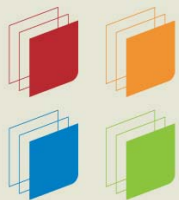
**Premier principe d'hygiène :  
distinguer entre surface et profondeur**

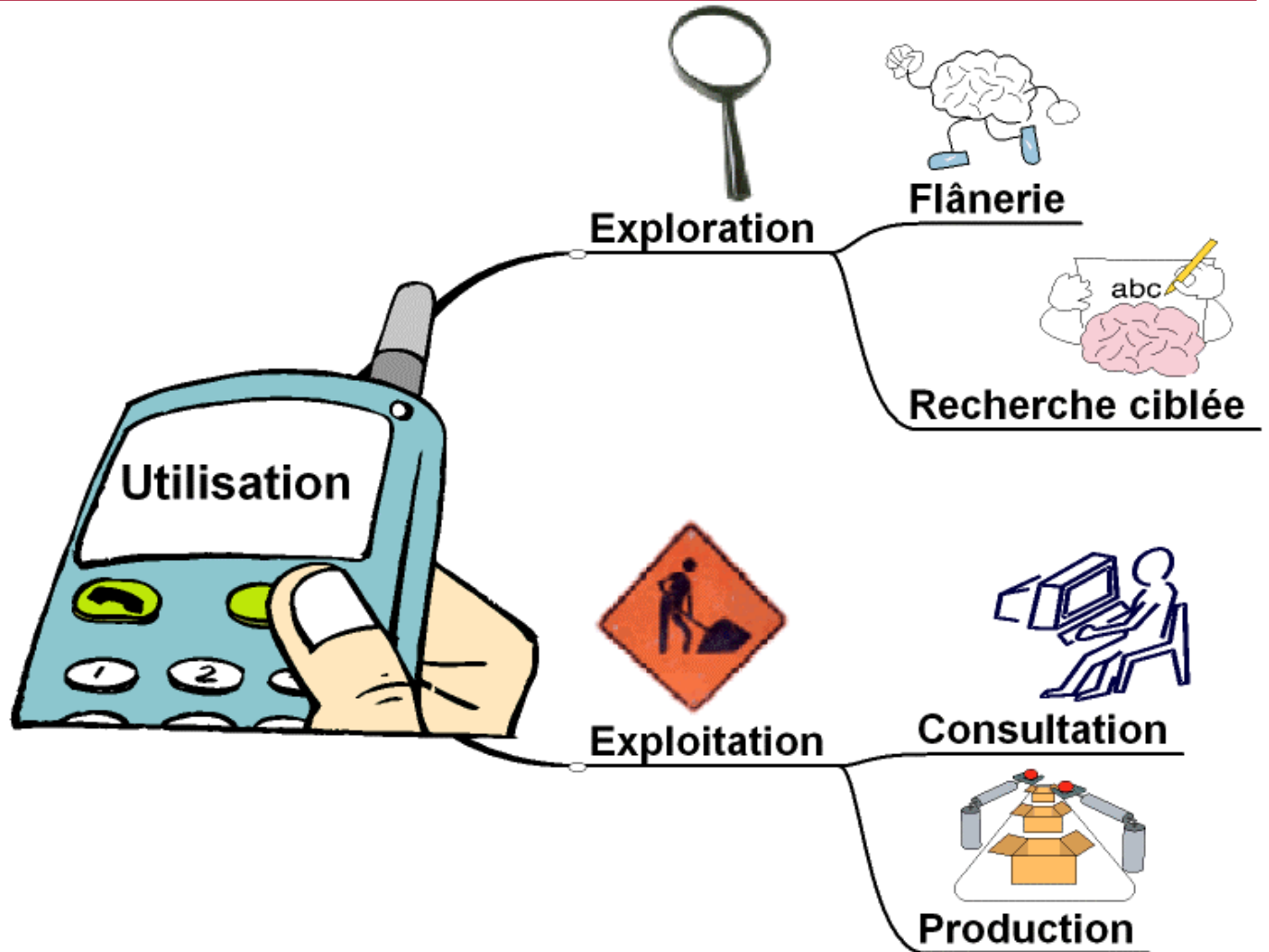
"Faire place Net !"  
Conférence SISQUAL 2003



**Durée : 1/2 h**

- **Analyser les attentes**
  - Exigences fonctionnelles
  - Exigences opérationnelles
  - Exigences conceptuelles
- **Révéler les facteurs qualité**
  - ...par lesquels la solution sera jugée
- **Anticiper le comportement de l'internaute**
  
- **Exemples**
  - Rendre l'exploration efficace
  - Valoriser les services attendus / rendus
  - Éviter le "*world wide waiting*"...





