

# Tableaux de bord des SI, piloter la performance

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : SIT - Prix 2024 : 1 820€ HT

L'organisation informatique est devenue un réel partenaire stratégique des opérations et doit être capable de rendre compte de sa performance pour répondre aux enjeux business. Avec ce cours, vous apprendrez à prendre en compte les multiples dimensions de reporting, à élaborer des tableaux de bord pour piloter la performance de votre SI. Vous sélectionnerez les indicateurs pertinents en fonction des besoins et objectifs des responsables des services utilisateurs, de l'exploitation, des études et de la maintenance.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

Organiser la captation des données

Maîtriser l'ergonomie pour une présentation synthétique et détaillée (drill)

Disposer d'une méthode générique pour construire un tableau de bord

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2022

### 1) Introduction : concepts, référentiels, méthode de construction

- Le rôle du tableau de bord dans le pilotage.
- Reporting synchronique versus diachronique.
- Modéliser le système et déterminer les composantes de la performance.
- Formaliser les objectifs.
- Définir les indicateurs pertinents et les modalités de captation des données.
- Organiser l'utilisation du tableau de bord : de la synthèse au détail (le Drill)

*Travaux pratiques : Initialisation de la démarche de construction : organisation du projet et de son cycle de vie. Identification des parties prenantes, leurs points de vue et les vues souhaitées. Description des composants à produire et des tâches à accomplir.*

### 2) Le tableau de bord des services utilisateurs

- Détermination des parties prenantes, des responsables et de leurs points de vue.
- Analyse des problèmes fréquemment rencontrés.
- Maîtrise des processus métiers et des patterns d'activité.
- Existence de correspondants clients ou de Business Relationship Managers.
- Mise au point des accords de niveau de service (SLA).
- Les perceptions différentes de la qualité de service des utilisateur et des techniciens.
- L'ergonomie et principaux indicateurs d'un tableau de bord utilisateur.

*Travaux pratiques : Constitution du tableau de bord des services utilisateurs. Détermination des indicateurs classiques (efficacité, efficience, pénibilité, valeur, MTBF...).*

### 3) Le tableau de bord des études et de la maintenance

- Détermination des parties prenantes, des responsables et de leurs points de vue.
- Analyse des problèmes fréquemment rencontrés.

#### PARTICIPANTS

Directeurs SI, responsables SI, ingénieurs, chefs de projet, correspondants clients (BRM), autres acteurs concernés par le pilotage de la performance des SI (consultant, contrôleurs de gestion...).

#### PRÉREQUIS

Connaissances de base du pilotage d'une DSI.

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Projet ou maintenance ?
- Le travail en mode 'projet' et l'élaboration du contrat de projet.
- L'existence d'un portefeuille de projets.
- L'existence d'un Système de Management de Projets et d'un Project Management Office.
- La maîtrise de l'architecture du Système d'Information (obsolescence des actifs).
- L'ergonomie et principaux indicateurs d'un tableau de bord études et maintenance.

*Exercice : Constitution du tableau de bord des études et de la maintenance. Détermination des indicateurs classiques Indicateurs d'avancement (délais, budget, qualité, innovation obsolescence, alignement stratégique...).*

#### 4) Le tableau de bord de l'exploitation

- Détermination des parties prenantes, des responsables et de leurs points de vue.
- Analyse des problèmes fréquemment rencontrés.
- L'existence d'un portefeuille de services.
- La mise au point des contrats de services.
- L'existence de Systèmes de Management de Services et de la sécurité des SI.
- La maîtrise de l'architecture (Configuration Management Data Base (CMDB)).
- La capacité empathique des exploitants vis-à-vis de leurs clients.
- L'ergonomie et principaux indicateurs d'un tableau de bord études et maintenance.

*Travaux pratiques : Constitution du tableau de bord de l'exploitation. Détermination des indicateurs classiques de suivi des SLA (satisfaction, Mean-Time-Between-Failure (MTBF), Mean-Time-To-Repair (MTTR), Mean-Time-Between-System-Incidents (MTBSI) et les formules de calcul de la disponibilité, budget...).*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 01 juil., 19 sept., 19 déc.

PARIS  
2024 : 24 juin, 12 sept., 12 déc.