

Rapport de Stage



PROJET : **Gouvernance des données**

Date : **25/05/2023 au 06/07/2023**

Lieu : **L'Opcommerce, 19 rue d'Amiens à Lille, 59000**

Tuteur..... : **Maxime Panczak**

Stagiaire..... : **Valentin Delattre**

Versions du document

Version	Commentaires	Qui et Quand
01	Initialisation et structuration du document	Valentin Delattre Le 19/06/2023
02	Ajout commentaires travaux	Valentin Delattre Le 26/06/2023
03	Finalisation	Valentin Delattre Le 26/06/2023

■ Sommaire

1. PRESENTATION DE L'OPCO	5
1.1. Qu'est-ce que c'est ?	5
1.2. La mission de l'Opcommerce	6
1.3. Les directions de l'Opcommerce	7
2. MES APPRENTISSAGES	9
2.1. Le train	9
2.2. Le déménagement	9
2.3. Microsoft Excel	9
2.4. Microsoft Teams	11
2.5. Outlook :	12
3. LA METHODE DE TRAVAIL	13
3.1. La méthode Agile	13
3.2. Les Users Stories et Product Backlog	14
3.3. Poker Planning, Board, Daily Meeting, Démo et Rétro	15
3.4. Le processus Scrum	16
4. TRAVAUX REALISES	18
4.1. Projet Importation Contact	18
4.2. Rapport Power Automate pour Production et Recette	27
4.3. Rapport étapes Diag pour Production et Recette	28
4.4. Rapport Power BI Usage Visuel	30
4.5. Correction et mise en place de pages d'aide sur six rapports Power Bi	34
4.6. Mon rapport d'étonnement :	36

Rapport de Stage Valentin Delattre



Rapport de Stage Valentin Delattre

1. Présentation de l'Opc

1.1. Qu'est-ce que c'est ?

Un Opérateur de Compétences est un organisme français agréé par l'État chargé d'accompagner la formation professionnelle. Il agit précisément sur 2 grands domaines : le développement de l'apprentissage, celui des branches professionnelles et l'accompagnement des entreprises.

L'OPCO a pour rôle d'assurer le financement de la formation professionnelle de tous les actifs dès l'âge de 16 ans. Cela concerne donc les salariés, les non-salariés, les agents publics, les apprentis et dirigeants d'entreprises. En France, il existe 11 Opcos différents, chacun spécialisé dans un secteur d'activité bien spécifique :

- **L'Afdas** spécialisé sur la culture, l'industrie créatives, les médias, la communication, la télécommunication, le sport, le tourisme, les loisirs et les divertissements.
- **L'Opcommerce** spécialisé sur le commerce (commerce de détail, vente à distance, grande distribution, etc.).
- **L'Opc de la construction**, spécialisé dans le bâtiment, les travaux publics, le négoce de bois et le négoce de matériaux et de construction.
- **L'Ocapiat** spécialisé dans l'agriculture, la pêche, l'industrie agroalimentaire et territoires (produits alimentaires, etc...).
- **L'Atlas** spécialisé dans les services financiers et les conseils (banque, assurance, bureaux d'études techniques, etc...).
- **L'Opc des entreprises de proximité** spécialisé dans l'artisanat, les commerces de proximité et professions libérales (boucherie, immobilier, pharmacie d'officine, personnels des cabinets d'avocats, etc...).
- **L'Akto, Opc des entreprises et des salariés des services à forte intensité de main-d'œuvre** spécialisé dans la propreté, le travail temporaire, la sécurité, le commerce de gros, l'hôtellerie-restauration, etc...)
- **L'Opc 2i** spécialisé dans l'interindustries (chimie, métallurgie, pétrole, plasturgie, industrie pharmaceutique, textile, etc...).
- **L'Opc de la cohésion sociale** spécialisé dans l'économie social, l'habitat social et la protection sociale.
- **L'Opc Mobilités** spécialisés dans les services de l'automobile et de la mobilité, transports, RATP.
- **L'Opc Santé** spécialisé dans la santé, le médico-social et le social (hospitalisation privée, établissement pour personnes âgées, etc...).

Rapport de Stage Valentin Delattre

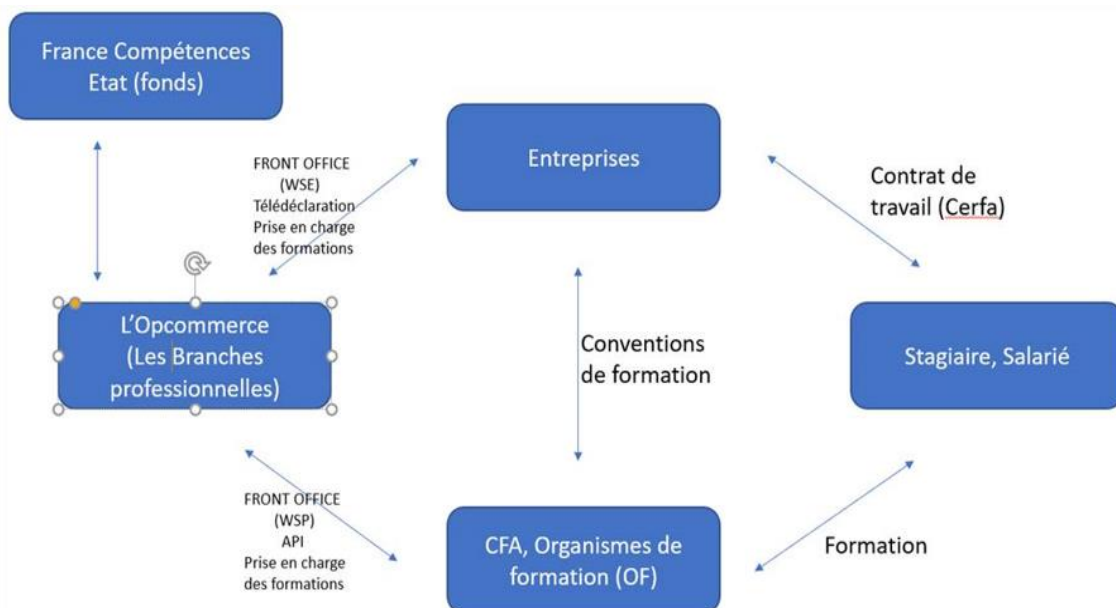


1.2. La mission de l'Opcommerce

L'Opcommerce accompagne, en proximité, la performance des entreprises du commerce.

Il contribue au développement des compétences des salariés et favorise l'insertion professionnelle des jeunes grâce aux contrats d'apprentissage et de professionnalisation, en partenariat avec les organismes de formation.

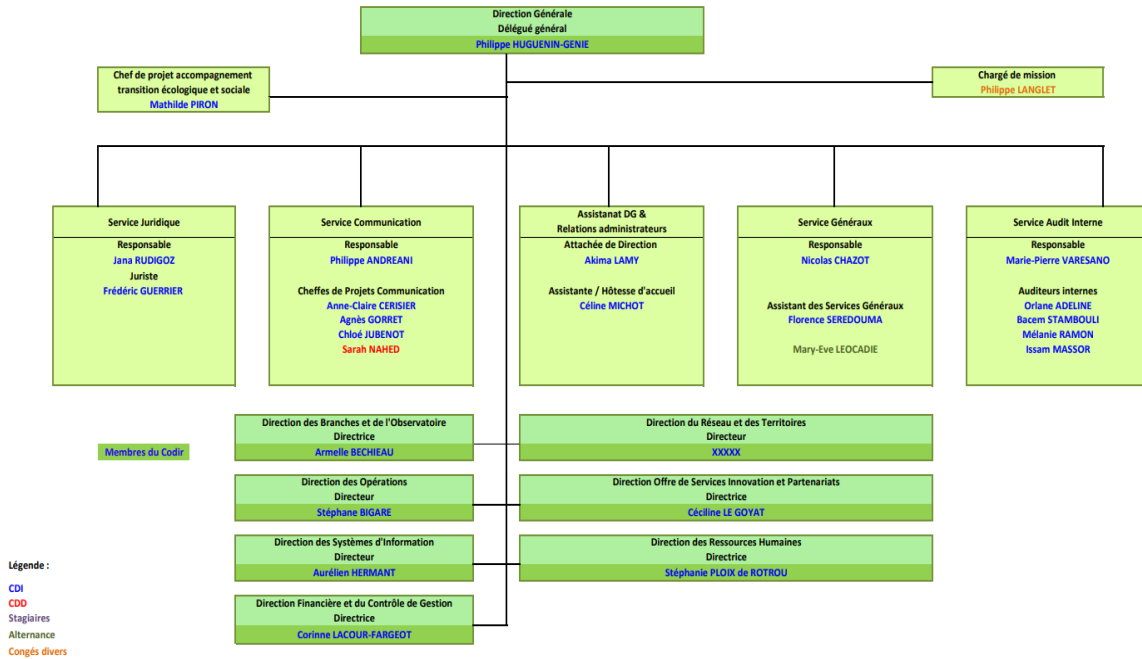
Schéma des différents acteurs :



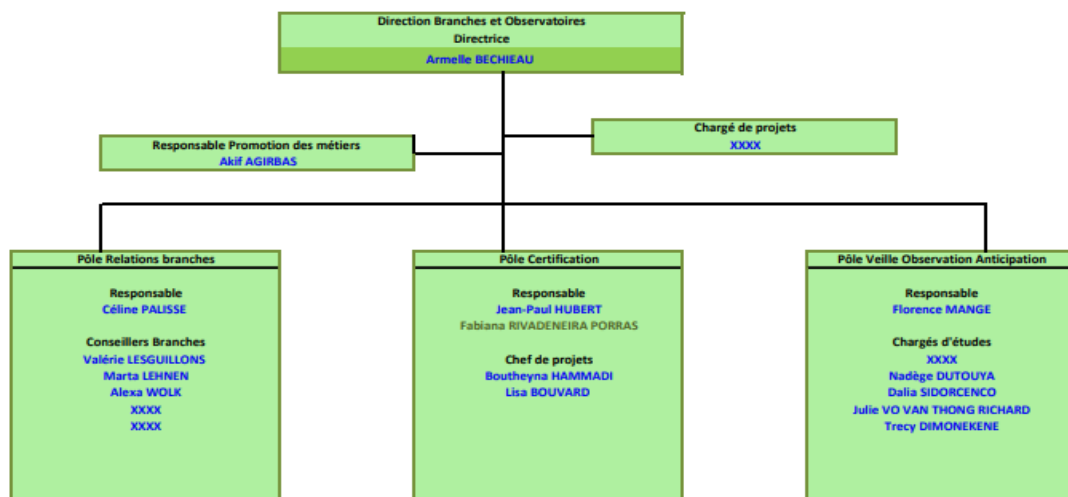
Rapport de Stage Valentin Delattre



1.3. Les directions de l'Opcommerce



ORGANIGRAMME Direction Branches et Observatoires (DBO)

