

Tableaux de bord des SI, piloter la performance

-Référence: **SII-348**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

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

A 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.

Programme

- **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.

Programme

- Réflexion sur les principaux indicateurs.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc