

Tableaux de bord des SI, piloter la performance



SII-348 2 Jours (14 Heures)

Description

Ce stage vous montrera l'intérêt des tableaux de bord pour piloter la performance de vos systèmes d'information. Vous apprendrez à choisir les indicateurs pertinents en fonction de vos besoins et objectifs afin de mesurer la qualité des services utilisateurs, de la maintenance, de l'exploitation et des études.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Directeurs des systèmes d'information, tout autre responsable SI, ingénieurs, chefs de projet et tout autre acteur concerné par le pilotage de la performance des SI.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- Caractériser les parties prenantes du système, leurs objectifs, leurs points de vue, leurs vues et leurs indicateurs
- Analyser des problèmes fréquemment rencontrés
- Décrire le système à piloter dans une modélisation opérationnelle

Programme de la formation

Introduction

- Le rôle du tableau de bord.
- Formalisation des objectifs.
- Définir les indicateurs.
- Intégrer les composantes de la performance.
- Pertinence des indicateurs SI.
- Utiliser les tableaux de bord.

Le tableau de bord des services utilisateurs

- Approche informatique versus système d'information.
- Etude de la productivité des utilisateurs.
- Coûts cachés.
- Analyse des problèmes fréquemment rencontrés.
- Satisfaction des utilisateurs.
- Lien entre niveau de service et budget.
- Principaux indicateurs du tableau de bord.
- Travaux pratiques La collecte d'informations.
- Tableaux de bord orientés services utilisateurs.

Le tableau de bord de la maintenance

- Gestion de projet et maintenance des applications.
- La courbe traditionnelle de la maintenance en fonction du cycle de vie de l'application.
- Quand faut-il remplacer ses applications ?.
- Evaluer la qualité de la maintenance.
- Le non-investissement sur la dévalorisation des actifs informatiques et l'augmentation des charges de maintenance.
- Principaux indicateurs du tableau de bord de la maintenance.
- Exercice: Suivi du cycle de vie de l'application.
- Mesurer la qualité de la maintenance.

Le tableau de bord de l'exploitation

- Piloter efficacement l'exploitation.
- Cas de la disponibilité : vision technique versus vision utilisateur versus vision entreprise.
- Suivre l'évolution.
- Tableau de bord d'un centre informatique traditionnel.
- Statistiques d'utilisation des ressources informatiques.
- Principaux indicateurs du tableau de bord.
- Travaux pratiques: Différentes pistes pour piloter la performance de l'exploitation.

Le tableau de bord des études informatiques

- La trilogie : respect du cahier des charges, des délais et des budgets.
- Comment évaluer la qualité des études ?.
- Cas de la qualité des projets : erreurs versus défauts.
- L'impact des ressources humaines sur la réussite des projets.
- Le degré de satisfaction des équipes informatiques.
- Les raisons principales de l'échec.
- Limite de l'approche maîtrise d'ouvrage - maîtrise d'oeuvre.
- Modèle de pilotage des études intégrant la valeur et les coûts futurs de fonctionnement.
- Exercice: Etude en groupes de tableaux de bord.
- Réflexion sur les principaux indicateurs.