

Stratégies pour la Qualité informatique

Objectifs	Mettre en œuvre une politique de la qualité informatique dans votre entreprise : identifier les problèmes, choisir une démarche et l'appliquer. Un séminaire qui s'appuie sur une expérience approfondie et particulièrement significative.
Participants	Ce séminaire s'adresse aux dirigeants informatiques, responsables méthodes, responsables de grands projets ayant à mettre en place une démarche qualité.
Prérequis	Aucune connaissance particulière.
Moyens pédagogiques	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant – Formation présentielle
Durée	2 jours

Code : STRAT-INFO

Programme.

Le concept Qualité

Définition et divers aspects relatifs à ce concept.
 Les évolutions.
 Les mesures.

Champ d'action du DSI sur la Qualité dans l'entreprise

Les clients de l'informatique.
 Les attentes des clients.
 Du logiciel aux résultats de l'entreprise.

Agir sur la Qualité : méthodes pour l'informatique

Calibrer les exigences de ses clients. Faire face aux dérives du client roi.
 Comprendre les organisations pour mieux servir leurs besoins.
 Agir sur la création de valeur. Maîtriser la complexité (activités, produits et services).
 Améliorer la créativité et l'efficacité des équipes.
 Maîtriser les relations entre utilisateurs (MOA, MOE, équipes).
 Garantir la cohérence du SI.
 Exploitation informatique : professionnaliser la relation client avec des niveaux de services.
 Etablir un PAQ : fixer des objectifs et suivre.
 Mettre en place un système de management de la qualité.
 Piloter la qualité.

La nécessité d'une normalisation

L'entreprise étendue.
 La maîtrise des processus informatiques dans l'entreprise étendue.
 Le rôle de l'assurance Qualité et de la certification.
 Les scandales et la gestion des risques.
 Impacts informatiques de la loi Sarbanes-Oxley.

Démarches, normes et référentiels

Les différents prix d'excellence de la qualité.
 Les normes et les référentiels : ISO 9000 version 2000, Six Sigma, ITIL, CMMI, COBIT, SPICE.
 Comparaisons et implications pour la DSI.
 Normes relatives à la gouvernance SI et celles relatives aux produits et services.

La démarche Qualité

Dix règles pour engager une démarche Qualité.
 Evaluer le niveau de Qualité de sa DSI ou de son projet.
 Etablir les grandes lignes de sa stratégie.
 L'investissement, les charges de fonctionnement.
 La réallocation des ressources.
 Certification : les retombées pour l'entreprise.