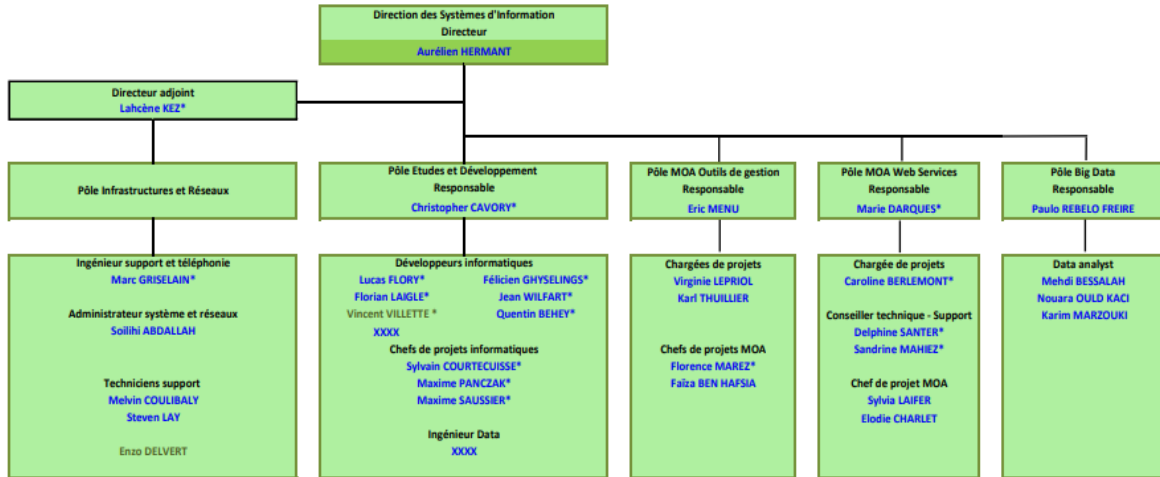


Rapport de Stage Valentin Delattre



ORGANIGRAMME

Direction des Systèmes d'Information (DSI)



* Direction basée à Lille

Le 26/05/2023

Rapport de Stage Valentin Delattre

2. Mes apprentissages

2.1. Le train

Afin de réaliser mon stage de la meilleure des manières, j'ai pris l'habitude d'utiliser le train comme moyen de transport pour me rendre à l'adresse des locaux de l'Opcommerce tous les matins. Etant donné que je n'avais jamais pris le train auparavant, j'ai dû faire connaissance avec ce dernier et ça n'a pas toujours été facile entre les retards d'une heure le matin et/ou le soir ou encore les annulations de train... De plus, lors du trajet retour il me fallait arriver à la bonne heure en gare d'Arras afin d'avoir le temps de rejoindre mon arrêt de bus et de prendre celui-ci pour rentrer chez moi. Mais, finalement ce fût une plutôt bonne expérience à réaliser car la plupart du temps j'arrivais aux locaux de l'Opcommerce vers 8h15 après une quinzaine de minutes de marche.

2.2. Le déménagement

Mon stage chez l'Opcommerce a débuté le jeudi 25 mai 2023 et jusqu'au lendemain soir les locaux de l'entreprise occupaient une adresse différente de celle actuelle. J'ai alors aidé mes « nouveaux collègues de travail » durant le vendredi après-midi à emballer tous les postes dans du papier à bulles puis dans des cartons après avoir tout démonté des bureaux afin de bien tout ranger et de faciliter le futur travail des déménageurs qui passaient le week-end dans le but d'éviter au maximum la casse du matériel.

Arrivé au Lundi 29 mai, j'ai découvert l'emplacement des nouveaux locaux situés plus dans le centre-ville et j'ai aidé à tout organiser au niveau de la mise en place des postes selon les bureaux etc... Je me suis alors occupé des branchements de câbles et du montage des écrans de pc sur leurs pieds afin que tout soit déjà prêt pour le lendemain lors de l'arrivée des premiers collaborateurs.

2.3. Microsoft Excel

Lors de ma première mission (voir sommaire point 4.1), j'ai participé à l'importation d'un certain nombre de contacts nouveaux ou existants (environ 250 000) dans le CRM (voir définition point 4.1) à partir d'un fichier Excel. A travers ce travail, j'ai ainsi pu apprendre une bonne partie des fonctionnalités de l'outil Microsoft Excel et ce, notamment à travers le traitement des données que je devais réaliser dans le but d'obtenir les lignes de commande SQL permettant

Rapport de Stage Valentin Delattre

l'importation. J'ai donc fait la connaissance des commandes SQL d'insertion pouvant directement être représentée dans des colonnes Excel :

```
-CONCAT("insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values('";AS2;"",";";AP2;"",";";AQ2;"",";";AB2;"",";";AT2;"",";";B2;"",";";AV2;"",";";M2;"")")
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AURORE','aurore.nivelles@canda.com','0144887560','66205127502447','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(2,"","","52852278200010","");
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(3,"","","50449248900068","");
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(4,'AUGIER','Renaud','r.augier@oc-lr.com','0620575500','91043382000016','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(5,'DREZ','Dorothee','creazoom51520@orange.fr','0608030978','90539094400015','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(6,"","","41468050400027","");
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(7,'HAKOBYAN','KARINE','repsime@hotmail.fr','0390550445','50503793700016','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(8,"","","40447186400219","");
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(9,"","","48015707200012","");

insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(10,'SGHAIER-COHEN','NATAN','natan.cohen@fromfinance.fr','0642822213','91255228800017','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(11,'ECOLASSE','Johann','johann.ecolasse@orange.fr','0381932421','39475884100016','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(12,"","","50289034600021","");
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(13,'REPELIN','IGOR','igor.reppelin@cuisinella77.fr','0677224735','89234633900013','');
insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(14,"","","53146479000017","");
```

Enfin, j'ai aussi appris à utiliser Excel dans le but de traiter des données à travers des commandes :

Excel formula: =SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(AN2;"",";";AP2;"",";";AQ2;"",";";AB2;"",";";AT2;"",";";B2;"",";";AV2;"",";";M2;"")"

AP	AQ	AR
nom renommé	prénom renommé	insertion sql
NIVELLES	AURORE	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AURORE','aurore.nivelles@

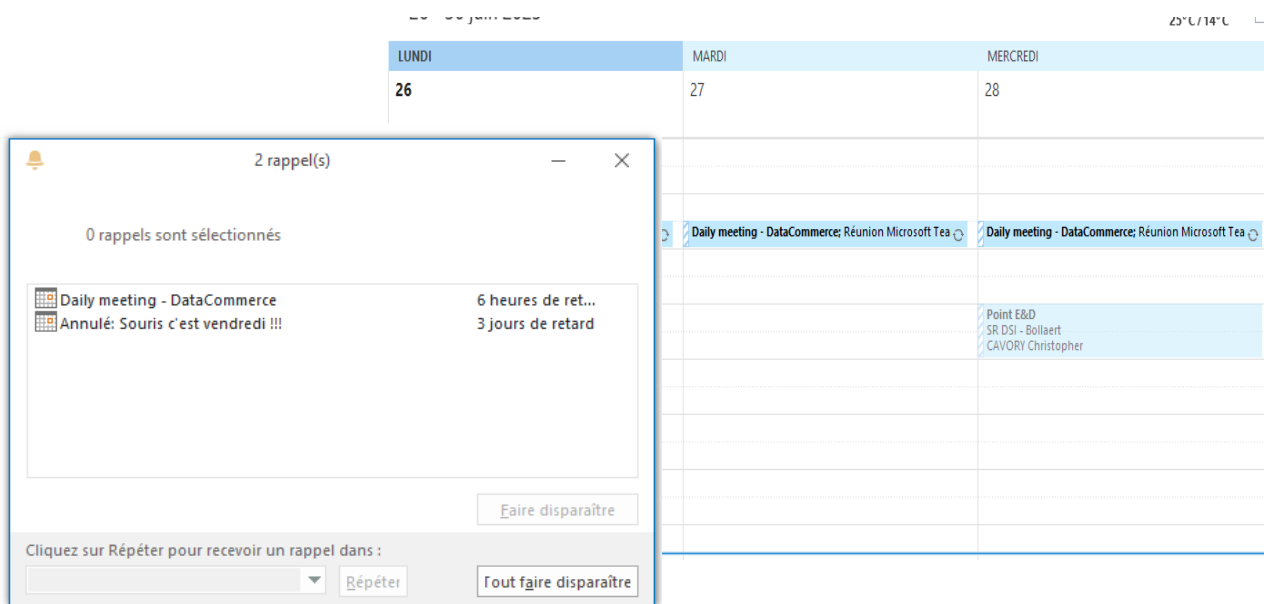
Excel formula: =CONCATENER(TEXTE([2;"aaaa-mm-jj"])

AR	AS	AT	AU
insertion sql	id	tel (modifié)	date modif 1
C202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AURORE','aurore.nivelles@canda.com','0144887560','66205127502447','')	1	0144887560	1900-01-00

Rapport de Stage Valentin Delattre

2.5. Outlook :

L'outil Outlook m'était lui aussi très familier car je m'en sers tous les jours pour mes mails. Dans le cadre de ce stage j'ai ainsi dû l'utiliser quotidiennement et ce, principalement au niveau de la planification de mes réunions et/ou points avec mon tuteur. Il m'a principalement servi de calendrier numérique.



Rapport de Stage Valentin Delattre

3. La méthode de travail

3.1. La méthode Agile

L'agilité se définit comme la méthode de travail utilisé chez la DSI de l'Opcommerce. Elle représente un état d'esprit ou un processus léger visant à la transparence et à la confiance entre les différents acteurs de l'entreprise. Ici, on vise l'acceptation du changement, l'amélioration continue et le pilotage par la valeur business. En d'autres termes, la méthode Agile ne correspond en aucun cas à une solution à tous les problèmes, une méthode de gestion ou de développement rapide.

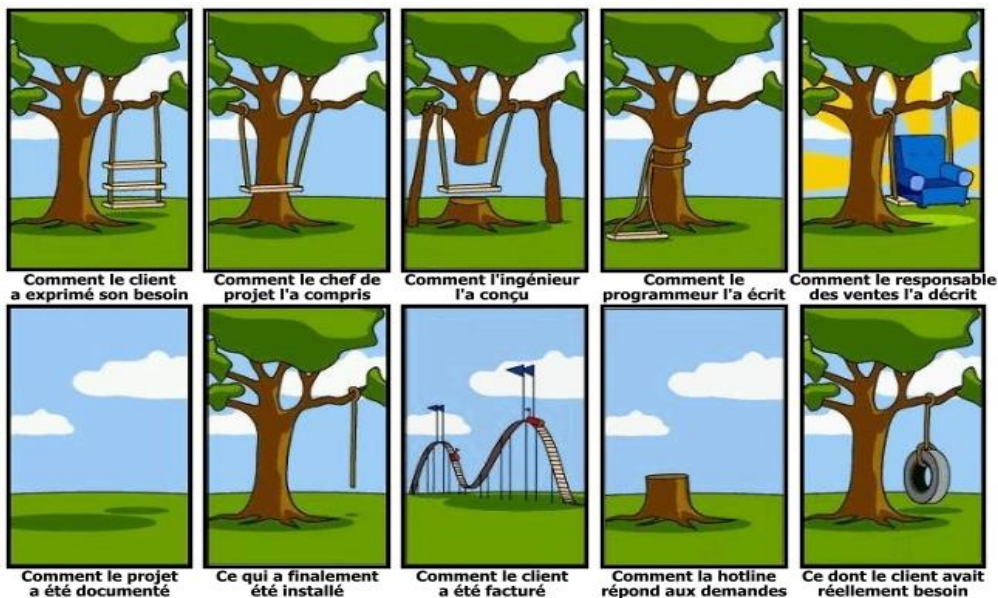
Pourquoi préférer la méthode Agile ?

D'habitude, on retrouve comme méthode de travail dans les entreprises le cycle en V partant de l'expression des besoins pour arriver à la conception détaillée et sa réalisation.

Or, celui-ci fonctionne mal en ingénierie logicielle car un projet informatique doit répondre à des problèmes complexes et changeants étant donné qu'une seule erreur coûte cher...

De plus, les problèmes supplémentaires se situent au niveau de l'expression du besoin, souvent très floue, mais surtout par l'effet tunnel provoqué.

L'Opcommerce utilise donc la méthode Agile dans le but de favoriser les individus et leurs interactions dans les différents projets, de proposer des produits opérationnels, de développer la collaboration avec les clients et de suivre une éthique d'adaptation au changement.



Rapport de Stage Valentin Delattre

3.2. Les Users Stories et Product Backlog

Les Users Stories correspondent aux tâches à réaliser sous forme de cartes dans lesquelles on décrit tout ce qui doit être fait à propos d'un sujet précis. Elles doivent être rédigées de manière à ce qu'on les comprenne facilement, à laisser place à la discussion et rester testables. Les Users Stories sont écrites par le Product Owner et se formulent de la sorte :

En tant que <rôle>
Je souhaite <Action>
Afin de <but>

The screenshot shows a Jira Product Backlog item card. At the top, it is labeled 'PRODUCT BACKLOG ITEM 18*'. The main title is '18 Consulter la fiche d'un ouvrage'. Below the title, it shows 'Unassigned' with a person icon, '0 comments', and an 'Add tag' button. A metadata table is present:

State	● Approved	Area	Projet Web - Git
Reason	🔒 Approved by the Product Owner	Iteration	Projet Web - Git\Sprint 4

The card is divided into three sections:

- Description:**
 - En tant qu'abonné de la médiathèque
 - Je recherche un ouvrage en spécifiant son auteur, son titre ou sa référence
 - Afin de l'emprunter ou de le réserver
- Acceptance Criteria:**
 - Scenario : l'abonné lance une recherche pour consulter la fiche d'un ouvrage
 - Etant donné que je suis abonné et que je suis sur la page de recherche d'un ouvrage
 - Lorsque je saisis l'auteur, le titre ou la référence et que je lance la recherche
 - Alors je peux consulter la liste des ouvrages correspondants triés par auteur

Le Product Backlog, quant à lui, correspond à la liste de travail à effectuer. Il est chiffré imprécisément, trié par Priorité, écrit sous forme de Users Stories et appartient au Product Owner. Celui-ci se présente sous cette forme :

Rapport de Stage Valentin Delattre

Epic	3579	👑 Web - Page d'accueil Branche	● New
User Story	3984	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Branche"	● A faire
User Story	3986	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Les dernières études"	● A faire
User Story	3987	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Actualités de la prospective"	● A faire
User Story	3988	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Agenda de la prospective"	● A faire
User Story	3989	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Témoignages"	● A faire
User Story	3990	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc "Mes besoins"	● A faire
User Story	3992	📄 Web - Page d'accueil Branche - Bloc de filtres "Sélectionner une branche" et "Sélectionner une région"	● A faire

3.3. Poker Planning, Board, Daily Meeting, Démo et Rétro

Le Poker Planning se définit par la présentation des Users Stories (US) par le Product Owner (PO). Lors de celui-ci se déroule des discussions entre les développeurs et le PO à propos de l'US mais aussi des discussions sur les différentes tâches techniques. Le but est de choisir et s'engager collectivement sur l'objectif du sprint et les Users Stories du Product Backlog à embarquer dans celui-ci.

Le Board se situe sur la plateforme Azure à l'Opcommerce et permet de classer les US des différents sprints dans le but de voir les avancements de chacun dans le projet. Il permet alors de les classer par statut d'avancement.

The screenshot shows a Jira Board for the 'Portail prospectif' project. The board is organized into columns representing different stages of work:

- A faire:** Contains 5 user stories (IDs 6191, 6181, 6104, 6116, 6106).
- En Cours (4/5):** Contains 2 user stories (IDs 6107, 6115).
- En Attente (7/7):** Contains 1 user story (ID 6105).
- A déployer (1/5):** Contains 1 user story (ID 5937).
- A Reviewer (0/5):** Empty column.
- A Valider (3/10):** Contains 2 user stories (IDs 6123, 6192).
- Done (5/5):** Contains 1 user story (ID 6149).

Each user story card displays its ID, title, assignee, state, and parent item. The board also includes filters for 'Types', 'Assigned to', 'Tags', and 'Sprint 12 Post Mep V1'.

Rapport de Stage Valentin Delattre

Le Daily Meeting se distingue comme une courte réunion de quinze minutes réalisées chaque matin dans le but d'analyser les avancements de chaque acteur du projet à travers trois questions simples :

- Qu'ai-je fait hier ?
- Qu'est-ce que je compte faire aujourd'hui ?
- Quels sont les obstacles que je rencontre ?

La démo se déroule à la fin de chaque sprint. Lors de celle-ci, l'équipe de développeurs réalise une démonstration de l'ensemble des tâches réalisées durant la période de sprint dans le but de présenter les nouveaux outils. Cette réunion est informelle et a pour but de prolonger sur la Rétrospective qui permet l'amélioration continue de chacun des projets et ce, à travers la collecte des avis des personnes ayant participé au sprint afin de prendre des actions d'amélioration à l'avenir.

3.4. Le processus Scrum

Le processus Scrum se définit comme une méthode Agile. Celui-ci fonctionne autour d'itération courte se concentrant sur des boîtes à outils (ex : cérémonies, Pizza team) dans le but de décrire le processus d'organisation d'un projet mais ne s'alignant pas sur ses pratiques d'ingénierie.

Une équipe Scrum se divise en plusieurs rôles principaux qui sont :



Le Product Owner définit et explique les fonctionnalités du produit. Il priorise les fonctionnalités selon leur valeur métier. Il accepte ou rejette les livraisons des Users Stories.



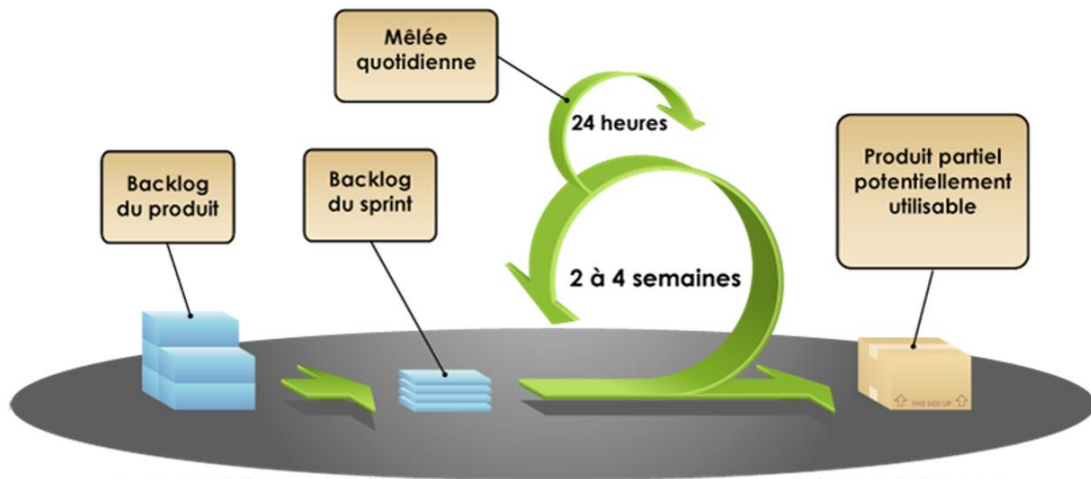
Le Scrum Master est garant de l'application de la méthode Scrum et doit animer l'équipe. Il facilite la coopération entre tous les rôles et fonctions des différents collaborateurs. C'est lui qui protège l'équipe des interférences extérieures.

Rapport de Stage Valentin Delattre



La Dev Team applique un mode de travail bien particulier qui fonctionne autour de l'auto attribution des tâches, de la mise à disposition régulière du produit et de la communication constante dans l'équipe avec les parties prenantes.

Le processus Scrum



COPYRIGHT © 2005, MOUNTAIN GOAT SOFTWARE

4. Travaux réalisés

4.1. Projet Importation Contact

CRM : Microsoft Dynamics 365 CRM est une plateforme de gestion de la relation client qui permet aux entreprises de centraliser et de gérer les interactions avec leurs clients, prospects et partenaires. Elle offre des fonctionnalités avancées de gestion des ventes, du service client, du marketing et de l'analyse des données.

Exemple d'affichage du CRM :

The screenshot shows the Microsoft Dynamics 365 CRM interface. The top navigation bar includes 'Dynamics 365 CRM TM L'OPCOMMERCE' and a search bar. The main content area displays a table titled 'Tous les contacts' with columns for 'Civilité', 'Prénom', 'Nom', 'Compte', 'Type de s...', 'Service', 'Sous-service', 'Fonction', 'Code pos...', 'Ville', 'Email', 'Téléphone', 'Portable', and 'Contact administra...'. The table contains 15 rows of contact data.

Civilité	Prénom	Nom	Compte	Type de s...	Service	Sous-service	Fonction	Code pos...	Ville	Email	Téléphone	Portable	Contact administra...
	Auréli	BOURDIL...								a.bourdilon@en...			
		COULIBALY	Mamadou							mamcoulibaly@L...			
		Lopcom...								lopcommerce35...			
		abenoist...								abenoist@seine...			
		celine.gu...								celine.guezou@b...			
	BECOUAR...	Maryline								mbecouarn@lopc...			
		deramme...								deramme@seine...			
		compta.p...								compta.perpigna...			
	GUERRIER	Frédéric								fguerrier@loppo...			
		Clément ...								c.amzallag@epb...			
	Sarah	Maandi								sarah.maandi@m...			
	Chantal	DUGUE								chantal.dugue@o...			
		sandrine...								sandrine.beuser...			
		Maggie.B...								Maggie.BOUDIER...			
		POUCHAL...								achats.pouchain...			
	Virginie	VAISMAN								virginie.vajsm...			
	FEVRE	Lucie								lucie.fevre@epide...			

En tant que première mission, mon maître de stage m'a demandé de composer des commandes SQL dans le but d'importer des contacts dans une base de données. Il m'a alors expliqué que j'allais devoir ajouter ces commandes dans un script afin d'envoyer les contacts vers le CRM de l'entreprise.

