

# Pilotage et tableaux de bord de la DSI

1 j (7 heures)

Ref : PILTB

## Public

Ce séminaire s'adresse principalement à des responsables informatiques ou à leur management, dans tous les cas : des décideurs

## Pré-requis

Aucun prérequis formel n'est indispensable pour participer à ce séminaire, cependant, une connaissance/expérience des mécanismes de la gestion d'entreprise et des fonctions du système d'information est un plus

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois  
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

Que devrait contenir un tableau de bord d'une DSI ? Pourquoi un tableau de bord ?

Au travers de cette formation, les participants seront amenés à réfléchir à la fois de manière théorique et sur des cas pratiques de mise en place de tableaux de bord permettant de piloter l'ensemble d'un système d'information. Une attention particulière est portée aux types d'indicateurs afin que chaque participant puisse se faire une idée de son opportunité et de son éventuelle adaptation dans le contexte spécifique de son organisation.

## Objectifs

Concevoir et déployer le tableau de bord de la DSI

Choisir et créer ses indicateurs

Analyser la performance du SI

## Programme détaillé

## **LA GOUVERNANCE DU SI**

---

Les nouvelles problématiques  
Performance de la DSI  
Les challenges de la DSI  
Le projet de pilotage de la DSI

## **PILOTER LA FONCTION SI**

---

Cartographies des processus et des fonctions  
Budget / Projet / Exploitation & Support /  
Activité  
Centre de coût vs Centre de profit  
Les types de coûts  
Le portefeuille de projets  
Les jalons et les coûts d'un projet  
Les incidents / Le helpdesk / L'exploitation  
Les coûts d'une DSI  
Piloter l'équipe de la DSI

## **MAITRISER SES ACTIFS INFORMATIQUES**

---

Les actifs clefs  
Mesure de la valeur  
Le tableau de bord informatique de la DG

## **CONSTRUIRE SON TABLEAU DE BORD**

---

Pragmatisme et principe de réalité  
Méthodes et approches  
Les étapes de la construction

## **PRINCIPES CLES D'UN TABLEAU DE BORD**

---

Simplification vs Simplicité  
Différents niveaux / Différentes fréquences  
Les composantes des tableaux de bord : les indicateurs :  
Les principes  
Les dangers de l'interprétation  
La pertinence  
La faisabilité

## **LES TABLEAUX DE BORD DU SI**

---

Le tableau de bord prospectif  
Principes de l'IT Scorecard

## Pilotage et tableaux de bord de la DSI

Les 4 axes : client, financier, processus interne, apprentissage organisationnel

Le tableau de bord des études

Le tableau de bord de la maintenance

Le tableau de bord de l'exploitation

Le tableau de bord des services utilisateurs

Le tableau de bord informatique de la DG

## L'OUTILLAGE

---

Les briques logicielles

Une approche composite

Panorama des solutions du marché et open source

Les alternatives pragmatiques

---