

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

L'année 2008 marque pour l'équipe d'éSYLOG et ses partenaires vingt années de conseil et de réalisations informatiques pour la restauration collective. C'est aussi, plus récemment, l'aboutissement de nouveaux outils pour répondre encore mieux aux besoins de la gestion et de la traçabilité des cuisines centrales.

Dans ce Livre Blanc, découvrez une réflexion sur l'état de l'art dans la mise en place de solutions de gestion commerciale et de production des entités de fabrication.

Les principaux moteurs de changement actuels les suivants:

- la réglementation et les impératifs de traçabilité associés,
- la diversité de plus en plus grandes des canaux de distribution d'une même entité de production: «scolaire», «hospitalier», «maisons de retraites», «livraison à domicile», «traiteur», «hôtel»...
- les exigences croissantes de qualité de la clientèle et les actions induites par les audits haccp,
- la maîtrise des coûts à priori et à posteriori,
- la nécessité d'une action durable: thésauriser les méthodes et acquis de tous les intervenants de la chaîne,
- l'utilisation des technologies portables, ultra-portables, internet et EDI afin d'améliorer l'acquisition et la transmission des données.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

L'audit préalable reste un élément clé de la réussite du projet d'automatisation des tâches. Il doit présenter plusieurs approches du système envisagé:

la vue des postes de travail,,
les fonctionnalités implémentées et leur agencement,
les données gérées,
les règles métiers du client,
les règles internes au système,
les scénarios d'utilisation (use case),
l'implantation des systèmes et leur évolutivité,
les interfaces avec les systèmes existants (legacy),
les services à fournir ou à utiliser,
etc..

La liste exhaustive serait trop longue à traiter ici, et c'est l'expérience du consultant qui fera le tri des éléments primordiaux dans le contexte du système étudié. Mais on doit retenir que la démarche préalable d'audit hors du contexte du choix lui même est impérative; un temps de réflexion entre les deux étapes est obligatoire.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

Le choix est toujours délicat entre l'adaptation d'un progiciel paramétrable et la réalisation d'un sur mesure. Notre expérience nous dit qu'il y a des constantes «métiers» mais aussi une grande diversité de pratiques et de choix de production. Quand viennent s'ajouter les systèmes comptables existants, des contraintes EDI et des clauses contractuelles incontournables liées à l'appel d'offre initial, le standard souffre souvent d'un manque d'adaptabilité.

Pour répondre sur ce point nous avons opté pour un système comprenant un noyau de données et règles métiers communes à tous les systèmes. Autour de ces éléments les besoins spécifiques du client sont pris en compte dynamiquement ou modélisés au sein d'un objet réutilisable.

Comme exemple simple, la fiche client comprend d'origine le code, la désignation, les coordonnées de contact, livraison, facturation, le canal de distribution, des espaces de codes comptables et de tri libres.

Adaptation dynamique:

supposons qu'il faille ajouter un ensemble de zones destinées à la gestion des visites de contrôle d'un organisme externe représentant une vingtaine de champs. Il suffira d'effectuer une simple déclaration dans l'objet client, l'écran de saisie s'adaptera automatiquement à la demande sans aucune intervention de programmation.

Adaptation sur mesure:

nous avons vu la prise en compte dynamique, supposons maintenant qu'on souhaite ajouter une règle tarifaire particulière à ce client. Là nous créons une règle de calcul dans un nouvel objet dont les fonctions seront activées au sein des outils de facturation en ajoutant simplement une clause conditionnelle sur la catégorie de clients concernés. Ceci est rendu possible grâce aux langages orientés objet.

C'est bien entendu le concepteur et son expérience qui déterminent la qualité d'adaptation de l'outil informatique en trouvant la bonne architecture des modules programmés. C'est la recherche du meilleur équilibre entre le prêt à fonctionner auquel l'utilisateur s'adapte et le sur mesure qui s'adapte à la demande de l'utilisateur.

Le prêt à fonctionner induit souvent des saisies supplémentaires et des contraintes d'utilisation plus lourdes, mais il ne faut pas perdre de vue que le sur-mesure peut perdre ses qualités rapidement au cours de l'évolution du site.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

Les évolutions envisageables des systèmes mis en place sont nombreuses :

augmentation du nombre de transactions ,
ajout de nouvelles fonctionnalités,
ajout d'extranet client, ou tiers en général,
ajout de statistiques et documents de synthèse,
liaisons EDI,
ajout de nouveaux utilisateurs.
ajout de technologies portables d'acquisition des données.

La conception initiale est primordiale, un des éléments essentiels peut être la possibilité de changer de base de données en cours d'exploitation pour augmenter les performances.

Tous les besoins en croissance sont maintenant rendus possibles avec les dernières technologies.

On entre là dans des considérations plus techniques et le décideur a peu de temps à consacrer à l'analyse de ces aspects. Notons que la généralisation de la modélisation des données (dictionnaire des données), la création d'objets ou composants facilement identifiables et les derniers langages sont à l'origine de ces évolutions. Les architectures et méthodes «orientées services» sont aussi à disposition du concepteur pour satisfaire une évolutivité forte.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

Une conception modulaire permet de présenter à chaque utilisateur les seules fonctionnalités dont il a besoin dans sa vie quotidienne.

Dans le cadre d'une gestion commerciale et de production les intervenants ont des fonctions et des besoins très différents.,

La direction générale doit disposer de l'ensemble des modules pour des contrôles réguliers et éventuellement de modules externes pour des analyses pointues (statistiques & décisionnel).

Le responsable de la réception, muni d'un PDA n'a besoin que des outils de gestion des stocks produits,

Même s'il est important que chaque agent ait une connaissance globale du système et du rôle qu'il y joue, il est aussi préférable que ses tâches journalières soient facilitées par un accès simple et rapide au système.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

La notion d'ouverture des produits mis en oeuvre est toujours d'actualité en 2008. C'est même souvent la lutte d'influence entre les solutions «open source» de conception proche; entre IBM avec «Eclipse» et Sun Microsystems avec «JavaStudioCreator» etc... Laissons là les luttes obscures pour le néophyte du monde informatique, l'ouverture n'est pas seulement la disponibilité des sources et la gratuité de l'infrastructure logicielle mais ce peut être aussi:

-la possibilité d'accéder directement aux données pour interroger le système avec d'autres outils décisionnels, dictionnaire des données et accès ODBC,

-la possibilité de créer des interfaces pour la mise en place de chaînes EDI avec les tiers fournisseurs, clients... ou simplement avec les systèmes comptables en place,

-la diversité des formats de sortie vers la bureautique (excel, html, texte,xml,Pdf,,)

-la diversité des formats d'entrée pour la migration de l'ancien vers le nouveau système.

-la possibilité d'interfacer facilement les outils itinérants d'acquisition de données,

-la possibilité d'interfacer facilement avec des solutions de téléphonie et de communication en général,

-la possibilité de rajouter des postes de travail sans intervention extérieure.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

La mise en route est une période sensible pour la réussite du projet dans son ensemble.

Ces systèmes d'informations mettant en oeuvre une logique séquentielle (workflow), chaque intervenant doit parfaitement comprendre les fonctions qu'il utilise et aussi leur rôle dans la chaîne.

Un travail préparatoire et de motivation est indispensable au bon déroulement de cette phase. Ce peut être pendant la phase d'analyse détaillée, par des informations régulières.

La codification des données doit tenir compte fortement du contexte pour une mémorisation rapide par les utilisateurs.

Tous les utilisateurs doivent être impliqués dans l'avancement global de la mise en oeuvre pour se sentir partie prenante au moment où ils sont sollicités.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

Le suivi post-installation demande surtout une grande réactivité vis à vis des demandes utilisateurs, ce afin que la confiance instaurée vis à vis du système soit définitive, mais ce n'est pas nécessairement la seule phase importante du suivi.

Des actions doivent être menées en permanence afin de vérifier, quitte à compléter les documentations et procédures, l'état des connaissances des utilisateurs. Toujours en visant deux aspects: l'utilisation des fonctions dédiées au poste de travail d'une part et l'implication dans le système vu globalement.

La seule formation du nouveau personnel par les anciens est rarement suffisante et conduit parfois à des dérives.

Questionnement permanent et piqûres de rappel sont toujours les bienvenus. Bien entendu les besoins de la traçabilité et de sa mise en oeuvre journalière peuvent servir de guide au suivi de l'application dans sa globalité.

GupOpen 2008

intro

audit

sur mesure
(fit in)

évolutivité
(scalability)

modularité
(modularity)

ouverture
(open)

installation

suivi

conclusion

Les dernières technologies informatiques dédiées à la mise en oeuvre de systèmes d'informations pour la gestion commerciale et la gestion de production sont puissantes et ouvertes pour répondre aux dernières exigences de la réglementation et à une plus grande rigueur de gestion en général, coûts , qualité et sécurité.

