



Les tableaux de bord de la DSI

Description :

L'objectif de ce séminaire est d'identifier et de maîtriser les principes de construction et l'état des pratiques en matière de tableaux de bord de la DSI. Son contenu permettra de mieux gérer le système d'information d'une entreprise, c'est-à-dire : Connaître et améliorer la performance de son système d'information, maîtriser la qualité des prestations informatiques mais aussi prendre des décisions pertinentes en collaboration avec sa Direction Générale.

Objectifs

- Les principes fondamentaux des tableaux de bord
- Les étapes et les principes de construction
- Les erreurs à éviter dans la construction de votre tableau de bord
- Le tableau de bord du fonctionnement interne de la DSI
- Le tableau de bord informatique pour la Direction Générale
- Le tableau de bord prospectif ("balanced scorecard" ou BSC)
- La mise en place des tableaux de bord
- Premier bilan : vous en êtes où ?

Publics

Ce séminaire est destiné aux Directeurs des Systèmes d'Information, à leur adjoint, aux responsables de cellule de pilotage d'une DSI, à des Directeurs de projet ou des consultants ayant en charge la mise en place de tableau de bord de leur DSI.

Durée

2 jours

Pré-requis

Les participants devront apporter leur PC portables avec le pack office installé et un exemple de tableau de bord.

Programme de cette formation

Les principes fondamentaux des tableaux de bord

- Pourquoi mettre en œuvre un tableau de bord de la DSI : Qu'est-ce que la gouvernance du SI ?
- Les trois préoccupations clés du contrôle : Profitabilité, Taux d'utilisation, Taux de fonctionnement
- Les quatre composantes de la gouvernance du SI : Opération / Evolution / produit / Services
- De l'art de bien gérer les investissements : réaliser les bons investissements : la gestion de programme, la gestion des engagements, la gestion de portefeuille
- L'utilisation des tableaux de bord pour gérer, contrôler et anticiper.
- Comment choisir et utiliser vos indicateurs qualitatifs : enquêtes, retours des services
- Tableau de bord informatique ou tableau de bord du système d'information ?

Les étapes et les principes de construction

- Définition du tableau de bord informatique : objectifs, caractéristiques, propriétés.
- Le périmètre du tableau de bord de la DSI
- Les principes d'un pilotage efficace.
- Différentes méthodes de construction, avantages et inconvénients respectifs, domaines privilégiés d'application, principales contre-indications.
- L'approche "systémique" : ressources, activités, produits et services.
- L'approche "fonctionnelle" : études, exploitation, services, etc.
- L'approche "audit" : la méthode et l'approche des auditeurs cf. CobiT v4.
- L'approche "équilibrée" : le tableau de bord prospectif.
- Identifier les indicateurs de performance les plus pertinents.
- Le tableau de bord générique et ses indicateurs.
- Les sources d'information.

Les erreurs à éviter dans la construction de votre tableau de bord

- Votre tableau de bord : est-il en phase avec vos objectifs ?
- Aligner le pilotage de l'informatique et le pilotage d'entreprise
- Passer d'une logique "technicienne" à une logique "d'entrepreneuriat"
- Les indicateurs dépourvus de signification
- Interpréter les indicateurs, le système de décision - action et la gestion des alertes
- Mesurer les coûts cachés et les sources d'improductivité
- Les ratios de comparaison de type : budget informatique/chiffre d'affaires, budget informatique/effectifs (benchmarking)
- Comment être à l'aise avec les aspects financiers : les chiffres à valoriser
- Votre tableau de bord informatique pour "vendre" votre DSI auprès de votre DG
- Le format des informations

Cas pratique 1 : Construction du tableau de bord de la Direction des Systèmes d'Information (2H30)

- Les participants élaborent dans un premier temps un tableau de bord standard. Dans une seconde phase, Il s'agit de prendre en compte toutes les spécificités de leur entreprise : stratégie, contexte concurrentiel, objectifs, budget, risques, ressources...

Le tableau de bord du fonctionnement interne de la DSI

- Comment piloter efficacement les activités de support de la fonction informatique : la roadmap.
- La gestion des achats et de la sous-traitance.
- Le suivi des actifs informatiques.
- La gestion des ressources humaines et des compétences.

- Les principaux indicateurs du tableau de bord interne à la DSI.
- Spécificités d'un SI externalisé.

Le tableau de bord informatique pour la Direction Générale

- Comment sensibiliser les responsables métiers aux enjeux des nouvelles technologies.
- Une vision transversale opposée à l'approche verticale traditionnelle.
- Comment et quand faut-il communiquer avec sa Direction Générale ?
- Les préoccupations et les messages à faire passer à la Direction Générale.
Les principaux indicateurs du tableau de bord informatique pour la Direction Générale.

Cas pratique 2 : Construction du tableau de bord de la DSI pour la Direction Générale et pour vos équipes (2H30)

- Communiquer par l'intermédiaire de votre tableau de bord : "vendre" votre activité de la DSI auprès de votre Direction Générale et auprès de vos équipes

Le tableau de bord prospectif ("balanced scorecard" ou BSC)

- Les principes fondateurs du tableau de bord prospectif.
- Les quatre dimensions : financière, client, processus internes, innovation.
- Les apports de la BSC pour la fonction informatique.

Cas pratique 3 : Construction du tableau de bord de la DSI pour la Direction Générale selon la méthode du Balanced Scorecard » (2H30)

La mise en place des tableaux de bord

- La démarche de mise en œuvre.
- Les acteurs incontournables de.
- Exploiter les référentiels de processus (COBIT, ITIL, CMMI).
- Les ressources nécessaires.
- Décrire le processus d'utilisation effective
- Aligner le pilotage de l'informatique et le pilotage d'entreprise
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue de vos tableaux de bord

Premier bilan : vous en êtes où ?

Quel plan d'action comptez-vous mettre en œuvre à la suite de cette formation ? (1 H)