

Pilotage des coûts par les activités : Mesurer et analyser la performance de son SI

Savoir se mesurer pour s'améliorer

Les nouveaux défis des DSI

Les DSI rencontrent de plus en plus de difficultés pour évaluer leurs actifs et leurs dépenses IT&IS, pour comparer leurs coûts et leurs process avec leurs pairs et pour prouver au Business leur efficacité et leur valeur ajoutée. Les DSI sont de ce fait confrontées à de nouveaux défis, à savoir :

Se positionner de manière plus favorable au sein de l'entreprise :

- Contribuer aux objectifs de base de la gouvernance d'entreprise.
- Améliorer le dialogue avec les Directions générale et métiers.
- Responsabiliser les directions fonctionnelles clientes en appliquant un mode refacturation en interne sur la base d'un catalogue de produits et services.

Piloter les coûts et les activités informatiques de manière optimale :

- Orienter les choix IT&IS et créer de la valeur vis-à-vis des métiers (avantages concurrentiels).
- Mesurer la performance des processus et des activités.
- Mesurer les coûts et leurs causes voir leurs effets.
- Identifier et suivre des indicateurs de coûts, délais, qualité et risques.

Réaliser des benchmarks "utiles" et "efficaces" :

- Se positionner sur la base d'un référentiel (ITIL, CobiT, CMMi,...).
- Se jauger en interne sur ses propres performances.
- Se comparer à des structures similaires.

Des objectifs orientés PERFORMANCE

Mesurer efficacement la performance d'une DSI constitue aujourd'hui un défi de taille pour le management. En effet, il est relativement peu évident :

- De regrouper des données sur la performance d'une organisation à partir de sources de données disparates.
- De définir, à partir de ces données, un système centralisé d'indicateurs cohérent et pertinent reflétant la "réalité du terrain".

Ces données, quelles que soient la source d'origine (SI transactionnel, opérationnel ou décisionnel) :

- Sont collectées et présentées de différentes manières.
- Procurent des informations utiles pour la compréhension et l'analyse d'un domaine particulier.
- Font appel à des expertises/métier variées.

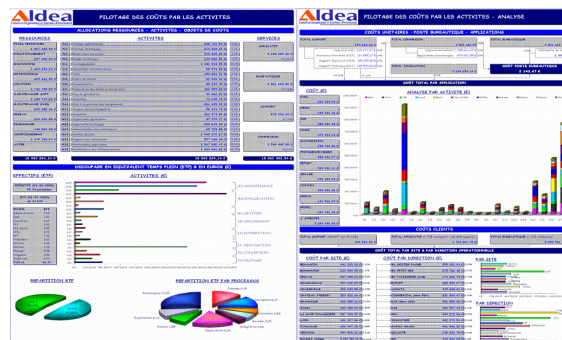
Dans ces conditions, le management passe la majeure partie de son temps à valider ces informations plutôt que de résoudre des problématiques de performance. Or, mesurer la performance d'une DSI nécessite de savoir :

- Synthétiser en permanence les processus et les activités de cette organisation tout en identifiant les postes de coûts et/ou les facteurs de risque critiques.
- Suivre aisément dans le temps les progrès réalisés par cette organisation grâce à des plans d'actions concrets préalablement définis.
- Détecter les écarts entre ce qui a été prévu ou ce qui devrait être fait (notion de référentiel) et ce qui est réellement réalisé.
- Alerter les compétences appropriées lorsqu'un évènement "perturbant" est susceptible d'affecter la performance d'ensemble de cette organisation.

ALDEA vous accompagne dans vos projets sur ce domaine

Aldea a mis en œuvre pour plusieurs grands comptes un ensemble de compétences et d'outils répondant aux problématiques majeures de performance des SI et propose d'accompagner vos équipes dans la mise en œuvre de ce type de projet. Les résultats sont tangibles et permettent d'apprécier l'apport d'une approche basée sur le **management par les processus**.

Cette approche s'inscrit dans les fondements de la gouvernance des SI et constitue une réponse à l'ensemble des référentiels existants (CobiT, ITIL).

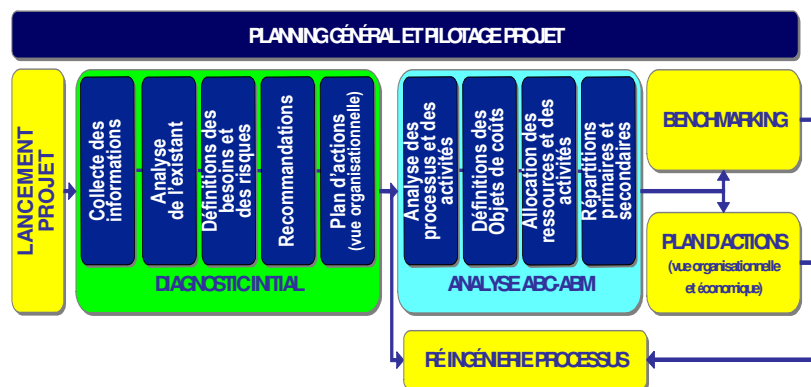


Des améliorations conjuguées d'organisation et de systèmes d'information sont constatées dès lors qu'elles intègrent une vision métier, une représentation analytique et une pertinence opérationnelle.

Des exemples de missions confiées à nos consultants autour de la performance des SI

Des missions réalisées principalement en assistance à maîtrise d'ouvrage pouvant associer des analyses organisationnelles (BPR) et économiques (abc-abm) :

- Elaboration du dispositif comptable et d'analyse des coûts liés au SI.
- Mise en place du tableau de bord de la DSI intégrant la notion de pilotage des coûts par les activités (analyse ABC-ABM).
- Conception d'IT Scorecard orienté "Client", "Processus", "Finance" et "Compétences" à des fins de mesure de la création de valeur par les activités d'une DSI.
- Accompagnement pour la mise en œuvre d'une solution de gestion informatisée pérenne visant l'industrialisation de la collecte de données et la production d'indicateurs IT&IS.
- Production de Benchmarking et élaboration de plans d'actions visant à faire évoluer l'image d'une DSI d'un centre de coûts vers un centre de services (notion de catalogue de services)....



Aldea Conseil en Organisation et Systèmes d'Information

Les consultants d'Aldea interviennent sur l'ensemble des processus de gestion des entreprises et sur l'accompagnement de leur projets de système d'information des entreprises, des études préalables à la mise en œuvre, et en particulier sur des missions d'étude d'architecture des systèmes d'information, d'assistance à la maîtrise d'ouvrage, de conduite du changement et de déploiement.

Aldea intervient essentiellement :

- Dans de grandes entreprises et organisations françaises et européennes.
- Auprès des maîtrises d'ouvrages et des Directions métiers.
- Et lors des projets informatiques et des projets d'organisation.

Les Domaines de compétences d'Aldea :

- Stratégie du Système d'Information / Etudes Amont.
- Organisation et Processus.
- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.
- Conduite du changement / déploiement.



Contact : smasanovic@aldea.fr
113, av Jean-Baptiste Clément
92100 Boulogne
01 55 38 99 38