

Le reporting « on demand », un outil au service de la stratégie métier

Le reporting « on demand » restitue aux décideurs une visibilité permanente que n'offre pas la corrélation manuelle des données de projet une fois par mois. Il peut faire plus et permettre à la DSI de démontrer de façon proactive et dans le langage des métiers, sa contribution à la création de valeur de l'entreprise.

Par Fouad Rwayane, Directeur de Projet Compuware IT Governance.

Dans de nombreuses entreprises, le pilotage des projets informatiques s'effectue par à coups, au rythme des réunions mensuelles qui permettent de mesurer l'avancement du projet à partir d'une photographie réalisée à un instant « T ». Si cette capacité à faire un point régulier est indispensable pour le bon déroulement des projets, cela est cependant loin d'être suffisant. Chaque rapport mensuel expose les décideurs au risque de ne pas prendre en compte un incident survenu après la publication du rapport, et qui ne sera donc connu que le mois suivant. Il est ainsi fréquent de constater que le développement d'une application se poursuit alors même qu'un incident majeur reste sans solution, faute d'une décision stratégique prise à temps. Par comparaison, les entreprises sont souvent placées dans la situation d'un particulier qui devrait attendre le relevé bancaire envoyé en fin de mois par sa banque pour connaître la situation de son compte courant.

Remplacer la feuille Excel

Ce manque de visibilité est essentiellement lié à l'hétérogénéité des outils et des systèmes que la DSI peut mettre en œuvre pour mesurer la qualité, la performance et les coûts de ses projets. Pour disposer d'une vue d'ensemble d'un projet, il est nécessaire de corréler non seulement une grande variété de métriques techniques (performances, délais de résolution des bogues, qualité du code), mais aussi des indicateurs organisationnels et budgétaires comme la disponibilité des équipes, l'estimation des dépassements de délai prévu, etc. Dans de nombreux cas, le seul moyen dont la DSI dispose pour corréler l'ensemble de ces indicateurs se limite à un tableau Excel, au prix de nombreuses heures de travail. L'intégration manuelle de ces informations est généralement une tâche trop complexe et trop longue pour être réalisée plus d'une fois par mois.

Automatiser l'intégration des données

Nombre de décisions importantes pour la vie d'un projet, comme l'affectation de budgets ou de ressources, sont ainsi prises sur la base d'informations relativement anciennes, voire obsolètes. Dans un monde idéal, le décideur, informatique ou métier, doit pouvoir disposer rapidement de données actualisées sur lesquelles fonder sa décision, et sans que cette demande ne perturbe le fonctionnement des services informatiques ou ne soit elle-même un frein au déroulement du projet. Le concept de reporting « on demand », s'il répond précisément à cette problématique de visibilité proactive, ne pourra ainsi être concrétisé que par une intégration automatisée des données techniques, organisationnelles et budgétaires des projets. Ce degré d'intégration des

informations est offert par des solutions globales de gestion des portefeuilles de projets. Ces solutions permettent aux DSI de sortir d'une approche réactive de la conduite de projets et d'améliorer leur visibilité grâce à des reportings interconnectés.

Corréler efficacement les indicateurs

La multiplicité des indicateurs compte en effet moins que les capacités de corrélation automatique en fonction de règles qui reflètent la stratégie de gestion de l'entreprise et les objectifs stratégiques à l'origine du projet. Si l'on considère un objectif métier stratégique tel que fidéliser la clientèle par l'extension des services en ligne, il est aisé d'en déduire un ou plusieurs objectifs informatiques aux résultats quantifiables d'un point de vue métier. Par exemple, la possibilité offerte aux clients de consulter leurs factures ou relevés de consommation en ligne se traduit par une réduction significative des coûts d'impression, de routage et d'affranchissement. Cette mise en corrélation du bénéfice potentiel de l'application envisagée et de coûts afférents facilitera non seulement les décisions, mais permettra une vision plus claire de la contribution effective du travail de la DSI aux objectifs stratégiques de l'entreprise (réduction des coûts, optimisation de la création de valeur).

Vérifier que les objectifs sont atteints

Et puisque l'on dispose désormais d'un objectif défini et vérifiable, il convient désormais de se donner les moyens de s'assurer qu'il est bien atteint. C'est précisément dans ce domaine que les solutions de gestion des portefeuilles de projets font la différence de façon significative. Ces solutions permettent d'abord de relier de façon automatisée le projet à son patrimoine applicatif, afin de mesurer pleinement la pertinence technique des décisions prises et d'évaluer l'impact en fonction des performances réelles de l'application cible en exploitation (nombre d'incidents, évolution du TCO, nombre d'utilisateurs). A l'autre extrémité de la ligne, la solution relie également le projet au processus métier qui l'utilise. Il s'agit de donner tout son sens à la notion de service métier, afin de s'assurer de la pertinence stratégique de l'investissement. Qu'il s'agisse d'un projet d'infrastructure, d'évolution de l'existant, de migration des postes de travail ou de développement d'application, la DSI dispose d'un moyen rapide et proactif de répondre à l'ensemble des interrogations techniques et métiers des décideurs.

Renforcer le rôle stratégique de la DSI

Forte d'une vision d'ensemble et actualisée fournie par le reporting « on demand », la DSI peut dès lors jouer pleinement son rôle de conseil au service des métiers ou de la stratégie globale d'entreprise. Par exemple, la vision globale sur les portefeuilles de projets lui permettra de concilier les objectifs de fidélisation de la clientèle fixés par la direction commerciale avec l'orientation Informatique Verte voulue par le Comité Exécutif. L'enjeu, pour la DSI, est de prendre pleinement possession de son nouveau rôle au sein de l'entreprise. Par la mise en œuvre de solutions de gouvernance et de gestion des portefeuilles de projets, la DSI se donne les moyens de ne plus être vue comme un service technique à la disposition des métiers, mais bien comme un acteur métier à part entière, dont les initiatives contribuent efficacement et visiblement à la stratégie de création de valeur des entreprises.



A propos de Compuware

Depuis 1973, Compuware aide les grandes entreprises à améliorer la performance et la productivité de leur informatique. Les solutions logicielles de Compuware sont utilisées pour concevoir, mettre en œuvre, maintenir et améliorer les applications stratégiques des entreprises. Les logiciels et services intégrés de Compuware aident également les directions informatiques à gérer les projets, les budgets, les équipes et les risques dans le cadre d'une gouvernance informatique unifiée. Présent dans 47 pays, Compuware emploie 7600 personnes et a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 1,21 milliards de dollars.

Pour plus d'information : www.compuware.com