

Travailler les spécialités – Un concept, des situations différentes - Spécialité Système d'information de gestion

La question de gestion

Ce document propose un travail en groupe d'élèves sur des articles autour de la question suivante : « Comment la fonction système d'information accompagne-t-elle les choix des organisations ? ». Il est conçu pour être utilisé comme un support de formation (les questions sont étudiées en classe), ou encore comme un support d'évaluation formative (en donnant l'exercice à faire).

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
Comment la fonction système d'information accompagne-t-elle les choix de l'organisation ?	<p>Système d'information : ses métiers et la gestion des compétences</p> <p>Veille technologique</p> <p>Externalisation</p> <p>Budget</p> <p>Tableau de bord opérationnel, indicateurs, critères</p>	<p>La recherche de performance dans la gestion du système d'information fait émerger de nouvelles formes d'organisation des ressources mais aussi de nouveaux besoins de compétences. Pour gérer les ressources du système d'information, il faut faire appel à des prestataires internes ou externes à l'organisation.</p> <p>Dans le cadre d'une organisation réelle utilisée comme support d'étude et par des recherches documentaires et des interviews, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ identifier les activités liées à la gestion du système d'information et la diversité des métiers associés, ○ distinguer les prestations internalisées des prestations externalisées. <p>L'adéquation du système d'information aux besoins de l'organisation passe par l'évaluation de ses performances à partir d'un tableau de bord opérationnel.</p> <p>Dans le cadre d'une organisation réelle ou simulée utilisée comme support d'étude, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ apprécier la pertinence d'un indicateur pour évaluer un critère de performance, ○ construire un indicateur, en calculer la valeur et l'interpréter pour en tirer des conclusions, ○ proposer des éléments de solution pour améliorer les résultats. <p>Les choix technologiques doivent être alignés sur les choix stratégiques et organisationnels.</p> <p>Dans le cadre d'une démarche de veille technologique sur un thème ou une notion du programme (recherches documentaires, interviews, tests de comparaison), l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ repérer des solutions technologiques adaptées aux différents métiers de l'organisation et à leurs évolutions, ○ apprécier l'adéquation du choix d'une technologie à une décision stratégique ou à un choix d'organisation.

Première phase : lecture active en équipe

Étudier un ou plusieurs des documents proposés ci-dessous en veillant à lire à l'avance les questions associées. Pendant la lecture, prendre des notes et répondre aux questions. Veiller à ce que chaque document ait été lu par au moins un(e) autre élève de façon à pouvoir échanger avec elle ou lui sur les réponses à apporter.

Pour un document, la ligne « Se documenter » invite à rechercher une information complémentaire afin de mieux comprendre la situation décrite.

Document 1 : La dématérialisation de la facturation dans le BTP en phase d'expérimentation

« Le 24 juin, le Conseil général de l'Aube sera la première collectivité pilote officielle du projet BTP 2015. » - www.cg-aube.fr/Actualite/215/3-le-conseil-general.htm

Se documenter : « le projet BTP 2015 »

1. Quel est le projet que souhaite mettre en place le Conseil général de l'Aube ?
2. Quelles technologies sont utilisées dans ce projet ? Décrire rapidement chaque technologie.
3. Qui sont les partenaires du projet ? Pour chaque partenaire, quel est son rôle dans le projet ?

Document 2 : Le vrai carburant d'Autolib, c'est l'informatique !

« Retour sur ce qui fait la réussite de la voiture en libre-service : son informatique de pointe ! »

pro.01net.com/editorial/593663/le-vrai-carburant-dautolib-cest-linformatique/

1. Que doit-être capable de faire le système d'information du service Autolib ?
2. En combien de temps le système d'information du service Autolib a-t-il été construit ?
3. Quelles informations sont mises à la disposition des téléconseillers ?
4. Qui sont les partenaires du projet ?
5. Quel a été le coût de la réalisation de ce projet ?
6. Quels technologies et outils logiciels sont utilisés ?
7. Pourquoi la dimension humaine du système d'information est-elle essentielle ?

Document 3 : Créer une application iPhone : combien ça coûte ?

« Faire développer une application pour le smartphone d'Apple nécessite un budget parfois conséquent, pouvant aller de 5 000 euros, pour une appli de base, à plusieurs centaines de milliers. De sa conception à sa promotion, le JDN a essayé d'estimer le coût d'une application iPhone. »

www.journaldunet.com/ebusiness/internet-mobile/cout-application-iphone/

1. Quels sont les principaux éléments qui font le coût du développement d'une application pour iPhone présentés dans cet article ?
2. Quel est le rôle de chacun de ces éléments ?

