

Objectifs

Identifier les enjeux et défis de la fonction Responsable SI selon les plans de développement de la stratégie / compétitivité. Positionner la fonction RSI dans l'organisation de l'entreprise pour intervenir comme support en management à l'amélioration des processus (Management / Support / Réalisation) en boucle continue pour améliorer les attentes des Clients (internes et/ou externes). Appliquer différents outils de management appropriés à la fonction RSI pour coordonner et animer l'amélioration des performances sur les produits et services (ex : Conduite de projet, plan qualité, audits interne, évaluation et sélection des fournisseurs, Maitrise des processus et gérer les budgets), entrant dans la périmètre de sa fonction. Coordonner et Organiser une démarche d'amélioration continue selon un plan directeur adapté à ses activités pour servir de base aux revues de Direction (ou comité de direction).

Participants

Cadres, DSI, Directeur informatique, Responsable informatique. DSI de petite et moyenne entreprise.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier, hormis l'aptitude de communication et esprit de synthèse, expérience en milieu professionnel SI.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Les enjeux et défis de l'entreprise de service SI

Réflexion sur le contexte du marché, (évolution, freins, ...),

Les nouvelles attentes des clients,

Concept de mise en oeuvre des référentiels de système de management,

Intérêt d'un système de management en entreprise,

Les principales exigences des référentiels (ISO 9001, ISO 20000,)

Pourquoi et comment élaborer une cartographie des processus

Définir les processus et structurer le service :

Processus de management des ressources

Processus d'exploitation

Processus de support

Définition et la structure et documentaire d'un système de management

Définir son rôle

Des types de profil des Managers,

Rôles et missions du Responsable SI

Se positionner comme Directeur (ou responsable informatique)

Ce que l'entreprise attend de lui et de son service

Ce que les utilisateurs attendent de l'informatique

Identifier ses différentes missions

Définir les objectifs du service

Les outils de mesure des résultats

Faire évoluer le système d'information en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

Elaborer, mettre en oeuvre le plan directeur

Impact des nouvelles technologies.

Notion sur la vieille intelligence économique

L'information et communication

Le suivi et actualisation périodique

La préparation à la revue de direction du système de management de la qualité et des performances.

Décliner la stratégie d'externalisation

Les choix de faire en interne ou externaliser ?

Les différents types de sous-traitance

Les outils et méthodes d'évaluation et sélection

Les aspects juridiques de la fonction

Les outils de suivi des performances des fournisseurs, (Q.D.C.S.)

Organiser et gérer l'exploitation des processus (interne et externe)

Les interactions des processus

Les objectifs et la mesure des performances,

Définir les circuits de décisions et de délégation

Le suivi d'efficacité des décisions

Maîtriser l'opérationnel en pilotant les processus

Le concept et l'intérêt de maîtriser les 6M

Les responsabilités de management (Modèle RACI)

La gestion des métiers et des besoins de compétences

Gérer le parc et les plates-formes

Assister, former les utilisateurs

Garantir la sécurité et prévenir les risques

Suivi d'amélioration des processus (selon les concepts PDCA)

Piloter les études et le développement

Organiser les activités :

Études

Développement

Analyser l'impact des projets :

Faisabilité et opportunité des projets

Analyse du chemin critique des tâches

Mesurer l'impact sur l'organisation du service.

Piloter les projets :

Initialiser les projets feuille de route

Composer et animer un groupe projet

Coordonner maîtrise d'oeuvre et maîtrise d'ouvrage

Arbitrer entre les différentes solutions techniques

Suivi de la levée des risques

Mesurer la performance financière des projets.

Contrôler les prestations externes :

Rédiger le cahier des charges et choisir les prestataires

Rétablir le contrat de sous-traitance

SSII-DSI : comment collaborer ?

Garantir la qualité de service

Définition et intérêt du plan qualité

Les cas d'application de plan qualité en milieu bancaire

Composition et gestion du plan qualité produit/service

L'exemple de l'itil ®

Prévoir et mesurer la performance financière

Préparer son budget

Proposer un investissement, évaluer le ROI et le TCO

Définir et suivre le tableau de bord qualité/coûts

Management du processus d'amélioration continue

Les outils d'évaluation du profil de progrès par processus

Les coûts d'obtention de la qualité

Audit process,

Approche CMMI

Lean OFFICE, ...

Management du SI



5 jours - 35 heures

Code formation : INMSI140

www.adhara.fr

La planification, exécution et Exploitation des d'audits

Les plans d'objectifs et le suivi des retombes des résultats

Le plan d'amélioration des performances globales des produits / des services / système

Information des résultats

Etude de cas

Etablissement d'une cartographie

Elaboration d'une grille d'analyse d'un processus

Mise en forme d'un processus (forme et fond)

Bilan et évaluation de la formation