

LA VILLE DE BIENNE SE DOTE D'UNE MEILLEURE GOUVERNANCE INFORMATIQUE GRÂCE À UN TABLEAU DE BORD INFORMATIQUE COMPLET

APERÇU //

Le client

Le service informatique de la Ville de Bienne est le prestataire de services pour l'utilisation des TIC (technologies de l'information et de la communication) au sein de l'administration municipale. Il fournit les services nécessaires pour un travail numérique fluide.

Le projet en bref

adesso a analysé la gouvernance existante au sein de l'informatique de la ville de Bienne et a intégré des indicateurs de performance (KPI) ainsi que d'autres méthodes adaptées dans un tableau de bord informatique.

Méthodes utilisées

Objective Key Results (OKR), Key Performance Indicators (KPI), Objective Goal Strategy and Measures (OGSM), Management by Objective (MBO), Change Management (CM)

À propos de nous

En tant que prestataire indépendant de services informatiques et de conseil, adesso veille à la réussite de vos projets et à la pérennité de vos applications. Nous développons l'architecture d'entreprise nécessaire à vos projets informatiques et vous conseillons tout au long du déroulement de votre projet grâce au soutien de collaborateurs motivés, de nombreux partenariats, le tout sous l'égide du puissant groupe adesso.

« Garantir un haut niveau de transparence et une gouvernance de qualité sont des exigences pour moi. Afin de les renforcer au sein de l'administration de la ville de Bienne, nous avons cherché un partenaire compétent pour nous soutenir dans ce domaine. Je suis très satisfait de notre collaboration avec le CIO Advisory d'adesso et encore plus du résultat obtenu : Notre gouvernance a atteint un niveau de maturité beaucoup plus élevé. »

Hélène Mourgue d'Algue, CIO de la Ville de Bienne

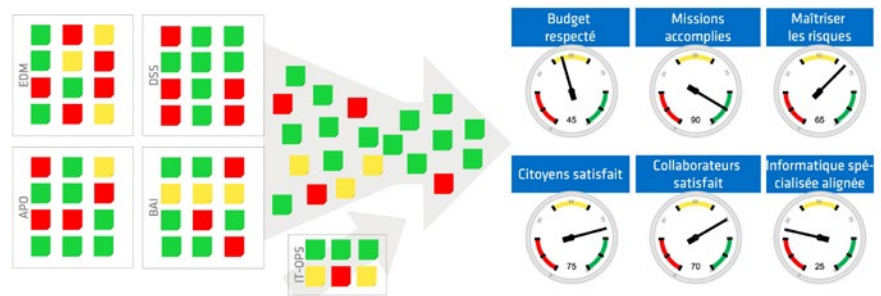
Situation de départ

Les institutions publiques ont l'obligation de rendre compte de leurs activités et de leur niveau de performance. C'est pourquoi la ville de Bienne mesure elle aussi régulièrement sa gouvernance informatique. Ces mesures sont basées sur le modèle de référence COBIT, un cadre de gouvernance informatique internationalement reconnu, qui divise les tâches informatiques en processus et en objectifs de contrôle. Mais pour certaines parties prenantes, les résultats de ces mesures ne sont pas simples à comprendre. De plus, parfois certaines données de mesure IT opérationnelles qui permettraient une optimisation continue de l'IT manquent à l'appel.

Un tableau de bord informatique offrant une vue globale de la situation des infrastructures informatiques constitue une solution simple et claire. Pour mener à bien ce projet, la ville de Bienne recherchait un partenaire de conseil dont le choix s'est porté sur adesso. La mission consistait à compléter les données de mesure existantes par des données de mesure informatiques opérationnelles et à mettre en place des tableaux de bord adaptés aux parties prenantes.

Solution

adesso a identifié et défini un ensemble d'indicateurs opérationnels et stratégiques agrégés qu'elle a ensuite étudiés en vue de leur intégration dans les processus quotidiens de gestion et les a rassemblés dans un tableau de bord informatique. Ce dernier a été développé de manière ciblée en fonction des besoins des parties prenantes. Ainsi, chaque groupe de parties prenantes peut rapidement accéder aux chiffres clés qui les intéressent et les comprendre.



Avantages pour le client

Les responsables informatiques ont besoin de s'appuyer sur des indicateurs clés pour prendre des décisions. En collaboration avec le CIO Advisory d'adesso, la ville de Bienne a mis en place un système global d'indicateurs informatiques mais pragmatique et l'a intégré aux processus quotidiens de gestion propres à l'administration. Le système d'indicateurs mis en place renseigne sur l'efficacité et l'efficience des systèmes informatiques dans l'accomplissement des tâches ainsi que sur la sécurité de l'informatique et la satisfaction des collaborateurs et des clients.

