

Comprendre les méthodes et mettre en œuvre les approches pratiques pour élaborer un véritable pilotage de vos enjeux informatiques, numériques et système d'information orienté valeur ajoutée, performance et innovation.



TABLEAUX DE BORD DSI



Christophe Legrenzi

## LE MOT DE L'INTERVENANT

A l'ère de la révolution numérique, la DSI est la fonction la plus complexe à gérer de l'entreprise. Or, le pilotage de l'informatique, du numérique et des systèmes d'information conditionne plus que jamais la performance de nos entreprises publiques et privées. Aussi, il est devenu vital de maîtriser les concepts fondamentaux de la science de la mesure. Cette formation, unique sur le marché, vous aidera à différencier les perspectives informatique, numérique et système d'information. Elle changera votre perspective et contribuera largement à la mutation du pilotage de la performance de votre entreprise.

### Contenu :

1. Les fondamentaux des tableaux de bord : de l'informatique au SI en passant par le numérique
2. Les règles de construction
3. Le tableau de bord des études et projets SI
4. Le tableau de bord de la maintenance
5. Le tableau de bord de l'exploitation
6. Le tableau de bord du helpdesk et des services utilisateurs
7. Les approches qualitatives et proactives du pilotage de la performance
8. Le tableau de bord prospectif («Balanced Scorecard» ou BSC)
9. Le tableau de bord informatique de la DG
10. Le benchmarking
11. La mise en place des tableaux de bord informatique, numérique et SI

### Objectifs :

Comment élaborer un tableau de bord efficace et pertinent ? Quel est le contenu d'un tableau de bord permettant de mieux gérer son informatique ? Faire la différence entre pilotage stratégique et pilotage opérationnel. Évaluer le coût du numérique et du système d'information et ainsi montrer les véritables enjeux à sa direction financière et à sa direction générale. Utiliser les tableaux de bord comme de véritables outils de pilotage et d'aide à la décision. Améliorer sa communication avec la direction générale et les responsables métier dans l'entreprise. Déterminer la contribution et les apports du système d'information aux objectifs de l'entreprise. Mettre en place un tableau de bord prospectif (ou "balanced scorecard"). Les principaux ratios du marché. Comment éviter les principaux pièges du benchmarking ? Comment, concrètement, mettre en œuvre les tableaux de bord au sein de son entreprise ?

### Pré-requis :

Connaissances de base en Systèmes d'Information.

### Évaluation validation :

Formation non-certifiante.



**Durée :**

2 jours - 14 heures



**Lieu :**

Paris



### CONTACT :

Tél : 01 40 20 41 41

Mail : [formations@acadys.com](mailto:formations@acadys.com)

## 1 Les fondamentaux des tableaux de bord : de l'informatique au SI en passant par le numérique

- Les activités incontournables de direction : stratégie et pilotage
- Distinguer le pilotage stratégique du pilotage opérationnel
- Les bénéfices d'un bon tableau de bord
- Les indicateurs de performance clés d'un centre de coût, d'un centre de profit ou d'un centre de valeur
- Les indicateurs erronés, voire muets
- Identification des forces et faiblesses des tableaux de bord utilisés en pratique
- Tableau de bord informatique, du numérique ou tableau de bord du système d'information ?
- Estimation du coût informatique versus le coût des systèmes d'information

## 2 Les règles de construction

- Définition du tableau de bord informatique : objectifs, caractéristiques, propriétés
- Le périmètre du tableau de bord de la DSI : où commencer et où s'arrêter ?
- Différentes méthodes de construction, avantages et inconvénients respectifs, domaines privilégiés d'application, principales contre-indications
  - L'approche « cybernétique » : les principes empiriques
  - L'approche « systémique » : ressources, activités, produits et services
  - L'approche « anglo-saxonne » : exemples
  - L'approche « fonctionnelle » : études, exploitation, services, etc.
  - L'approche « audit » : la méthode et l'approche des auditeurs cf. CobiT
  - L'approche « équilibrée » : le tableau de bord prospectif
- Critère de présentation des indicateurs
- Les sources d'information