Rapport de Stage Valentin Delattre

exemple de commande à exécuter pour 10000 contacts :

```
SELECT c.ID, c.Nom, c.Prenom, c.E_Mail, c.NumTel, c.Siret
FROM [dbo].[tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM] AS c
where c.E_mail <> '' AND c.numtel <> ''
and c.datefinAct = ''
and c.siret > '83532297500045'
and c.siret < '85391524700011'
order by c.Siret
```

De plus, avant de pouvoir importer ces nouvelles données dans la BDD de l'entreprise. Il fallait tout d'abord les convertir dans un meilleur format, un qui correspond parfaitement à celui présent dans le CRM. Car, ces données provenaient du formulaire de création de compte présent sur le site web de l'entreprise et on me les avait envoyés à travers un fichier Excel d'environ 250 000 lignes :

ID	Type d'enregistrement	SIRET	Numero Interne MSA	Pseudo SIRET ou SIRET provisoire	Nom Commercial	Enseigne	Code NAF	Date Creation	Date Fin Activite	DateDerniereModification	CODE IDCC	OPCO de rattachement	ORIG
231545	300	38854465200018					4778C	21/12/1992		23/02/2016	1557		8
231546	300	90228303500027					4791B	25/05/2022		23/06/2022	2198		8
231550	300	52118582700016					4781Z	01/04/2010		21/06/2016	9999		8
231551	300	82911807400022					6190Z	01/12/2021		28/03/2022	1886		8
231552	300	45144281800014					4711C	01/03/2004		19/06/2014	2216		8
231553	300	50888740300055					4759B	05/12/2013		10/02/2015	1686		8
231554	300	40899888800031					4711C	01/06/2020		31/05/2021	1505		8
231555	300	84534547900032			LES SAVEURS DU SUD		4721Z	29/12/2021		08/06/2022	2216		8
231556	300	50263116100028					4778A	01/01/2017		15/07/2019	1431		8
231557	300	8872349200013					4778Z	19/06/2020		25/10/2021	1517		8
231558	300	41198646600075			LE PALAIS DES THES		4728Z	19/03/2022		02/07/2022	3237		8
231559	300	48174799600025					4759A	15/01/2006		24/10/2020	1880		8
231560	300	52471515100015					4784Z	13/12/2010		14/12/2010	1557		8
231561	300	82914133200017					4791A	01/05/2017		03/09/2019	2198		8
231562	300	44028375204632					6820B	01/01/2008	01/04/2022	27/03/2023	2216		8
231563	300	52770649300022					7022Z	11/02/2020		23/09/2022	1505		8
231564	300	85036687000025					4711D	01/05/2019		02/08/2019	2216		8
231565	300	79831909100020					4778C	30/10/2017		02/08/2019	1517		8
231566	300	82448998300026					6420Z	01/01/2018		08/02/2018	1539		8
231567	300	47050043028274					4753Z	03/04/2017		03/11/2022	1880		8
231568	300	90912156800010			BLUMAR&S		4647Z	14/13/2021		08/10/2022	1880		8
231569	300	33951807100067					4711D	01/01/2003		29/11/2017	2216		8
231570	300	42920428200249					4751Z	15/01/2019		17/01/2023	0675		8

Alors, j'ai exécuté des commandes Excel dans le but de corriger les erreurs présent dans les données comme :

- Les noms ou prénoms avec des caractères spéciaux (ex : DorotheÃ©e => Dorothee, AÃ cha => Aïcha) :

AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ
Masse salariale TA (Assiette sécurité sociale) cumul annuel	Masse salariale CFP intermittents du spectacle (Assiette sécurité sociale) cumul annuel	TYPE DE DSN (00 pas de DSN, 01 DSN normal et 02 DSN sans individu)	NOM 1	PRENOM 1	nom renommé	prénom renommé
5606		0 01	BAILLY	Jean-christophe	BAILLY	Jean-christophe

insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourI

Rapport de Stage Valentin Delattre

- Le format des numéros de téléphone

=SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(SUBSTITUE(AC2;"#";""),"-";""),"/";""),".";""),",";""),";";""))				
AP	AQ	AR	AS	AT
nom renommé	prénom renommé	insertion sql	id	tel (modifié)
NIVELLES	AUORE	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AUORE','aurore.nivelles@canda.com','0144887560','66205127502447','')	1	0144887560

- Les dates (AAAA-MM-DD)

=CONCATENER(TEXTE(I2;"aaaa-mm-jj"))					
AP	AQ	AR	AS	AT	AU
nom renommé	prénom renommé	insertion sql	id	tel (modifié)	date modif 1
NIVELLES	AUORE	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AUORE','aurore.nivelles@canda.com','0144887560','66205127502447','')	1	0144887560	1900-01-00

Ensuite, afin d'intégrer les données dans une base de données dans le but de les y extraire pour les envoyer vers le CRM j'ai réalisé des commandes SQL directement dans le fichier Excel pour les utiliser après sur la BDD d'essai.

Commandes :

=CONCAT("insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(";AS2;" ";AP2;" ";AQ2;" ";AB2;" ";AT2;" ";B2;" ";AV2;" ";M2;"))	
AR	insertion sql
	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(1,'NIVELLES','AUORE','aurore.nivelles@canda.com','0144887560','66205127502447','')
	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(2,"","','52852278200010','')
	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(3,"","','50449248900068','')
	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(4,'AUGIER','Renaud','r.augier@oc-lr.com','0620575500','91043382000016','')
	insert into dbo.tmp_ContactsFC202305_PourImportCRM values(5,'DETREZ','Dorothee','creazoom51520@orange.fr','0608030978','90539094400015','')

Puis, j'ai tout simplement copié mes 231 570 commandes et je les ai exécuté dans ma BDD.

J'ai supprimé toutes les lignes qui ne contenait pas les informations nécessaires pour être envoyées vers le CRM et il me restait exactement 121 409 contacts a importer.

J'ai ainsi importé ces contacts dans le CRM par paquets grâce à des commandes SQL ajoutées à un script que mon tuteur m'avait donné.

Enfin, j'ai traité toutes les occurrences des résultats de mes importations :

Rapport de Stage Valentin Delattre

Exemple de résultats :

```
06/06/2023 13:02:59 3811/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:02:59 0 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48188316300026 (3dc41fe3-0ed5-ed11-a7c7-000d3a959fe7)
@Nom=VACHERON; Prenom=Sebastien; Email=sebastien@lesvinsdufleuve.com; Tel=0608708946; Comptesiret=48188316300026
06/06/2023 13:02:59 Le contact Sébastien VACHERON sebastien@lesvinsdufleuve.com 0608708946 n'existe pas encore sur le compte CRM 48188316300026 (3dc41fe3-0ed5-ed11-a7c7-000d3a959fe7)
06/06/2023 13:02:59 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, 3dc41fe3-0ed5-ed11-a7c7-000d3a959fe7]; logicalname=account; name_Property=[name, LES VINS DU FLEUVE]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:00 Fin de création du contact Sébastien VACHERON sebastien@lesvinsdufleuve.com 0608708946 sur le compte CRM 48188316300026 (3dc41fe3-0ed5-ed11-a7c7-000d3a959fe7)
06/06/2023 13:03:01 3812/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:01 0 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48188723000029 (d2bb2ccb-00d5-ed11-a7c7-000d3a959767)
@Nom=FERNANDES; Prenom=MANUEL; Email=tachon.cassandra@free.fr; Tel=0611982347; Comptesiret=48188723000029
06/06/2023 13:03:01 Le contact MANUEL FERNANDES tachon.cassandra@free.fr 0611982347 n'existe pas encore sur le compte CRM 48188723000029 (d2bb2ccb-00d5-ed11-a7c7-000d3a959767)
06/06/2023 13:03:01 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, d2bb2ccb-00d5-ed11-a7c7-000d3a959767]; logicalname=account; name_Property=[name, FERNANDES MANUEL VENTE AMBULANTE DE FRUITS ET]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:02 Fin de création du contact MANUEL FERNANDES tachon.cassandra@free.fr 0611982347 sur le compte CRM 48188723000029 (d2bb2ccb-00d5-ed11-a7c7-000d3a959767), s
06/06/2023 13:03:02 3813/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:02 0 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48188743800028 (84d468ab-7ca6-ec11-9840-000d3a959da9)
@Nom=SMADJA; Prenom=Jerome; Email=Jerome.smadja@bbox.fr; Tel=0662405468; Comptesiret=48188743800028
06/06/2023 13:03:02 Le contact Jérôme SMADJA Jerome.smadja@bbox.fr 0662405468 n'existe pas encore sur le compte CRM 48188743800028 (84d468ab-7ca6-ec11-9840-000d3a959da9).
06/06/2023 13:03:02 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, 84d468ab-7ca6-ec11-9840-000d3a959da9]; logicalname=account; name_Property=[name, SARL JERVAL TUTTI FRUITI]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:04 Fin de création du contact Jérôme SMADJA Jerome.smadja@bbox.fr 0662405468 sur le compte CRM 48188743800028 (84d468ab-7ca6-ec11-9840-000d3a959da9), sous l
06/06/2023 13:03:04 3814/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:04 0 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48189235400020 (3cbee5c9-00d5-ed11-a7c7-000d3a95942c)
@Nom=BAIXAS; Prenom=ERIC; Email=contact@eb-concept.com; Tel=0533660051; Comptesiret=48189235400020
06/06/2023 13:03:04 Le contact ERIC BAIXAS contact@eb-concept.com 0533660051 n'existe pas encore sur le compte CRM 48189235400020 (3cbee5c9-00d5-ed11-a7c7-000d3a95942c).
06/06/2023 13:03:04 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, 3cbee5c9-00d5-ed11-a7c7-000d3a95942c]; logicalname=account; name_Property=[name, EB CONCEPT COMMUNICATION]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:05 Fin de création du contact ERIC BAIXAS contact@eb-concept.com 0533660051 sur le compte CRM 48189235400020 (3cbee5c9-00d5-ed11-a7c7-000d3a95942c), sous le
06/06/2023 13:03:05 3815/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:05 1 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48189266900013 (ab45412b-fc4f-eb11-a812-000d3a958fa2)
@Nom=DUMONT; Prenom=DELPHINE; Email=delphine.dumont@sofigec.com; Tel=0381312131; Comptesiret=48189266900013
06/06/2023 13:03:06 Le contact DELPHINE DUMONT delphine.dumont@sofigec.com 0381312131 n'existe pas encore sur le compte CRM 48189266900013 (ab45412b-fc4f-eb11-a812-000d3a958fa2)
06/06/2023 13:03:06 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, ab45412b-fc4f-eb11-a812-000d3a958fa2]; logicalname=account; name_Property=[name, OPTIQUE BLANC]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:07 Fin de création du contact DELPHINE DUMONT delphine.dumont@sofigec.com 0381312131 sur le compte CRM 48189266900013 (ab45412b-fc4f-eb11-a812-000d3a958fa2),
06/06/2023 13:03:07 3816/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:07 1 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48189775900082 (97230050-0d50-eb11-a812-000d3a958fa2)
@Nom=DABRAINVILLE; Prenom=Jerome; Email=Magasin.Argenteuil@bmstores.fr; Tel=0139472466; Comptesiret=48189775900082
06/06/2023 13:03:08 Le contact Jérôme DABRAINVILLE Magasin.Argenteuil@bmstores.fr 0139472466 n'existe pas encore sur le compte CRM 48189775900082 (97230050-0d50-eb11-a812-000d3a958fa2)
06/06/2023 13:03:08 Récupération du compte
@accountid_Property=[accountid, 97230050-0d50-eb11-a812-000d3a958fa2]; logicalname=account; name_Property=[name, SARL DABRAINVILLE LT]; original=System.Collections.Generic.Dictionary`2[System.String, System.Object]
06/06/2023 13:03:09 Fin de création du contact Jérôme DABRAINVILLE Magasin.Argenteuil@bmstores.fr 0139472466 sur le compte CRM 48189775900082 (97230050-0d50-eb11-a812-000d3a958fa2)
06/06/2023 13:03:09 3817/10000 TRAITEMENT
06/06/2023 13:03:09 0 contact(s) trouvé(s) sur le compte : 48190137900026 (2ab2d0cb-00d5-ed11-a7c7-000d3a959fe7)
.....
```

Voici ci-dessous l'analyse totale que j'ai réalisé sur les logs reçus et que j'ai envoyé à mon maître de stage :

« ANALYSE TOTALE :

Sur les 121409 contacts on a :

- 2990 Absence du siret dans le CRM : 2990 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- 14 Siret en double dans le CRM : 14 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- 21581 Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 21581 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
- 4442 Dont 4442 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
- 17139 Dont 17139 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)

Rapport de Stage Valentin Delattre

- Contact absent du CRM (via son mail) : 96815 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

Donc 121400 importations de contacts sur les 121409 car il manque les 8 contacts avec le problème "Erreur traitement WS Dynamics" ainsi que le contact qui n'a pas été importé lors de l'import de 17000 à cause du problème de 19H30.