Document 4 : Gestion de projet informatique : décryptage

« Gestion des équipes, établissement des budgets, suivi de l'avancement, coordination, maîtrise d'œuvre/maîtrise d'ouvrage, conduite du changement, méthodologies : ce qu'il faut savoir pour bien gérer un projet informatique. »

www.journaldunet.com/solutions/dsi/gestion-de-projet-informatique-decryptage.shtml

1. D'après cet article, qui sont les principaux acteurs d'un projet ? De qui s'agit-il ?
2. Qu'est-ce que le « recettage » d'une application ? Pourquoi cette étape est-elle essentielle dans la gestion d'un projet ?
3. Qu'est-ce que la gestion du changement ?
4. Quel indicateur permet finalement de mesurer la réussite d'un projet ?

Document 5 : "Notre informatique nous aide à repérer les meilleures start-up"

« Analyse décisionnelle, suivi de la performance, gestion de la relation client... Le DSI lève le voile sur un système d'information conçu tout entier comme un moteur d'entreprises innovantes. »

www.journaldunet.com/solutions/dsi/xavier-de-broca-les-coulisses-informatiques-d-oseo.shtml

Se documenter : « l'entreprise publique OSEO »

1. Quel est le principal projet du DSI de la société d'OSEO ?
2. En quoi est-ce un projet stratégique, c'est-à-dire qui impacte directement le métier, la mission de l'entreprise OSEO ?

Document 6 : DSI, apprenez la langue des directeurs marketing

« Pour améliorer l'efficacité des actions marketing et accroître leur retour sur investissement, le Gartner Group conseille aux DSI de travailler en étroite collaboration avec les directeurs marketing et d'adopter des indicateurs communs. »

pro.01net.com/editorial/606502/dsi-apprenez-la-langue-des-directeurs-marketing/

Se documenter : « Gartner Group »

1. Quel est le rôle d'un tableau de bord destiné au directeur marketing ?
2. Quelles sont les difficultés que rencontrent les entreprises pour choisir des outils d'aide à la décision ?
3. Quels indicateurs de performance clé (KPI – Key Performance Indicator) ont été retenus dans le tableau de bord marketing donné en exemple ? Pour chacun, dire de quelles données il faut disposer pour pouvoir le calculer sur une période donnée.

Document 7 : Avec le « click and collect », la Fnac unifie son site et ses magasins

« Depuis sa création en 1999, le site Internet de "l'agitateur d'idées" fonctionnait indépendamment de ses enseignes. Une séparation gênante, amenée à disparaître grâce à la mise en place d'un dispositif reliant les stocks des magasins au site Web. »

pro.01net.com/editorial/604990/avec-le-click-and-collect-la-fnac-unifie-son-site-et-ses-magasins/

1. Qu'est-ce que le mode de vente « Click and collect » ?
2. En quoi le projet « Click and collect » est-il stratégique pour la Fnac ?
3. Ce projet a-t-il été développé par la Fnac ou a-t-il été confié à un prestataire ?

Document 8 : Les indicateurs de pilotage de la DSI à l'épreuve de la crise

« En pleine crise, les directeurs des systèmes d'information doivent-ils adapter leurs indicateurs, et si oui dans quel sens ? »

www.journaldunet.com/solutions/dsi/dossier/les-indicateurs-de-pilotage-de-la-dsi-a-l-epreuve-de-la-crise/les-indicateurs-de-pilotage-de-la-dsi-a-l-epreuve-de-la-crise.shtml

1. D'après Georges Epinette (DSI des Mousquetaires), quel indicateur fait référence en matière de performance d'un système d'information ?
2. D'après Christophe Legrenzi (P-DG, Acadys), quels indicateurs devrait privilégier la DSI ?
3. D'après Christophe Delsaux (société Sogeti), comment évoluent les indicateurs qu'une société de services informatiques met à la disposition de ses clients ?

Deuxième phase : Restitution et analyse globale

Présentez oralement à l'ensemble de l'équipe les situations décrites dans les documents que vous avez lus. Expliquez notamment les questions et les réponses apportées.

A partir des notes prises et de votre compréhension des projets des différentes organisations étudiées, répondez individuellement par écrit à chacune des questions suivantes :

1. A votre avis, pour quelles raisons les entreprises ont opté pour l'externalisation pour faire évoluer leur système d'information dans les situations étudiées ?
2. Proposer un indicateur permettant d'évaluer la performance commerciale d'un produit sur une période donnée ; dire quelles données sont nécessaires pour le calculer ; préciser les valeurs qui témoignent d'un bon résultat ou d'un mauvais résultat.
3. Repérer des solutions technologiques adaptées au système d'information marketing et à ses évolutions.
4. Pour deux des organisations présentées dans les documents, dire en quoi le choix d'une technologie a permis d'accompagner une décision stratégique ou un choix d'organisation.