## 3 Le tableau de bord des études et projets SI

- La trilogie : respect des engagements (cahier des charges), des délais et des budgets
- Cas de la qualité des projets : erreurs versus défauts
- Les indicateurs de qualité des études
- La gestion du risque
- La vision du maître d'œuvre versus celle du maître d'ouvrage
- Un modèle innovant et complet de pilotage des études intégrant la valeur et les coûts futurs de fonctionnement

- Les principaux indicateurs du tableau de bord de projet et du portefeuille de projets
- Existe-t-il une spécificité liée au Cloud, aux applications en mode SaaS ?
- L'application des tableaux de bord à la gestion de projets agile : les contraintes par le budget, le délai et la valeur

## 4 Le tableau de bord de la maintenance

- Gestion de projet et maintenance des applications : quelles interactions, quelles conséquences pratiques ?
- La courbe traditionnelle de la maintenance fonction du cycle de vie de l'application
- Quand faut-il songer à remplacer ses applications ?
- L'impact du non-investissement sur la dévalorisation des actifs informatiques et l'augmentation des charges de maintenance
- Les principaux indicateurs du tableau de bord de la maintenance
- Les impacts des architectures web et des applications sur le cloud

## 5 Le tableau de bord de l'exploitation

- Gestion de projet et maintenance des applications : quelles interactions, quelles conséquences pratiques ?
- La courbe traditionnelle de la maintenance fonction du cycle de vie de l'application
- Quand faut-il songer à remplacer ses applications ?
- L'impact du non-investissement sur la dévalorisation des actifs informatiques et l'augmentation des charges de maintenance
- Les principaux indicateurs du tableau de bord de la maintenance
- Les impacts des architectures web et des applications sur le cloud

## 6 Le tableau de bord du helpdesk et des services utilisateurs

- Les indicateurs classiques de pilotage des services utilisateurs
- Les nouvelles approches : approche informatique versus système d'information
- L'exemple de la productivité des utilisateurs
- Coûts cachés et sources d'improductivité
- Le leurre des solutions de support 'on-line'
- Les quelques ratios clés à connaître
- Les principaux indicateurs du tableau de bord des services utilisateurs

## 7 Les approches qualitatives et proactives du pilotage de la performance

- Les études de productivité : l'exemple de l'expérience de Hawthorne
- L'impact des ressources humaines sur la réussite des projets et des opérations : illustrations
- L'intérêt des approches qualitatives : cas de la satisfaction des équipes informatiques, un marqueur pertinent
- Une nouvelle école de la performance est née : d'Elton Mayo à Maslow et Chandler
- Concilier indicateurs « hard » et indicateurs « soft »
- Une démarche du pilotage : proactive, préventive et participative
- Exemples concrets pour les projets, les services utilisateurs et la production

## 8 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
- Méthode de construction, les pièges à éviter.
- Une démarche universelle applicable quel que soit le domaine
- Les apports de la BSC pour la fonction informatique.
- Déploiement du tableau de bord sur l'ensemble des fonctions, des activités et des projets informatiques.
- Exemples de tableaux de bord prospectifs et d'indicateurs
- Le tableau de bord prospectif « amélioré » ou la BSC++
- 

## 9 Le tableau de bord informatique de la DG

- Les messages à faire passer à la direction générale
- Comment sensibiliser les responsables métier aux enjeux des nouvelles technologies
- Comment intégrer le pilotage de la DSI bi-modale ?
- Analyse d'un exemple de tableau de bord de la direction informatique
- Les principaux indicateurs du tableau de bord informatique de la direction générale
- Une nouvelle façon de présenter ses indicateurs à sa direction générale
- 

## 10 Le benchmarking

- L'évolution du benchmarking
- La méthode et l'application au domaine informatique.
- Comparaison aux chiffres du marché et tendances.
- Les indicateurs à connaître
- Ratios du marché et benchmarking : les limites de l'exercice
- Les nouvelles formes de benchmarking des SI

## 11 La mise en place des tableaux de bord informatique, numérique et SI

- Les conditions de mise en œuvre
- Les acteurs incontournables
- Les ressources nécessaires
- Réflexion sur la notion de mesure
- Le lancement du projet « Tableau de bord »
- Du « Tableau de bord » à la culture de pilotage