Problème "Erreur traitement WS Dynamics" :

06/06/2023 08:42:19 Erreur traitement WS Dynamics : *****

EndpointNotFoundException - RetrieveMultiple : GetEntityDataByFetchSearch | => Il n'existait pas de point de terminaison à l'écoute sur https://lopcommerce.api.crm12.dynamics.com/XRMServices/2011/Organization.svc/web?SDKClientVersion=9.0.45.2156 pouvant accepter le message. Ceci est souvent dû à une adresse ou une action SOAP incorrecte. S'il est présent, voir l'élément InnerException pour plus d'informations.

Il n'existait pas de point de terminaison à l'écoute sur https://lopcommerce.api.crm12.dynamics.com/XRMServices/2011/Organization.svc/web?SDKClientVersion=9.0.45.2156 pouvant accepter le message. Ceci est souvent dû à une adresse ou une action SOAP incorrecte. S'il est présent, voir l'élément InnerException pour plus d'informations. => Le nom distant n'a pas pu être résolu: 'lopcommerce.api.crm12.dynamics.com'[TerminalFailure] Failed to Execute Command - RetrieveMultiple : RequestID=63f65d16-654a-4def-ae74-4f9c1c7f6f85 : GetEntityDataByFetchSearch duration=00:00:00.2337980 ExceptionMessage = Il n'existait pas de point de terminaison à l'écoute sur https://lopcommerce.api.crm12.dynamics.com/XRMServices/2011/Organization.svc/web?SDKClientVersion=9.0.45.2156 pouvant accepter le message. Ceci est souvent dû à une adresse ou une action SOAP incorrecte. S'il est présent, voir l'élément InnerException pour plus d'informations.

Il n'existait pas de point de terminaison à l'écoute sur https://lopcommerce.api.crm12.dynamics.com/XRMServices/2011/Organization.svc/web?SDKClientVersion=9.0.45.2156 pouvant accepter le message. Ceci est souvent dû à une adresse ou une action SOAP incorrecte. S'il est présent, voir l'élément InnerException pour plus d'informations. => Le nom distant n'a pas pu être résolu: 'lopcommerce.api.crm12.dynamics.com'

6H35 :

Les Id posant problème :

5777 à 5781

Leur Siret :

- 43755279700049
- 43755279700056
- 43755279700064
- 43755357100013
- 43755837200029

11H41 :

Pour cette update c'est le même problème "Erreur traitement WS Dynamics" répété 3 fois :

Les Siret sont :

- 48210687900026
- 48210698600029
- 48210788500022

ANALYSE 04/06/2023 :
10000 imports :

Rapport de Stage Valentin Delattre

- Absence du siret dans le CRM : 84 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 4 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 1521 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
- Dont 373 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
- Dont 1148 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 8391 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

ANALYSE 05/06/2023 : 17000 imports :

- Absence du siret dans le CRM : 263 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 2 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 2776 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
- Dont 719 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
- Dont 2057 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 13958 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

ANALYSE DU 07/06/2023 :

Update données début 06h35 : Sur 13000 :

Rapport de Stage Valentin Delattre

- Absence du siret dans le CRM : 170 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 1 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 2327 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
 - Dont 599 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
 - Dont 1728 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 10497 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

On arrive donc à 12995 sur 13000 donc un problème survenu pour 5 contacts...

Update données début 11H41 :

Sur 10000 :

- Absence du siret dans le CRM : 138 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 1 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 1865 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
 - Dont 453 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
 - Dont 1412 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 7993 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

On arrive à 9997 sur 10000 donc problèmes sur 3 contacts...

Rapport de Stage Valentin Delattre

Update données début 19H25 : Sur 30000 :

- Absence du siret dans le CRM : 477 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 5 occurrences (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 5764 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
 - Dont 1158 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
 - Dont 4606 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 23764 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

On arrive à 30000 sur 30000

Reésumé import 41409 contacts :

Update 8H33 07/06/2023 : 10000 imports contacts

- Absence du siret dans le CRM : 199 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 1 occurrence (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 2001 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
 - Dont 377 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
 - Dont 1624 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 7799 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

Rapport de Stage Valentin Delattre

10000/10000 => pas de problème d'importation

Update 11H53 07/06/2023 : 10000 imports contacts

- Absence du siret dans le CRM : 242 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 0 occurrence (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 2023 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
- Dont 321 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
- Dont 1702 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 7735 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

10000/10000 => pas de problème d'importation

Update 20H28 07/06/2023 : 20000 imports contacts

- Absence du siret dans le CRM : 1002 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 0 occurrence (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 3169 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
- Dont 412 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
- Dont 2757 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 15829 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

20000/20000 => pas de problème d'importation

Update 7H12 08/06/2023 : 1409 imports contacts

Rapport de Stage Valentin Delattre

- Absence du siret dans le CRM : 415 occurrences (ex : 05780803200049, 06720124400208) (ERREUR : Référentiel non trouvé pour le siret)
- Siret en double dans le CRM : 0 occurrence (ex : 30243331300046, 30928627600014, 31525572900040, 34195498000049) (ERREUR : Plusieurs siret identiques trouvés)
- Contact déjà existant (via son mail) dans le CRM : 135 occurrences (contact(s) en doublon et seul le premier sera MàJ)
 - Dont 30 pour lesquels le tel + Nom + Prénom étaient déjà connus (et donc on n'a rien importé) (INFO : Aucun champ supplémentaire à renseigner. Pas de MàJ du contact)
 - Dont 105 pour lesquels il manquait une info parmi le tel / Nom / prénom (Fin de MàJ du contact)
- Contact absent du CRM (via son mail) : 859 occurrences (n'existe pas encore sur le compte CRM)

1409/1409 => pas de problème d'importation

RESULTAT TOTAL / 41409/41409 => pas de problème d'importation

»

4.2. Rapport Power Automate pour Production et Recette

Cette étape était plutôt simple et rapide car il suffisait uniquement de récupérer toutes les données de modifications des rapports ainsi que les commentaires que chaque développeur pouvait laisser afin de tout mettre au propre sur un fichier Excel simple à comprendre et disponible pour tous. Il fallait donc que je me charge du rapport en production et de celui en recette.

Rappel : le rapport en production est le rapport auquel seuls les développeurs ont accès car c'est une sorte de prototype leur permettant de tester toutes les erreurs possibles. Ainsi, dès que celui-ci se présente entièrement correct et utilisable par les clients de l'Opcommerce on le recette, c'est-à-dire qu'on va le mettre en ligne pour qu'il soit à disposition de tous.

Rapport de Stage Valentin Delattre

Rapport en production :

Statut n°1	Statut n°2	Commentaires n°1	Commentaires n°2	Commentaires MPA	MAJ RAPPORT	EN PROD
Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A supprimer de l'espace de travail de production car dans exploit	RAS	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	QRC - SATISFACTION TELEPHONIQUE	16/05/2023
		prod pour le moment, si passage en prod à mettre sur le PAutomate	s'il n'y a pas de réclamations client le 16/05 et que le dataset est refresh le 17/05, alors la date de refresh qui est affichée reste le 15/05 ?	Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh	QRC - RECLAMATION CLIENTS	15/05/2023
		Idem ECHEANCIER FACTURE CAPP	idem ?	Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh	QRC - DEMANDE DE RDV	14/05/2023
		Présent dans Pautomate , Date au 17 donc ok	idem ?	RAS	QRC - AVIS CLIENT	14/05/2023
Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A supprimer car uniquement dans espace de travail exploitation	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	COUTS AZURE	16/05/2023
Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A voir avec resp du portail unique l'utilité	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	Voir avec Alexis si on peut supprimer le dataset qui semble inutile	INVENTAIRE RAPPORT	16/05/2023
		A voir avec resp du portail unique l'utilité		Voir avec Alexis si on peut supprimer le dataset qui semble inutile		
		Rapport public avec des données qui ne changeront plus		RAS		
		Refresh à 18H30 car fenêtre de tir au il y a de la RAM disponible sur le serveur		45 min pour refresh ce dataset. Faudrait pas faire un autre Pautomate avec un scale UP / DOWN ?		
		Refresh à 18H30 car fenêtre de tir au il y a de la RAM disponible sur le serveur		20 min pour refresh ce dataset. Faudrait pas faire un autre Pautomate avec un scale UP / DOWN ?		
		Idem ECHEANCIER FACTURE CAPP		Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh		
Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		Présent dans Exploitation (espace de travail)		Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport		
		Action effectuée Pautomate		RAS		
		Action effectuée Pautomate		RAS		

Rapport en recette :

Ensemble tâches PAutomate pour RECETTE											MAJ RAPPORT	EN RECETTE
Nom :	Date dernière Mj :	Description actions à réaliser :	Durée (approximatif)	Lit DWH n°1	Lit DWH n°2	Statut n°1	Statut n°2	Commentaires n°1	Commentaires n°2	Commentaires MPA	Nom rapport :	Date :
COUT AZURE	24/04/2023			Non		Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A supprimer de l'espace de travail de production car dans exploit	RAS	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport		
ECHANCIER FACTURE CAPP	28/04/2023			Oui				(S'il y a pas de réclamations client le 16/05 et que le dataset est refresh le 17/05, alors la date de refresh qui est affichée reste le 15/05 ?		Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh		
EXTRACT COLLECT MS	24/04/2023			Oui				Idem ECHEANCIER FACTURE CAPP	idem ?	Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh		
GLOBAL DATASET	15/02/2023			Oui				Présent dans Pautomate , Date au 17 donc ok	idem ?	RAS		
INVENTAIRE RAPPORT	24/04/2023			Non		Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A supprimer car uniquement dans espace de travail exploitation	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport		
LISTE LIBRI DFCG	02/01/2023			Non		Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		A voir avec resp du portail unique l'utilité	Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport	Voir avec Alexis si on peut supprimer le dataset qui semble inutile		
LISTE LIBRI LECTEURS	02/01/2023			Non				A voir avec resp du portail unique l'utilité		Voir avec Alexis si on peut supprimer le dataset qui semble inutile		
POWER BI OPCO	30/03/2023			Non				Rapport public avec des données qui ne changeront plus		RAS		
QRC - SATISFACTION TELEPHONE	15/02/2023			Non				Refresh à 18H30 car fenêtre de tir au il y a de la RAM disponible sur le serveur		45 min pour refresh ce dataset. Faudrait pas faire un autre Pautomate avec un scale UP / DOWN ?		
QRC - TELEPHONE	15/02/2023			Non				Refresh à 18H30 car fenêtre de tir au il y a de la RAM disponible sur le serveur		20 min pour refresh ce dataset. Faudrait pas faire un autre Pautomate avec un scale UP / DOWN ?		
SUITE DELAIS Paiement [DCCOF]	24/04/2023			Oui		Suppression en PRD le 23/05/2023 par MGOBERT		Idem ECHEANCIER FACTURE CAPP		Si on a du pousser ce rapport en PROD, c'est qu'on voulait le tester avec les données de PROD. Donc je pense qu'il faudrait le refresh		
SUPERVISION_FLUX	30/03/2023			Non				Présent dans Exploitation (espace de travail)		Oui à supprimer par mgobert dès que ses scripts de déploiements seront fiables pour ne pas repousser ce rapport		
TBL_BORD_CAPP_DWH	24/04/2023			Oui				Action effectuée Pautomate		RAS		
TBL_BORD_CP_DWH	24/04/2023			Oui				Action effectuée Pautomate		RAS		

4.3. Rapport étapes Diag pour Production et Recette

Ici, mon objectif était de réaliser un fichier Excel permettant d'analyser un programme exécuté chaque semaine afin de voir si tous les services de l'Opcommerce disponible fonctionnaient toujours. Je devais alors détailler au maximum chacune des étapes présentées dans ce programme afin que ce fichier soit compréhensible pour tous.

