

الجزائرية الديمقراطية الشعبية الجمهورية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المدرسة العليا للإعلام الآلي - 08 ماي 1945 - بسبدي بلعباس

Ecole Supérieure en Informatique

-08 Mai 1945- Sidi Bel Abbas



Mémoire de Fin d'étude

Pour l'obtention du diplôme d'ingénieur d'état

Filière : Informatique

Spécialité : Système d'informations et Web (SIW)

Thème

Conception et implémentation d'un Simulateur Multi-agent d'un Service CRM

Présenté par :

- M. SMAHI Brahim

Soutenu le : 00/00/2020

Devant le jury composé de :

- | | |
|--------------------------|-----------|
| - M. MEDDAH Ishak | Président |
| - M. BADSI Hichem Anouar | Encadreur |
| - M. SAIDI Mohamed Fatih | Examineur |

Année Universitaire : 2019 / 2020

Résumé

L'entreprise est une unité très importante et critique dans la société. Afin de bien jouer son rôle dans la société, Elle doit améliorer la satisfaction de leurs clients, son efficacité et ses performances, et le plus important est de rendre son travail professionnel, tout cela, afin de satisfaire les clients, de faire de bons profits et de contribuer au développement de la société.

Pour cela, les entreprises adoptent les simulations pour visualiser, anticiper et être préparé pour les futures situations. Les multi-agents sont particulièrement adaptés pour la simulation des phénomènes complexes tels que la gestion des relations avec la clientèle (CRM).

Le travail que nous avons réalisé est la conception et l'implémentation du système de simulation avec une architecture basée sur la plateforme MadKit. Ce système est basé sur la simulation multi-agent d'un système de CRM. Ce système sert à simuler des modèles pour achats-ventes dans les services CRM des entreprises, pour permettre s'adapter et d'anticiper les futures circonstances.

Mots clefs : Système multi-agents (SMA), Customer Relationship Management (CRM), Simulation à base d'agents, entreprise, Agent.

Abstract

The Enterprise is a very important and critical unit in society. In order to play its role well in the society, it has to improve its customer satisfaction, efficiency, and performance, and the most important thing is to make its work professional, all of this in order to satisfy customers, make good profits, and contribute to the development of the company.

Hence, enterprises adopt simulations to visualize, anticipate and be prepared for future situations. Multi-agents are particularly suitable for the simulation of complex phenomena such as customer relationship management (CRM).

The work we have done is the design and implementation of a simulation system with an architecture based on the MadKit platform. This system is CRM agent-based. This system is used to simulate models for buy-sell in CRM departments of enterprises, to allow adaptation and anticipation of future circumstances.

Keywords: multi-agent System (MAS), Customer Relationship Management (CRM), Agent-based Simulation, enterprise, Agent.