

Indicateurs généraux

Part du budget de la DSI dans l'EBE :

$$\frac{\text{Budget de la DSI}}{\text{EBE}} \times 100 = \frac{1\,000\,000}{20\,000\,000} \times 100 = 5\%$$

Part du budget de la DSI par rapport au montant de l'investissement global de l'entreprise :

$$\frac{\text{Budget de la DSI}}{\text{Budget de l'investissement global}} \times 100 = \frac{1\,000\,000}{3\,000\,000} \times 100 = 33,3\%$$

	Matériels	Logiciels	Prestataires de services	Personnel	Formations
Part du budget par rapport à celui de la DSI (%)	10%	20%	18%	35%	17%

Suivi des projets

Nom du projet	coût	Budget temps jours/personne	Déjà réalisé jours/personne	Reste à faire jours/personne
Migration messagerie	12 000	5	3	4
Migration Système d'exploitation	30 000	48	32	20
Migration téléphone	13 000	7	3	6

Nom du projet	Réalisation du projet par rapport au budget temps initial corrigé	Evolution du budget temps initial
Migration messagerie	(3/9) x 100 = 33%	(7/5) x 100 = 140 %
Migration Système d'exploitation	(32/52) x 100 = 62 %	(52/48) x 100 = 108 %
Migration téléphone	(3/13) x 100 = 23 %	(9/7) x 100 = 129 %

Suivi infrastructure informatique.

Temps réponse du réseau : 2 secondes

Disponibilité des applications

Nom application	Nombre de sollicitations réussies	Nombre de sollicitations	Taux de réussite
Progiciel de gestion commerciale	4 300	4 500	96 %
Progiciel de gestion comptable	3 100	3 200	97 %

Assistance aux utilisateurs

	N-2	N-1	N
Coût de l'assistance	220 000	230 000	250 000
Nombre d'appels	12 000	15 000	18 000
Coût moyen d'un appel	18 €	15 €	14 €
Durée moyenne d'un appel	15 mn	10 mn	7 mn
Coût moyen d'une minute d'appel	1,20 €	1,50 €	2 €

2. Après avoir rappelé ce qu'est la gouvernance d'un système d'information, indiquez si le tableau de bord que vous venez d'élaborer permet de réaliser cette gouvernance du système d'information de l'entreprise *Clôtures et barrières*.

La gouvernance d'un système d'information est la définition des objectifs et des moyens du système d'information afin de permettre à l'organisation de réaliser sa stratégie et le suivi de la réalisation des objectifs afin de les réguler si nécessaire.

Le tableau que nous venons d'élaborer permet de repérer les objectifs assignés au système d'information de l'entreprise *Clôtures et Barrières* : suivi des projets, de l'infrastructure informatique et des moyens, budget de la fonction informatique.

3. Après avoir rappelé ce qui est une stratégie informatique, indiquez si les trois projets de systèmes d'information décrits dans l'annexe A vous paraissent révéler une stratégie informatique claire. Justifiez votre réponse.

Une stratégie informatique est la définition des objectifs fixés à l'infrastructure informatique d'une organisation et des moyens associés à ces objectifs.

La stratégie informatique de l'entreprise Clôtures et Barrières n'est pas claire en matière de logiciels puisqu'elle passe de l'utilisation de logiciels ouverts à des logiciels propriétaires et réciproquement. En matière de téléphonie, l'objectif de réduction des coûts est par contre clair.

4. Rappelez le lien existant entre la stratégie d'une organisation et son schéma directeur informatique.

Le schéma directeur informatique a pour fonction de fixer des objectifs et des moyens dans le domaine informatique à l'organisation pour qu'elle réalise sa stratégie globale.

Dossier n° 2 : Repérer les caractéristiques d'un système d'information

1. À partir de l'annexe B, caractérisez l'architecture informatique de l'entreprise Clôtures et barrières, indiquez son intérêt pour l'entreprise et citez d'autres architectures informatiques.

L'entreprise Clôtures et Barrières est en mode « client serveur ». Les postes de travail (client) peuvent interroger une base de données unique grâce au logiciel serveur de l'entreprise. Les autres architectures possibles sont les architectures transactionnelles, intégrée, portail...

2. Chantal Escata est-elle satisfaite de son système d'information ? Avez-vous des suggestions d'amélioration du système d'information de l'entreprise Clôtures et barrières à proposer ?

Non pas du tout. Les logiciels ont été ajoutés dans son entreprise au fil des besoins sans soucis de les mettre en cohérence avec les logiciels déjà installés. Une cartographie des logiciels existants et une urbanisation de ceux-ci sont nécessaires.

3. Quel peut être l'intérêt d'un audit de la fonction Système d'information dans l'entreprise Clôtures et barrières ?

L'audit peut porter sur de nombreux domaines :

- recensement des besoins de l'organisation et des moyens pour satisfaire ces besoins, contrôle de leur adéquation.
- cohérence des logiciels entre eux,
- mesure de leur mise en œuvre par les utilisateurs,
- évolution de la dépense informatique et de sa refacturation en interne,
- étude des problématiques de l'externalisation de la fonction SI ou de la délocalisation.

Dossier n° 3 : Conduite de projet de systèmes d'information

1. Indiquez l'intérêt d'un gestionnaire d'entrepôts de données pour l'entreprise Clôtures et barrières.

Un gestionnaire d'entrepôts de données permet de rassembler les données structurées et non structurées d'une organisation afin de permettre aux responsables de l'organisation de prendre les bonnes décisions.

2. À partir de l'annexe C, repérez, nommez et caractérisez dans un tableau, en quelques mots, les six grandes étapes de la réalisation du projet Entrepôts de données.

Étapes du projet	Commentaire
Élaboration du cahier des charges	Consultation des directions générale et métiers
Étude détaillée	Définition des écrans de sortie
Réalisation du projet	Programmation du projet
Tests	Jeu d'essai
Formation du personnel	Formation du personnel au progiciel
Livraison du projet	-