Diag Production :

Rapport de Stage Valentin Delattre

Ensemble étapes PAutomate pour PROD	Détails	Détails supplémentaires	Détails supplémentaires2	Durée
Lors de la réception d'une demande HTTP	Reçoit une demande HTTP et lance l'exécution des boîtes en dessous			0s
Initialisation variable RunId	création du String RunId			0s
Etat de l'initialisation Pipeline	Création du String statusPipeline			0s
Variable d'initialisation NonFichierExcel	Création du String NonFichierExcel	Celui-ci contient le fichier Excel ListeChtgAtzre.xlsx		0s
Exécution du pipeline d'alimentation du Datalake	Abonnement : l'Opcommerce Data Groupe de ressources : rg1proddatacommercece Nom de la fabrique de données : adf1proddatacommercece Nom de pipeline Data Factory : Pip_Chtg_Dtlk_Precalcu	Sortie : la variable RunId contient l'identifiant d'exécution (voir Power Automate)		1s
Récupération du RunId d'exécution de l'alimentation du Datalake	L'alimentation du Datalake récupère la valeur de l'identifiant d'exécution contenu dans la variable RunId	Renvoi de la variable RunId avec le même identifiant d'exécution		0s
Exécuter jusqu'à ce que le statut soit en succès soit en échec	Boucle n fois : - Obtention d'une exécution de pipeline : Entrées : {Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1proddatacommercece ; Nom de la fabrique de données : adf1proddatacommercece ; ID d'exécution } Sorties : { même ID d'exécution ; Nom du pipeline : Pip_Chtg_Dtlk_Precalcu ; Statut "IN PROGRESS" ; Appelé par Nom : Mamel }	PROGRESS* - Définition de la variable statusPipeline values "IN PROGRESS" - Délai : 30 secondes		Indéterminé
Si exécution de l'alimentation du Datalake est un succès	expressionResult = True ; entrée dans la condition : -Si Où alors : - Exécution du pipeline d'alimentation du Datalake : Entrée : { Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1proddatacommercece ; Nom de la fabrique de données : adf1proddatacommercece ; Nom de pipeline Data Factory : pip_DC_ORDONNANCEMENT ; NonFichierExcel prend pour valeur le fichier ListeChtgAtzre.xlsx } Sortie : { statut "IN PROGRESS" ; Paramètre "NonFichierExcel" : "ListeChtgAtzre.xlsx" } -Récupération du RunId d'exécution de l'alimentation du Datalake (récupération de l'identifiant et renvoi) - Définition d'une seconde variable statusPipeline et de sa valeur puis renvoi - Exécution du statut de Datalake jusqu'à ce qu'il soit en succès ou en échec : 1 boucle n fois :	- Obtention d'une exécution de pipeline 2 { - entrée : (Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1proddatacommercece ; Nom de la fabrique de données : adf1proddatacommercece ; ID d'exécution du pipeline Data Factory) - Sortie : { ID d'exécution ; Nom du pipeline : pip_DC_ORDONNANCEMENT ; Statut : "IN PROGRESS" ; Paramètre "NonFichierExcel" : "ListeChtgAtzre.xlsx" } - Définition d'une variable 3 (statusPipeline "IN PROGRESS") Délai : 30 s CONDITION : - Mise à l'échelle BDD Prod 56 { - Si OUI alors : ajoutement de la BDD : nom du serveur : sql0w1proddatacommercece.database.windows.net ; nom BDD : dw11proddatacommercece ; result : ResultSet : {} } - Actualisation d'un jeu de données (Espace de travail : Production ; Groupe de données : Global Dataset)	-Actualisation d'un jeu de données 2 (Espace de travail : Production ; Groupe de données : Diagnostics quantitatifs) Actualisation d'un jeu de données TBL_BORD_CAPP (Espace de travail : Production ; Groupe de données : TBL_BORD_CAPP_DWH) -Actualisation d'un jeu de données TBL_BORD_CP (Espace de travail : Production ; Groupe de données : TBL_BORD_CP_DWH) Actualisation d'un jeu de données Diagnostics qualitatifs (Espace de travail : Production ; Groupe de données : Diagnostics quantitatifs) - Attente 30 min avant Scale Down - Réduction BDD Prod S3 (nom du serveur : sql0w1proddatacommercece.database.windows.net ; nom BDD : dw11proddatacommercece) - Si non à la condition : -Envoi e-mail V2J2 -Si échec à l'exécution de l'alimentation du datalake alors : -Envoi d'un e-mail à partir d'une boîte aux lettres partagée V2) -TERMINER	Indéterminé

Diag Recette :

Ensemble étapes PAutomate pour RECETTE	Détails	Détails supplémentaires	Détails supplémentaires2	Durée
Lors de la réception d'une demande HTTP	Reçoit une demande HTTP et lance l'exécution des boîtes en dessous			0s
Initialisation variable RunId	création du String RunId			0s
Etat de l'initialisation Pipeline	Création du String statusPipeline			0s
Variable d'initialisation NonFichierExcel	Création du String NonFichierExcel	Celui-ci contient le fichier Excel ListeChtgAtzre.xlsx		0s
Exécution du pipeline d'alimentation du Datalake	Abonnement : l'Opcommerce Data Groupe de ressources : rg1recdatacommercece Nom de la fabrique de données : adf1recdatacommercece Nom de pipeline Data Factory : Pip_Chtg_Dtlk_Precalcu	Sortie : la variable RunId contient l'identifiant d'exécution (voir Power Automate)		1s
Récupération du RunId d'exécution de l'alimentation du Datalake	L'alimentation du Datalake récupère la valeur de l'identifiant d'exécution contenu dans la variable RunId	Renvoi de la variable RunId avec le même identifiant d'exécution		0s
Exécuter jusqu'à ce que le statut soit en succès soit en échec	Boucle n fois : - Obtention d'une exécution de pipeline : Entrées : {Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1recdatacommercece ; Nom de la fabrique de données : adf1recdatacommercece ; ID d'exécution } Sorties : { même ID d'exécution ; Nom du pipeline : Pip_Chtg_Dtlk_Precalcu ; Statut "IN PROGRESS" ; Appelé par Nom : Mamel }	PROGRESS* - Définition de la variable statusPipeline values "IN PROGRESS" - Délai : 30 secondes		Indéterminé

<p>expressionResult = True ; entrée dans la condition : -Si</p> <p>Oui alors :</p> <p>Exécution du pipeline d'alimentation du Dataware :</p> <p>Entrée : { Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1recdatacommercewe ; Nom de la fabrique de données : ad2recdatacommercewe ; Nom de pipeline Data Factory : pip_D2_ORDONNANCEMENT ; NomFichierExcel prend pour valeur le fichier ListeChgtAzare.xlsx }</p> <p>Sortie :</p> <p>{identifiant null}</p> <p>Récupération du nul d'exécution de l'alimentation du Dataware { récupération de l'identifiant et renvoie }</p> <p>Définition d'une seconde variable statusPipeline et de sa valeur puis renvoi</p> <p>Exécution du statut du Dataware jusqu'à ce qu'il soit en succès ou en échec : { boucle n fois :</p>	<p>- Obtention d'une exécution de pipeline 2 { - entrée : (Abonnement : l'Opcommerce Data ; Groupe de ressources : rg1recdatacommercewe ; Nom de la fabrique de données : ad2recdatacommercewe ; ID d'exécution du pipeline Data Factory)</p> <p>- Sortie : (Id d'exécution: Nom du pipeline : pip_D2_ORDONNANCEMENT; Statut : "IN PROGRESS" ; Paramètre "NonFichierExcel" : "ListeChgtAzare.xlsx")</p> <p>Définition d'une variable 3 { statusPipeline : "IN PROGRESS"}</p> <p>-Délai : 30 s</p> <p>CONDITION :</p> <p>"expressionResult".true</p> <p>-Si Oui alors :</p> <p>- Mise à l'échelle BDD Prod S6 { ajustement de la BDD : nom du serveur : sqlDwh1recdatacommercegw.database.windows.net ; nom BDD : dwh1datacommercegw ; résultat : ResultSets : {} }</p> <p>condition :</p> <p>envoyer un e-mail (V2) 2</p> <p>TERMINER</p> <p>exécution de l'alimentation est un échec : Envoyer un e-mail à partir d'une boîte aux lettres partagées (V2)</p> <p>Actualisation DataSet Global { Espace de travail : Recette ; Groupe de données : Global_Dataset}</p> <p>TERMINER</p>	<p>-Actualisation DataSet Collecte { Espace de travail : Recette ; Groupe de données : Global_Dataset}</p> <p>-Scale Down BDD Recette S3 { nom du serveur : sqlDwh1recdatacommercegw.database.windows.net ; nom BDD : dwh1datacommercegw ; résultat : ResultSets : {} }</p> <p>- SI NON pour</p> <p>envoyer un e-mail (V2) 2</p> <p>-SI</p> <p>Indéterminé</p>
---	--	--

4.4. Rapport Power BI Usage Visuel

Power BI : L'outil Power BI est un ensemble de services logiciels, d'applications et de connecteurs qui œuvrent ensemble pour transformer des sources de données disparates en insights cohérents, visuellement immersifs et interactifs. Grâce à celui-ci, on peut alors se connecter à des données, les transformer ou les nettoyer afin de leur assigner un modèle. Cela nous amène vers des visuels, par exemple, des graphiques, qui donnent des représentations de ces données. On peut alors s'approprier des rapports correspondant à des collections de données, sur une ou plusieurs pages.

L'AD : L'Active Directory (AD) est une base de données et un ensemble de services qui permettent de mettre en lien les utilisateurs avec les ressources réseau dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions.

La base de données (ou annuaire) contient des informations stratégiques sur votre environnement, notamment les utilisateurs et ordinateurs qui le composent et les différentes autorisations d'accès. Par exemple, la base de données peut compter 100 comptes d'utilisateurs, avec des informations telles que le poste occupé par chaque personne, son numéro de téléphone et son mot de passe. Elle recense aussi les autorisations dont ces personnes disposent.

