Qualité du SI, mettre en place une stratégie efficace

-Réference: **SII-347** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre les concepts de qualité au sein du SI
- Maîtriser les enjeux stratégiques de la qualité dans la DSI
- Analyser les démarches, normes et référentiels de gestion de la qualité SI
- Mettre en place une démarche et un plan d'action de gestion de qualité

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Ce cours de synthèse s'adresse aux dirigeants informatiques, responsables méthodes, responsables de grands projets ayant à mettre en place une démarche qualité.

Programme

- **Le concept Qualité**
  - Définition et divers aspects relatifs à ce concept.
  - Les évolutions et les mesures.
- **Champ d'action du DSI sur la Qualité dans l'entreprise**
  - Les clients de l'informatique.
  - Les attentes des clients.
  - Du logiciel aux résultats de l'entreprise.
  - Echanges sur la notion de chaîne de valeur de la DSI.
  - Réflexion sur les parties prenantes de l'informatique dans son organisation.
- **La nécessité d'une normalisation**
  - La maîtrise des processus informatiques dans l'entreprise étendue.
  - Le rôle de l'assurance Qualité et de la certification.
  - Les scandales et la gestion des risques.

Programme

- Impacts informatiques de la loi Sarbanes-Oxley.
- Démonstration.

- **Démarches, normes et référentiels**
  - Les différents prix d'excellence de la qualité.
  - Les normes et les référentiels : ISO 9000 version 2000, Six Sigma, ITIL, CMMI, COBIT, SPICE.
  - Comparaisons et implications pour la DSI.
  - Normes relatives à la gouvernance SI.

- **La démarche Qualité**
  - Dix règles pour engager une démarche Qualité.
  - Evaluer le niveau de Qualité de sa DSI ou de son projet.
  - L'investissement, les charges de fonctionnement.
  - La réallocation des ressources.
  - Certification : les retombées pour l'entreprise.
  - Réflexion collective.
  - Plan pour amorcer son projet et définir sa stratégie de progression.

- **Agir sur la Qualité : méthodes pour l'informatique**
  - Calibrer les exigences de ses clients. Faire face aux dérives du client roi.
  - Agir sur la création de valeur. Maîtriser la complexité (activités, produits et services).
  - Maîtriser les relations entre utilisateurs (MOA, MOE, équipes). Garantir la cohérence du SI.
  - Exploitation informatique : professionnaliser la relation client avec des niveaux de services.
  - Etablir un PAQ : fixer des objectifs et suivre.
  - Mettre en place un système de management de la qualité. Piloter la qualité.

(+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, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc