Formation Les Tableaux de Bord du Numérique et des SI

Méthodes et approches pratiques et innovantes pour élaborer un véritable pilotage informatique

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Le tableau de bord est le premier outil de pilotage de la DSI. Sa maîtrise est devenue incontournable pour tous les managers. Du suivi des dépenses à l'identification des bénéfices, toutes les activités liées aux Systèmes d'Information sont concernées.
Illustré par de nombreux exemples concrets, ce séminaire dresse l'état de l'art et répond aux préoccupations actuelles en matière de pilotage :

| Quel doit être le contenu d'un tableau de bord permettant de mieux gérer son informatique, le numérique et son SI ?
| Quelles sont les nouveautés en matière d'indicateurs de pilotage, fonction par fonction ?
| Quelles différences entre pilotage stratégique et pilotage opérationnel ?
| Comment évaluer le coût du Numérique, du Système d'Information et ainsi montrer les véritables enjeux à sa direction financière et à sa direction générale ?
| Comment utiliser les tableaux de bord comme de véritables outils de pilotage et d'aide à la décision ?
| Quelle méthode d'élaboration choisir ?
| Comment mettre aisément en place un tableau de bord prospectif (ou « Balanced Scorecard ») ?
| Quels sont les nouveaux indicateurs du Cloud ? De l'Agile ?
| Comment bien utiliser le Benchmarking ? Quels sont les principaux ratios du marché ? Comment éviter les principaux pièges du Benchmarking ?
| Comment, concrètement, mettre en oeuvre les tableaux de bord informatique, numérique et SI au sein de son entreprise ?

Voici quelques-unes des questions auxquelles ce séminaire-conseil, préparé et animé par Christophe Legrenzi, apporte des réponses. Son ouvrage « best seller » sur les « Tableaux de bord de la DSI » paru aux Éditions Dunod a été primé « meilleur ouvrage de l'année ». La démarche proposée est concrète, interactive et fondée sur la présentation d'un grand nombre de cas. Les participants auront la possibilité de soumettre leurs propres tableaux de bord et d'en discuter avec l'animateur.

Objectifs

| Élaborer un tableau de bord efficace et pertinent.
| Gérer le contenu d'un tableau de bord.
| 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").
| Identifier les principaux ratios du marché.
| Éviter les principaux pièges du benchmarking.
| Mettre en oeuvre les tableaux de bord au sein de son entreprise

Référence	TAB62
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 630 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
du 28 au 29 juillet 2025

PARIS
du 21 au 22 juillet 2025

AIX-EN-PROVENCE
du 28 au 29 juillet 2025

BORDEAUX
du 28 au 29 juillet 2025

LILLE
du 28 au 29 juillet 2025

LYON
du 11 au 12 août 2025

NANTES
du 28 au 29 juillet 2025

SOPHIA-ANTIPOLIS
du 28 au 29 juillet 2025

STRASBOURG
du 28 au 29 juillet 2025

TOULOUSE
du 28 au 29 juillet 2025

VOIR TOUTES LES DATES

Public

| Décideurs et responsables métier, quelle que soit leur fonction, CDO, DSI, responsables financiers et des Systèmes d'Information, contrôleurs de gestion, ingénieurs et chefs de projet, maîtrises d'ouvrage, consultants et auditeurs.

Prérequis

| Connaissances de base en management (rôle du manager, gestion d'équipes et communication).

Programme de la formation

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 vs le coût des Systèmes d'Information.

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.

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 vs défauts.
| Les indicateurs de qualité des études.
| La gestion du risque.
| La vision du maître d'oeuvre vs 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 projet agile : les contraintes par le budget, le délai et la valeur.

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.

Le tableau de bord de l'exploitation
| Comment piloter efficacement l'exploitation ?
| Cas de la disponibilité : vision techniciste vs vision utilisateur vs vision entreprise.
| Exemple de tableau de bord d'un centre informatique traditionnel.
| L'impact des nouvelles architectures sur les indicateurs de pilotage.
| Les nouveaux indicateurs du Cloud Computing.
| Comment mesurer le traffic Internet, l'utilisation de la messagerie, les réseaux sociaux, la sécurité, etc.
| Les ratios publiés du Cloud.
| Les approches DevOps.

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| Les principaux indicateurs du tableau de bord de l'exploitation.

Le tableau de bord du helpdesk et des services utilisateurs
| Les indicateurs classiques de pilotage des services utilisateurs.
| Les nouvelles approches : approche informatique vs 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.

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.

Le tableau de bord prospectif (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++.

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.

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.

La mise en place des tableaux de bord informatique, numérique et SI
| Les conditions de mise en oeuvre.
| 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.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de

formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.