

Piloter un projet de maintenance applicative



Au sein des directions informatiques, une grande part des ressources est dédiée à la maintenance du parc existant, tant au niveau des infrastructures techniques que du domaine applicatif. Pour apporter le service attendu par les utilisateurs, le responsable de maintenance informatique doit organiser la planification et le suivi des travaux en les gérant le plus possible en mode projet, et en collaborant pleinement avec la maîtrise d'ouvrage

Objectifs

- Appréhender les différents aspects du fonctionnement d'un service de maintenance
- Savoir organiser le suivi d'un projet de maintenance applicative
- Être à même de déterminer les moyens à mettre en oeuvre

Public concerné

- Responsable informatique devant organiser la maintenance du parc applicatif
- Chef de projet, en charge de la planification d'un projet de maintenance
- Toute personne en charge de la maintenance d'applications

Pré requis

Une formation de 2 jours

Caractéristiques
Tarif : 1070 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 14
Référence : MG857
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Description des modules

num	Module
1	Gestion de portefeuille et traçage du service autour des travaux informatiques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination des points stables et des risques de défaillance pour le domaine applicatif concerné, en vue d'anticiper autant que possible les demandes - Plan annuel, budget et allocation de ressources : négociation, priorisation et renégociation si nécessaire en fonction des événements et des contraintes - Mise en place d'un contrat de service et d'un tableau de bord de suivi, dans le cadre d'une démarche globale de gouvernance du SI, telle que COBIT ou ITIL par exemple - Suivi administratif, statistique et économique : mesure des entrées/sorties des demandes en portefeuille, de la durée et du coût de leur traitement, suivi de programmes complexes
2	Organisation adaptée au contexte et réactive
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Différencier les maintenances correctives et évolutives, qui doivent souvent suivre deux processus de traitement distincts au sein d'une même équipe - Regrouper les demandes d'évolutions selon des lots fonctionnels, en tenant compte de certaines contraintes techniques pour livrer des versions applicatives cohérentes - Gérer chaque version applicative en mode projet, de manière à accroître la motivation des acteurs impliqués - Renforcer les aspects procéduraux liés à ces versions : gestion documentaire, spécifications fonctionnelles et critères de qualité, cahiers de test, formation et accompagnement, campagnes de recette - Maintenance en mode sous-traité : tierce maintenance applicative ou autres formes de collaboration / externalisation : outsourcing, ASP, offshore
3	Moyens techniques fixes et temporaires
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Équipes «études» dédiées en nombre suffisant selon la taille du parc applicatif à maintenir ; support à la maintenance dans les équipes techniques de production - Management des personnes et attribution des rôles : ressource dédiée à la relation avec la maîtrise d'ouvrage pour la gestion du portefeuille, ressource d'expertise fonctionnelle pour l'établissement de devis, ressource d'expertise technique pour le maintien de la cohérence du parc logiciel et de ses évolutions - Environnements de développement et de test, plates-formes d'intégration et de recette utilisateurs - Gestion des impacts d'une demande de travaux : usage d'outils de cartographie ou d'ateliers de génie logiciel ; documentation fonctionnelle et technique de maintenance - Gestion des configurations logicielles : numérotation des versions, traçage des évolutions, comparaisons assistées, retours arrière...