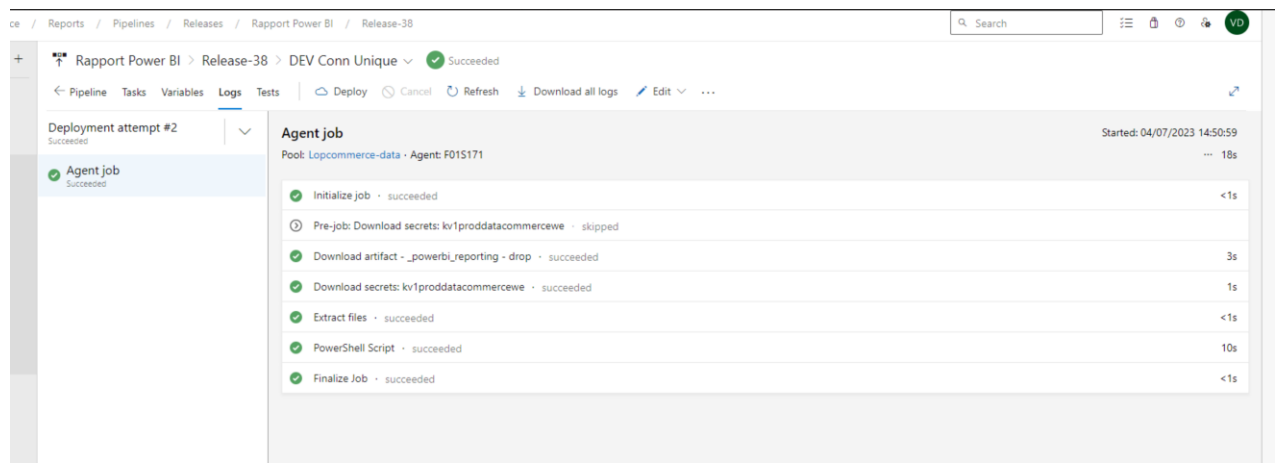
Mon but était de réaliser un visuel des données présentent dans l'AD correspondant aux différents avis des clients à propos du site internet de l'entreprise. Je me suis alors servi de ces jeux de données dans le but de proposer aux utilisateurs de ce rapport des visuels faciles à comprendre et simples à l'utilisation.

Mise en recette :

Rapport de Stage Valentin Delattre

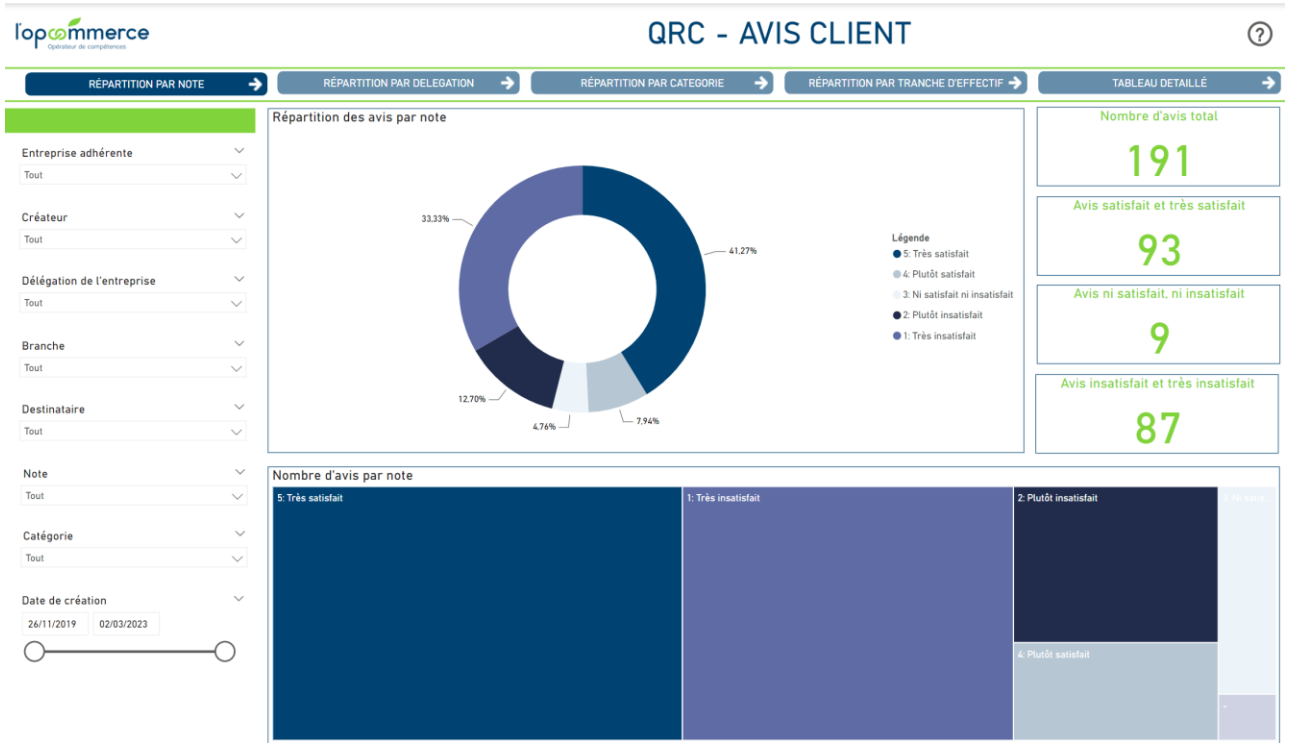
Avec les autorisations dev sur le crm, j'ai donc publié mon rapport afin de le rendre accessible de tous.

Etapes de mise en recette :



Rapport en images :

Rapport de Stage Valentin Delattre

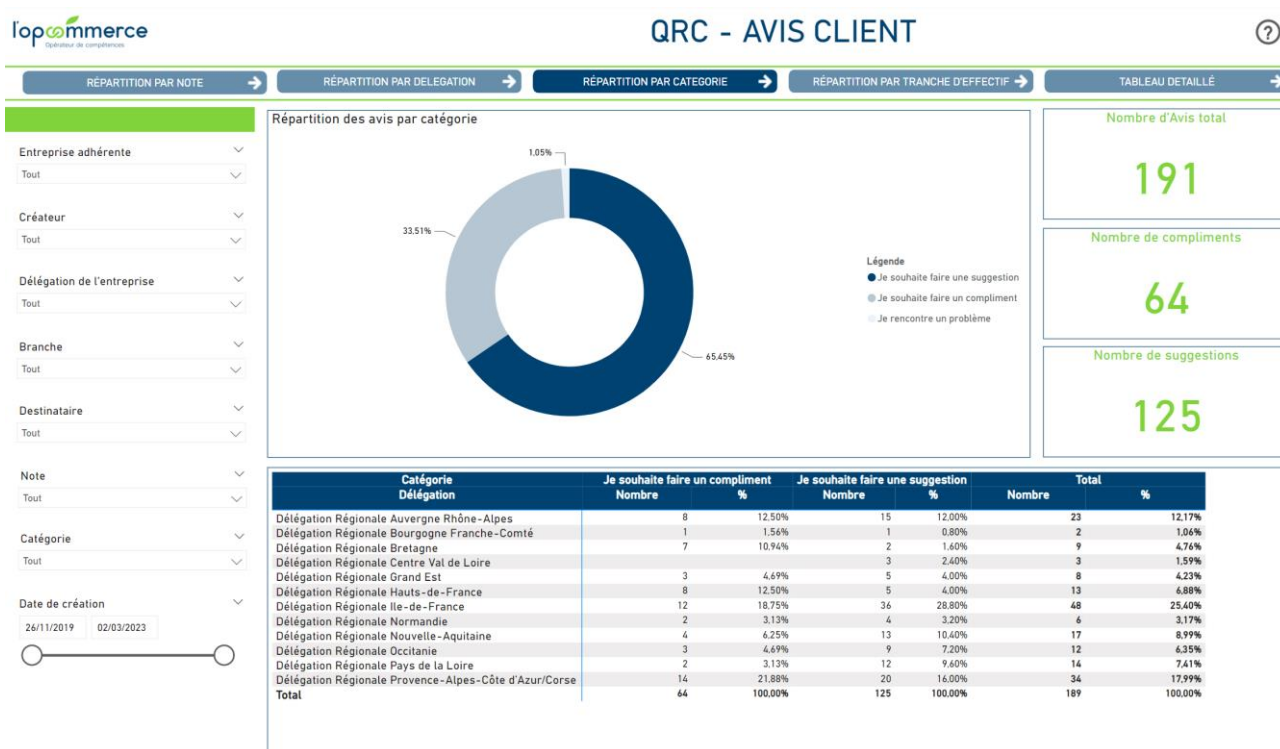


l'opcommerce QRC - AVIS CLIENT

RÉPARTITION PAR NOTE | RÉPARTITION PAR DELEGATION | RÉPARTITION PAR CATEGORIE | RÉPARTITION PAR TRANCHE D'EFFECTIF | TABLEAU DETAILLÉ

Raison sociale	SIREN	Délégation	Créateur
DILOO	824947329	PACA	laurentbecher@hotmail.fr
AIRE JUMP	920788106	HDF	aire.jump62@gmail.com
ENTR NOUVELLE VERS INSERTION ECONOMIQUE	377907548	CVL	compta.touraine@envie.org
AU COURCYRCUIT	900400730	NDIE	dominique.macureau@laposte.net
E.M.R.	337876205	GDE	sarah.heng@gmail.com
JARDIVIL	349522011	ARA	secretariat@jardivil.fr
DADISAL	382457745	NAQ	social-itmdax@orange.fr
TELESON-BRESSE REVERMONT	318225166	ARA	didier.marie4@wanadoo.fr
VARSKLY	890724420	PACA	virgile.lepage@yahoo.fr
SPAR CHEZ VERO	897391272	OCC	epiceriechezvero@gmail.com
ARDIST	827208990	NAQ	ardist.bordeaux@gmail.com
SARL LD	450247320	PDL	lpain@erecaplurie.fr
DILOO	824947329	PACA	laurentbecher@hotmail.fr
RAVENCO SARL	841340672	ARA	kubilay.kargaci@gmail.com
BIOMEN LA ROCHELLE	895185072	NAQ	jeremy.aubry@lemarchedeleopold.com
ARMS AND MOTORS	528059603	OCC	direction@armsandmotors.fr
LA POMME DE PARIS	831612510	PDL	maguette@pommegautier.fr
LE JARDIN DE LOUISE	800401580	NDIE	melaniedumont942@gmail.com
ARANEA	440421493	PDL	hyperu.murserigne.rh@systeme-u.fr
BIOTOPE	492748272	PDL	biotopestore@gmail.com
LE LANDREAU	517865465	PDL	ldelaunay@ixina.com
SOCIETE HOME PARADISE	525389425	OCC	laurentadda1@gmail.com
TOURNON DISTRIBUTION	205801888	ARA	pdv10335@mousquetaires.com
ABC CASH	517849756	PDL	claire.gendron@happycash.eu
VALERIE DELECLUSE	809281835	OCC	31calm@gmail.com
EURL MEDIAL GRADIGNAN	532060191	NAQ	turon.virginie@sfr.fr
EMADEL	487601270	HDF	p-sanchez@emadel.fr
JARDIFORT	819642471	NAQ	jardifort@wanadoo.fr
K AND K ET ASSOCIES	750504615	IDF	kheira.ra@gmail.com
CLEMENT Thanya RUIZ Coralie DEDE SOMBO Sandy WILSON Laurence ROS Mary-Jake BRAEM Jean-Charles SCOTTO Caroline LEGRAND Adeline			
LEVEUGLE Elsa VANBEVERSLUY Fréderique			
BENBEDRA Sultana JOFFROY Christelle			
TRIBOUILLARD Karine GERMAIN Julien			
LANDOLT Claire VELLA Carine			
MARCHETTI Maeva GIROUD Christophe			
COUSTERE Marie-Lise POUTEAU Raphaëlle			
BRUNET Sylvie ARNAUD Josselin			
Carrefour Service Clients LAUNAY Catherine			
CALMON Fanny GNONLONFOUN Maxime			
MARTIN Mélanie FAURE Sarah			
DESNOS Adeline PIOCHON Laura			
BRAEM Jean-Charles SCOTTO Caroline			
CORNUAUX LEGEAY Céline DURILLON Isabelle			
MARTIN Mélanie CUADRAS KIM Olesya			
BENHALIMA Malika GNONLONFOUN Maxime			
GEMIN Marie-Laure PINSON Claudie			
ROCANCOURT Myriam MARIANI Hervé			
IVARS Emilie PIRON Mathilde			
PIRON Mathilde IVARS Emilie			
IVARS Emilie PIRON Mathilde			
ROUX Alexandra CALMON Fanny			
SOUCHON Yolande FENGHOUR Meriem			
COURCIMEAUX Malis DRAPEAU Agnès			
BISTOS Aurélie HILLERET Julie			
LACANTE Véronique CHRISTOPHOUL Jérôme			
SMAGGHE Lucie RANSON Linda			
BOUILLE Mathilde ROCHER Marion			
DOS SANTOS Filipe LANGUIER Frédéric MARCAGGI Laetitia			