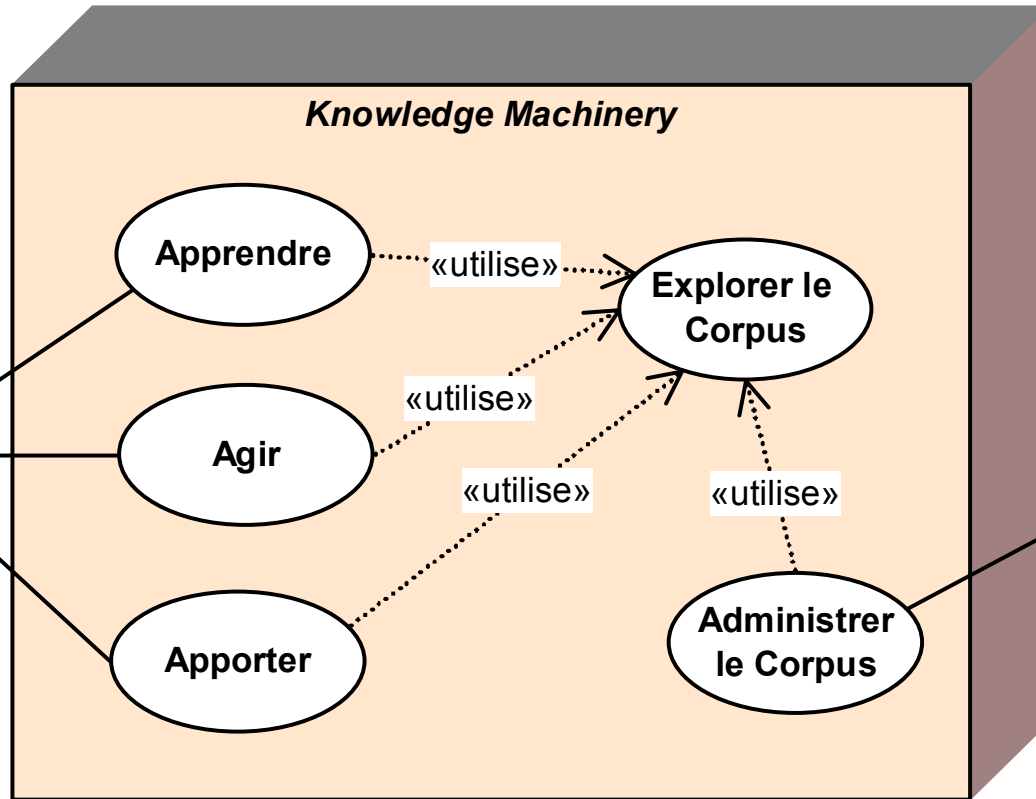
- **Un besoin universel**
  - Pour tous les types de sites et d'usage
- **La qualité des réponses**
  - Du bruit et du silence !
  - Un accès conçu, souvent, de l'intérieur
- **La solution : augmenter l'intelligence de la machine**
  - Le dialogue homme-machine doit passer par un dispositif ad hoc
 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



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



Collaborateur



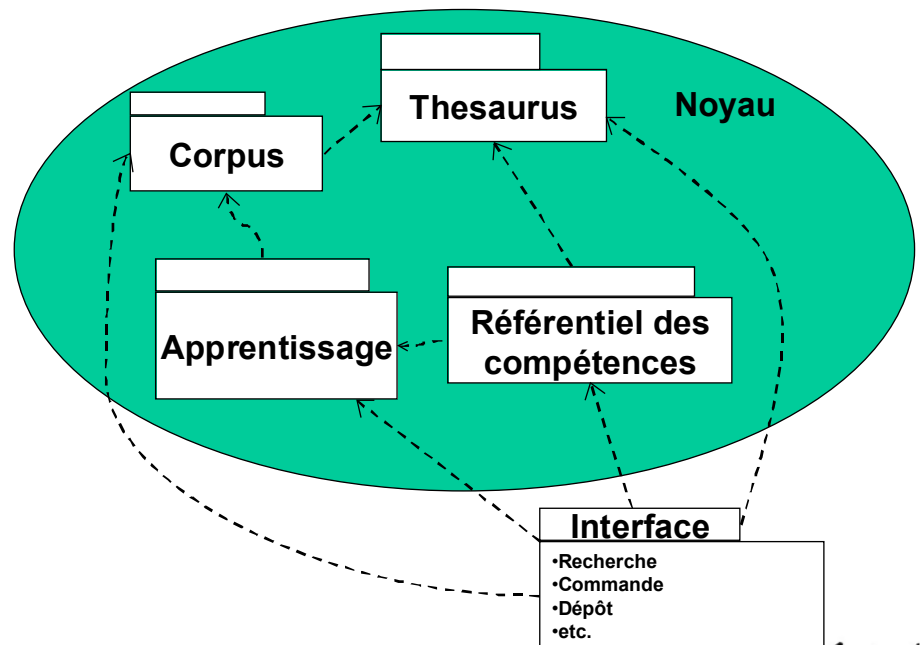
Administrateur  
du savoir

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

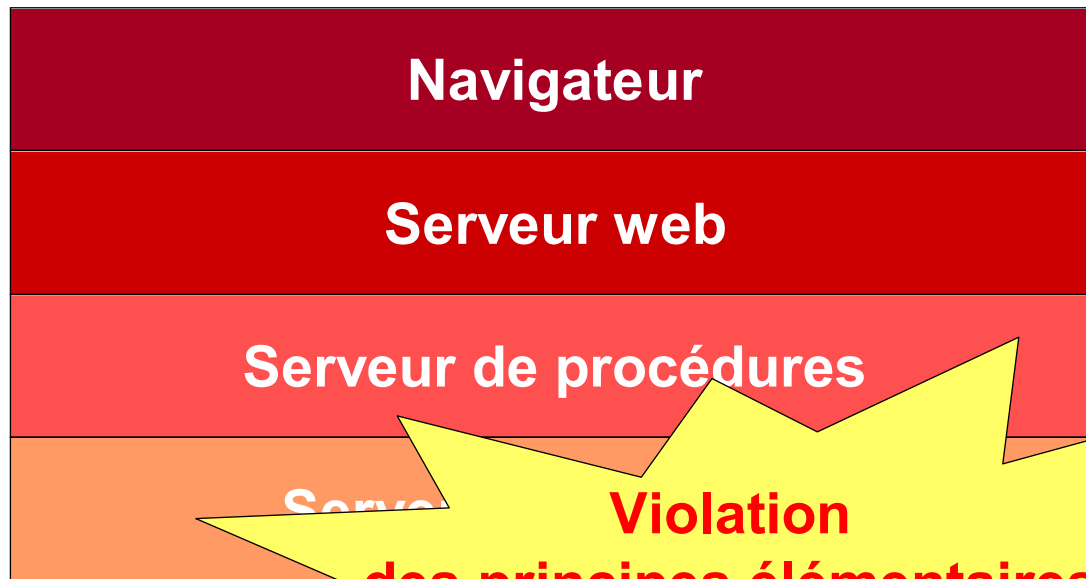




- **L'ergonomie cognitive**
- **Le web sémantique**
  - Passer de la donnée à l'information et de l'information au sens
    - Technique basée sur les ontologies
- **La place et la fonction du thesaurus**

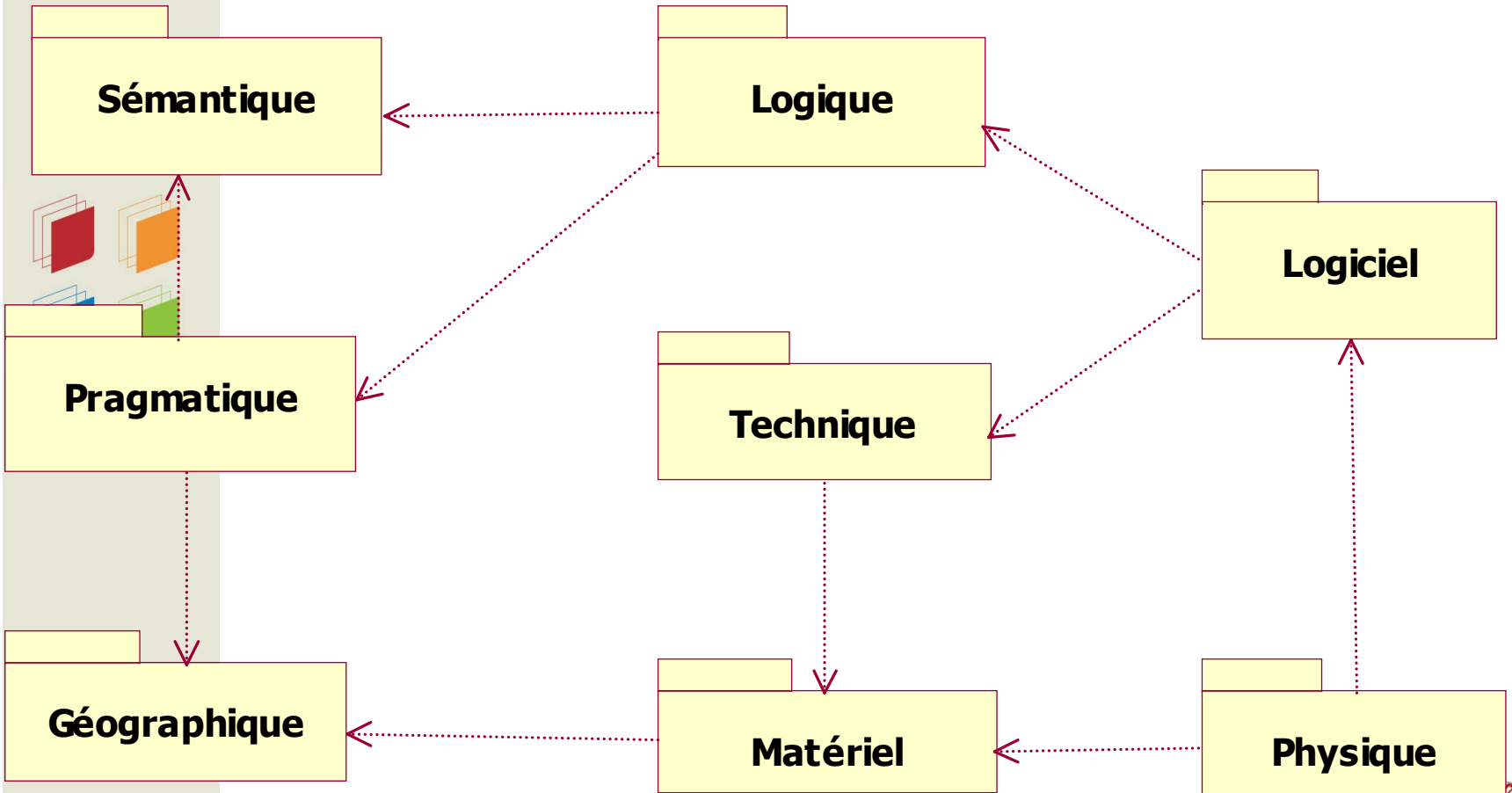


- Exemple de stratification type



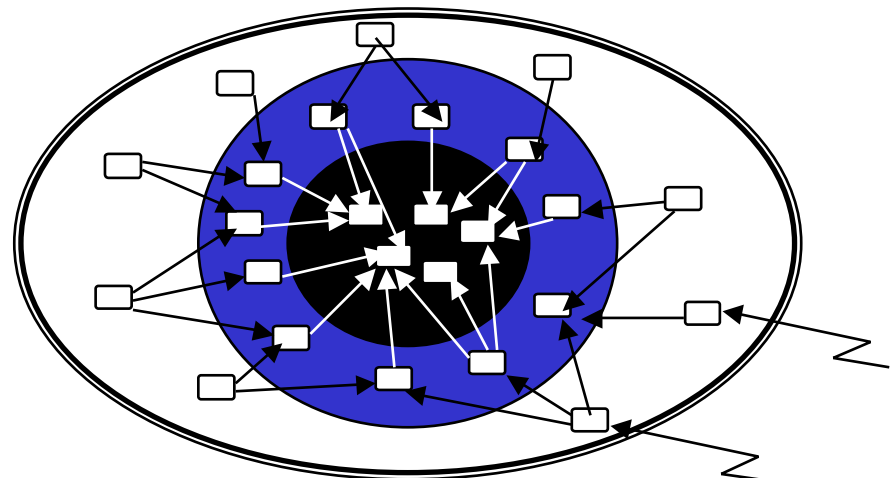
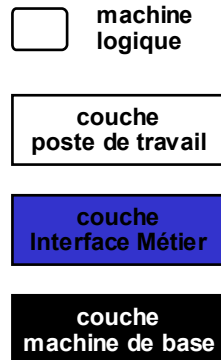
**Violation  
des principes élémentaires  
de structuration !**

- La topologie du Système Entreprise



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

**légende**



## Services Applicatifs

### Application

- Service Web
- Service Web

### Application

- Service Web
- Service Web

### Application

- Service Web
- Service Web

### Application

- Service Web
- Service Web

## Services Communs

### Gestion du Transport

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

### Services Communs Partagés

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

### Gestion de Services

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

### Gestion des Ressources

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

## Langages Communs

### Standards Logiciels

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

### Protocoles de Communications

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

# Les Web Services

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

Source : Laurent Kurylo,  
La Lettre de l'Adeli

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



## En conclusion : la maîtrise de la production

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

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

▪ La surveillance du site...