

Opleiding : IS-dashboards, prestatiebeheer

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. SIT

Prijs : 1610 € V.B.



4,6 / 5

De IT-organisatie is een echte strategische partner voor de bedrijfsvoering geworden en moet kunnen rapporteren over haar prestaties om de zakelijke uitdagingen aan te gaan. In deze cursus leert u hoe u rekening kunt houden met de verschillende dimensies van rapportage en hoe u dashboards kunt opstellen om de prestaties van uw IB te beheren. U selecteert de relevante indicatoren op basis van de behoeften en doelstellingen van de managers van gebruikersdiensten, operaties, studies en onderhoud.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Karakteriseer de belanghebbenden van het systeem, hun doelstellingen, standpunten, meningen en indicatoren
- ✓ Veelvoorkomende problemen analyseren
- ✓ Beschrijf het te besturen systeem in een operationeel model
- ✓ Gegevensverzameling organiseren
- ✓ Ergonomie beheersen voor een synthetische en gedetailleerde presentatie (oefening)
- ✓ Een generieke methode voor het bouwen van een dashboard

Doelgroep

Directeurs SI, responsables SI, ingénieurs, chefs de projet, correspondants clients (BRM), autres acteurs concernés par le pilotage de la performance des SI (consultant, contrôleurs de gestion...).

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van IT-beheer.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Directeurs SI, responsables SI, ingénieurs, chefs de projet, correspondants clients (BRM), autres acteurs concernés par le pilotage de la performance des SI (consultant, contrôleurs de gestion...).

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van IT-beheer.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Inleiding: concepten, referentiesystemen, constructiemethode

- De rol van het dashboard in management.
- Synchrone versus diachrone verslaggeving.
- Modelleer het systeem en bepaal de prestatiecomponenten.
- Doelstellingen formaliseren.
- Bepaal de relevante indicatoren en methoden voor gegevensverzameling.
- Het gebruik van het dashboard organiseren: van samenvatting naar detail (de Drill)

Praktisch werk

Initiëren van het bouwproces: organiseren van het project en de levenscyclus ervan. Identificatie van de belanghebbenden, hun standpunten en de gewenste standpunten. Beschrijving van de te produceren onderdelen en de uit te voeren taken.

2 Het dashboard voor gebruikersservices

- Identificatie van belanghebbenden, verantwoordelijken en hun standpunten.
- Analyse van vaak voorkomende problemen.
- Beheersing van bedrijfsprocessen en activiteitenpatronen.
- Het bestaan van klantencorrespondenten of Business Relationship Managers.
- Ontwikkeling van service level agreements (SLA's).
- De verschillende percepties van servicekwaliteit door gebruikers en technici.
- De ergonomie en belangrijkste indicatoren van een gebruikersdashboard.

Praktisch werk

Aanmaken van het dashboard voor gebruikersdiensten. Bepalen van standaardindicatoren (effectiviteit, efficiëntie, sleur, waarde, MTBF, enz.).

3 Het ontwerp- en onderhoudsdashboard

- Identificatie van belanghebbenden, verantwoordelijken en hun standpunten.
- Analyse van vaak voorkomende problemen.
- Project of onderhoud?
- Werken in 'projectmodus' en een projectcontract opstellen.
- Het bestaan van een projectportfolio.
- Het bestaan van een Project Management Systeem en een Project Management Office.
- Beheersing van de architectuur van informatiesystemen (veroudering van activa).
- De ergonomie en belangrijkste indicatoren van een ontwerp- en onderhoudsdashboard.

Oefening

Constitution du tableau de bord des études et de la maintenance.
Détermination des indicateurs classiques Indicateurs d'avancement (délais, budget, qualité, innovation obsolescence, alignement stratégique...).

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4 Het dashboard van de boerderij

- Identificatie van belanghebbenden, verantwoordelijken en hun standpunten.
- Analyse van vaak voorkomende problemen.
- Het bestaan van een portfolio van diensten.
- Servicecontracten afronden.
- Het bestaan van Service Management Systemen en IS-beveiliging.
- Architectuurcontrole (Configuration Management Data Base (CMDB)).
- Het vermogen van operators om zich in te leven in hun klanten.
- De ergonomie en belangrijkste indicatoren van een ontwerp- en onderhoudsdashboard.

Praktisch werk

Aanmaken van een operationeel dashboard. Bepalen van klassieke SLA-bewakingsindicatoren (tevredenheid, Mean-Time-Between-Failure (MTBF), Mean-Time-To-Repair (MTTR), Mean-Time-Between-System-Incidents (MTBSI) en formules voor het berekenen van beschikbaarheid, budget, enz.)

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 19 maa., 15 juni, 21 sep.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 19 maa., 15 juni, 21 sep.