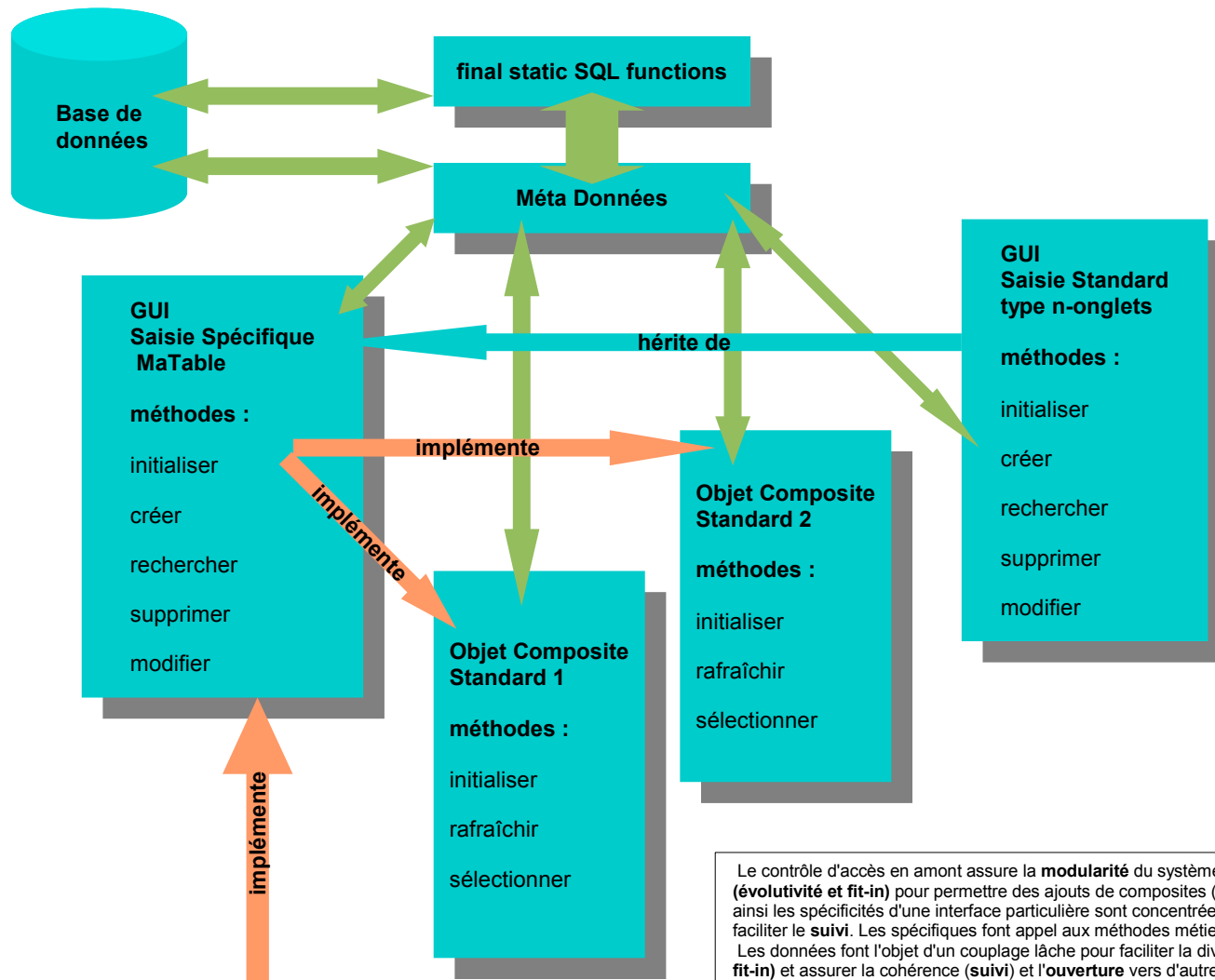
Afin de tirer le meilleur parti de ces technologies une approche structurée et sensible est nécessaire.

décrire les objectifs,
décrire les besoins,
effectuer et valider le cahier des charges,
planifier la mise en oeuvre,
suivre le projet,
maintenir,

toutes ces étapes nourries de l'expérience du consultant prennent toujours plus d'importance dans la réussite d'une informatisation des tâches. On sait, même si cela est difficilement quantifiable, qu'une bonne optimisation des systèmes induit des gains de productivité importants..

annexe architecture GupOpen 2008

Le schéma ci-dessous illustre un exemple d'architecture logicielle au sein de GupOpen 2008.
 Il s'agit d'un module fonctionnel de type interface graphique utilisateur (GUI).
 Les modules sont écrits en java sous Eclipse RCP (Rich Client Platform) compatible Windows/Unix/Linux .



Le contrôle d'accès en amont assure la **modularité** du système. Les GUI standards sont dérivées (**évolutivité et fit-in**) pour permettre des ajouts de composites (eux même peuvent être dérivés); ainsi les spécificités d'une interface particulière sont concentrées sur un source spécifique court pour faciliter le **suivi**. Les spécifiques font appel aux méthodes métiers centralisées.
 Les données font l'objet d'un couplage lâche pour faciliter la diversité des traitements(**évolutivité et fit-in**) et assurer la cohérence (**suivi**) et l'**ouverture** vers d'autres base de données.

contrôle accessibilité sur poste de travail