

2009

Vient de paraître: "Management opérationnel des systèmes d'information" (Alban et Eynaud, 2009)

Saïd Assar

Télécom École de Management, said.assar@telecom-em.eu

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Assar, Saïd (2009) "Vient de paraître: "Management opérationnel des systèmes d'information" (Alban et Eynaud, 2009)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 14 : Iss. 3 , Article 6.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol14/iss3/6>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

VIENT DE PARAÎTRE

« *Management opérationnel des systèmes d'information* »

D. Alban et P. Eynaud

**Edition Hermès - collection Management et Informatique
2009, 225 pages, ISBN 978-2-7462-2064-5**

L'objectif de cet ouvrage est de décrire le métier et les responsabilités managériales du DSI dans une organisation. En adoptant une approche pédagogique et structurée, le management opérationnel du SI est ainsi présenté selon trois perspectives qui correspondent aux trois parties de l'ouvrage :

- Identification au sein de l'entreprise et de son environnement des acteurs internes ou externes concernés par le SI et utilisateurs des informations produites par celui-ci (les parties prenantes tels que la direction financière, les clients ou les sous-traitants) ;
- Intégration au sein du SI des différents territoires fonctionnels relevant du métier, des activités et des responsabilités de l'entreprise (tel que la production de biens ou de services, la gestion de la relation client ou l'échange de données avec l'administration fiscale) ;
- Mesure, contrôle et amélioration de la performance du SI grâce à l'adoption de méthodes, d'outils et de démarches pour l'organisation et le fonctionnement du SI lui-même, de ses composantes techniques, et de ceux qui le gèrent et le font évoluer.

Après un avant-propos et une introduction, la première partie comprend deux chapitres. Les auteurs y évoquent brièvement l'historique de l'informatique dans l'entreprise et surtout celle de l'émergence de la fonction DSI. Ils se tournent ensuite vers les interlocuteurs du DSI et le glissement progressif d'une vision centrée sur les systèmes vers une vision centrée sur

l'utilisateur et la distinction front-office/back-office d'une part, et celle de MOA/MOE d'autre part.

La seconde partie comprend aussi deux chapitres. Le chapitre 3 rappelle la structure fonctionnelle classique d'un entreprise pour mieux mettre en perspective la vision centrée processus et introduire ainsi la notion de cartographie des territoires applicatifs, prémices à celle de l'urbanisation du SI. Ce qui permet ensuite de discuter de la problématique de la gestion du portefeuille des technologies dans l'objectif de la création de valeur. Le chapitre 4 aborde la question de l'intégration du SI à travers 3 mini études de cas. On y présente les progiciels de gestion intégré (PGI) comme une des approches privilégiées pour réaliser l'intégration, sans oublier toutefois l'intégration par l'organisation (cas 2) ou par l'intermédiaire de sites web et un portail (cas 3).

La troisième partie comprend 6 chapitres. Le chapitre 5 introduit la question de la mesure de l'action et de la fonction du SI. Les notions de coûts informatiques, de TCO (*Total Cost Ownership*), et d'indicateurs du tableau de bord du DSI y sont présentées. Le chapitre 6 approfondit cette question de la mesure à travers l'explicitation de deux techniques essentielles: l'audit et l'étalonnage (ou *benchmarking*). Le chapitre 7 discute de l'infogérance, de ses risques, coûts et bénéfices, ainsi que des différentes manières de la mettre en œuvre. Le chapitre 8 aborde une question clé, celle de la gestion et de la maîtrise des activités du département SI. Après un rappel des différents référentiels de gestion du SI, le chapitre se

concentre sur la description détaillée du référentiel ITIL et sur sa mise en œuvre pratique. Le chapitre 9 se penche sur la problématique de budgétisation du SI et brosse rapidement le budget type et la démarche standard pour son élaboration. Le chapitre 10 adopte une vision très professionnelle et innovante de la fonction DSI en introduisant un pilotage du SI basée sur la détection rapide des incidents, l'anticipation des évolutions et la capitalisation des

connaissances. Les techniques de *Business Intelligence* et d'entrepôt de données y sont évoquées dans la perspective de mettre en place un SIAD pour le DSI.

L'ouvrage se termine par une conclusion, un glossaire des principaux termes utilisés ainsi qu'un index. La conclusion fait la synthèse de l'ouvrage et met en avant l'apport des sciences de gestion au métier de DSI.

Par Saïd ASSAR

Télécom Ecole de Management

Rubrique dirigée par Rolande MARCINIAK