Rapport de Stage Valentin Delattre



l'opcommerce Aide - QRC Avis clients

Ce rapport permet d'analyser les avis

<p>UTILISATEURS</p> <p>Ce rapport est à destination du Responsable Qualité</p>	<p>CONTEXTE</p> <p>Ce rapport a été mis en place pour prendre connaissance des retours clients afin d'améliorer notre service rendu aux entreprises</p>	<p>PROVENANCE DE DONNEES</p> <p>Le Web Service Entreprise</p>
<p>RÈGLES DE GESTION</p> <p>Les avis sont divisés en 5 notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Très satisfait Plutôt satisfait Ni satisfait ni insatisfait Plutôt insatisfait Très insatisfait <p>Ces avis sont répartis en 3 catégories:</p> <ul style="list-style-type: none"> Je souhaite faire un compliment Je souhaite faire une suggestion Je rencontre un problème 	<p>DESCRIPTION</p> <p>Les notes démontrent un avis globale sur le service fourni. Il est également possible de laisser un commentaire pour expliciter la note.</p> <p>Le rapport permet notamment d'afficher la répartition des avis par note. Le rapport peut être affiné par délégation, par catégorie ou par tranche effectif.</p>	<p>EXCLUSIONS</p> <p>Pas d'exclusion.</p>

RETOUR AU RAPPORT

Rapport de Stage Valentin Delattre

4.5. Correction et mise en place de pages d'aide sur six rapports Power Bi

L'objectif de cette mission était de proposer aux personnes qui allaient utiliser ces rapports une méthode d'utilisation et de traitement de ceux-ci afin de leur faciliter au maximum la compréhension de ces documents dans le but qu'ils ne perdent pas de temps au niveau de leurs tâches respectives.

Mon but était alors d'ajouter des pages d'aides et d'y faire paraître un maximum d'information concernant le traitement de la donnée et de sa gestion.

Je devais alors acter sur ces six rapports :

- CAPP_Detail.pbix
- CPRO_Detail.pbix
- ProA_DETAIL.pbix
- QRC - Réclamations Client.pbix
- QRC - Satisfaction Téléphonie.pbix
- QRC - Téléphonie.pbix

Et voici quelques exemples de mes travaux :

- QRC - Téléphonie.pbix :

The screenshot shows a help page titled "Aide - Téléphonie" with a grid layout. The top left corner features the "l'opcommerce" logo. The page is divided into six main sections:

- UTILISATEURS:** Ce rapport est destiné plus particulièrement :
 - À la Direction Générale
 - Aux managers de la Direction Réseau et Territoires DRT
 - Aux managers de la Direction des Opérations DBO
- CONTEXTE:** Ce rapport a été mis en place pour permettre une analyse des appels téléphoniques du SVI.
- PROVENANCE DE DONNEES:** Les données proviennent de :
 - Base de données KIAMO
- REGLES DE GESTION:**
 - Délégation visée = délégation/service que l'appelant cherche à joindre
 - Délégation réceptrice = délégation/service qui répond à l'appel
 - Si la délégation visée a été en mesure de répondre à l'appel, la valeur est identique dans la donnée Délégation réceptrice.
 - Débord quand la délégation visée est déjà en ligne ou non disponible, l'appel est pris par une autre délégation/service, soit la délégation réceptrice
 - Appel abandonné : Appelant qui ne répond pas à toutes les questions du SVI ou qui trouve l'attente trop longue.
 - Les horaires d'ouverture du SVI:
 - Du lundi au jeudi: 8h30-12h30/13h30-17h30
 - Vendredi: 8h30-12h30/ 13h30-17h
 - Les plages ont été étendues fin2021 suite à une décision du CODIR: les délégations/service fonctionnent par rotation sur 8h30/9h et 17h-17h30
- DESCRIPTION:**
 - Extraction des appels par type: appels sortants, appels entrants (sur ligne directe ou ligne générale)
 - Extraction des appels par service/délégation/équipe sollicitée : Ex: CSR/ délégation/ Standard Paris/ Collecte
 - Détail des appels recus et émis par délégation visée: Analyse quantitative des appels reçus par délégation/service visé (et pris? Quelle que soit la délégation/service) et vue sur les appels sortants émis.
 - Détail des appels pris par délégation réceptrice: Analyse quantitative des appels répondus par délégation/service.
 - Détail des appels pris et émis par agent AE: analyse quantitative des appels par agent (appels entrants pris, appels sortants émis et aboutis).
- EXCLUSIONS:**
 - Sont exclus :
 - Les appels avant le 16 aout 2020, soit antérieur à la plateforme KIAMO

At the bottom center, there is a green button labeled "RETOUR AU RAPPORT".

Rapport de Stage Valentin Delattre

- QRC - Satisfaction Téléphonie.pbix :

Aide - SATISFACTION TÉLÉPHONIE

<p>Utilisateurs</p> <p>Ce rapport est destiné à la Direction Générale et aux managers de la Direction Réseau et Territoires DRT.</p> <p>Il n'est pas accessible au reste des collaborateurs.</p> <p>Il est nécessaire de faire une demande TicketZen pour ajouter l'accès à un collaborateur.</p>	<p>Contexte</p> <p>Ce rapport a été mis en place pour permettre une analyse des enquêtes satisfaction via SVI.</p> <p>Les enquêtes sont liées à la délégation réceptrice et donc à l'agent ayant traité l'appel.</p>	<p>DONNEES</p> <p>La page Données comporte les détails de chaque enquête SVI proposées et répondues par les appelants (Entreprise, OF, autres).</p>
<p>REGLES DE GESTION</p> <p>La délégation visée représente la délégation que souhaite joindre l'appelant et la délégation réceptrice la délégation qui reçoit réellement l'appel, soit la délégation visée si elle est disponible soit une autre délégation dans le cas d'un débord.</p> <p>Le taux de satisfaction compte les notes 4 et 5 comme positives.</p>	<p>DESCRIPTION</p> <p>Analyser la satisfaction des appels visant une délégation particulière ainsi que les différentes AF.</p> <p>Extraction multicritère possible par délégation visée, délégation réceptrice, service visé, type appelant.</p>	<p>EXCLUSIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les enquêtes sans réponse à la première question sont exclues • Seuls les adhérents disposant d'un compte WSE ouvert peuvent transmettre ces demandes • Ne sont pas prises en compte les réclamations reçues sur les boîtes mails.

RETOUR AU RAPPORT

- QRC - Réclamations Client.pbix :

Rapport de Stage Valentin Delattre

Aide - Analyse des réclamations clients
←

Ce rapport permet d'analyser les réclamations des clients

<p style="text-align: center;">UTILISATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction Générale • Les managers de la Direction du Réseau et des Territoires 	<p style="text-align: center;">CONTEXTE</p> <p>Ce rapport permet l'analyse des réclamations déposées par les entreprises.</p>	<p style="text-align: center;">PROVENANCE DE DONNEES</p> <p>Les données proviennent du :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web Service Entreprise, onglet réclamation • Mémo
<p style="text-align: center;">REGLES DE GESTION</p> <p>La réclamation est affectée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux RT/DR qui en font la lecture et ensuite l'orientation 	<p style="text-align: center;">DESCRIPTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il existe un code de trois couleurs dans le mémo : - rouge = non lu; vert = lu et en cours de traitement; gris = considéré traité <p>Ce pilotage ne permet pas de savoir par quelle méthode et sous quel délai la réponse a été apportée.</p>	<p style="text-align: center;">EXCLUSIONS</p> <p><i>Seuls les adhérents disposants d'un compte WSE ouvert peuvent transmettre ces demandes.</i></p> <p><i>Ne sont pas prises en compte les réclamations reçues sur les boîtes mail.</i></p>

[RETOUR AU RAPPORT](#)

4.6. Mon rapport d'étonnement :

Afin de conclure mon stage, mon tuteur m'a demandé de réaliser un rapport d'étonnement à propos de l'entreprise afin d'avoir un avis précis sur leur méthode de travail venant d'un regard nouveau. J'ai alors pensé qu'il serait intéressant que j'introduise le mail que je lui ai envoyé dans mon rapport de stage afin de présenter mes premières découvertes dans le monde professionnel.

RAPPORT ETONNEMENT LOPCOMMERCE :

Bonjour Maxime, je me permets de te contacter afin de te faire part de mon rapport d'étonnement par rapport aux différentes méthodes de travail de l'opcommerce. Je me suis ainsi dit que ce serait plus agréable à lire si je fonctionnais par étapes afin d'évoquer tous les points de façon distinctes.

- Le Flex-office : arrivé aux anciens locaux, je ne savais pas du tout où m'installer car je pensais que chacun des collaborateurs avait une place attitrée et que cela ne changeait pas tout au long de l'année. Cette méthode de distributivité des places de bureau m'a alors bonnement étonnée car je pensais qu'il y aurait des conflits alors que non.

Rapport de Stage Valentin Delattre

- La méthode de travail : Agile, Scrum, etc... : la présentation sur la méthode Agile de Maxime Saussier m'a étonnée car je ne pensais pas que l'entreprise s'appropriait une méthode de travail lui correspondant le mieux dans le but d'être le plus efficace possible mais aussi afin de distribuer les tâches à réaliser de manière égale et réfléchie. Je tiens aussi à souligner un point au niveau des réunions que vous réalisez telles que les daily meeting, point Etudes et Dev ou Démo Rétro ; évidemment je savais qu'il allait y avoir des réunions mais je ne pensais pas rencontrer tous ces types de réunions avec des buts différents que ce soit organisationnel ou aboutissant à des présentations.
- Outils de travail, rapport etc... : Ensuite, je tenais à m'exprimer à propos des outils de travail car comme je te l'avais dit avant le stage je ne m'attendais qu'à faire du « code » pendant 6 semaines or j'ai appris que dans ce métier il n'y avait clairement pas que ça et que si je devenais ingénieur à l'avenir j'allais devoir être pluridisciplinaire afin de savoir être connaisseur sur tous les outils de travail de l'entreprise comme par exemple ici : Power BI, le CRM Dynamics, le vocabulaire associé etc...
- Le télétravail : je ne pensais pas que chez l'Opcommerce on pouvait faire du 3 jours en tt et le reste en présentiel même si cela ne m'étonne pas vraiment vu que tout le monde n'habite pas sur Lille et que les réunions passent par teams.
- Les Boards : je trouve ça super bien car c'est clair et précis dans les tâches de chacun parce que l'on nous dit souvent qu'un développeur c'est un « bon flemmard mal organisé » et là j'ai remarqué que tout est trié par sprint et les tâches sont en détails etc...