

SÉANCE 1

GESTION DE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE



GIS851

Pilotage de la cybersécurité par tableau de bord



Sokhna Fatim NIANG

Chargée de Cours

GIS851 | Pilotage de la cybersécurité par tableau de bord

École de gestion

Université de Sherbrooke

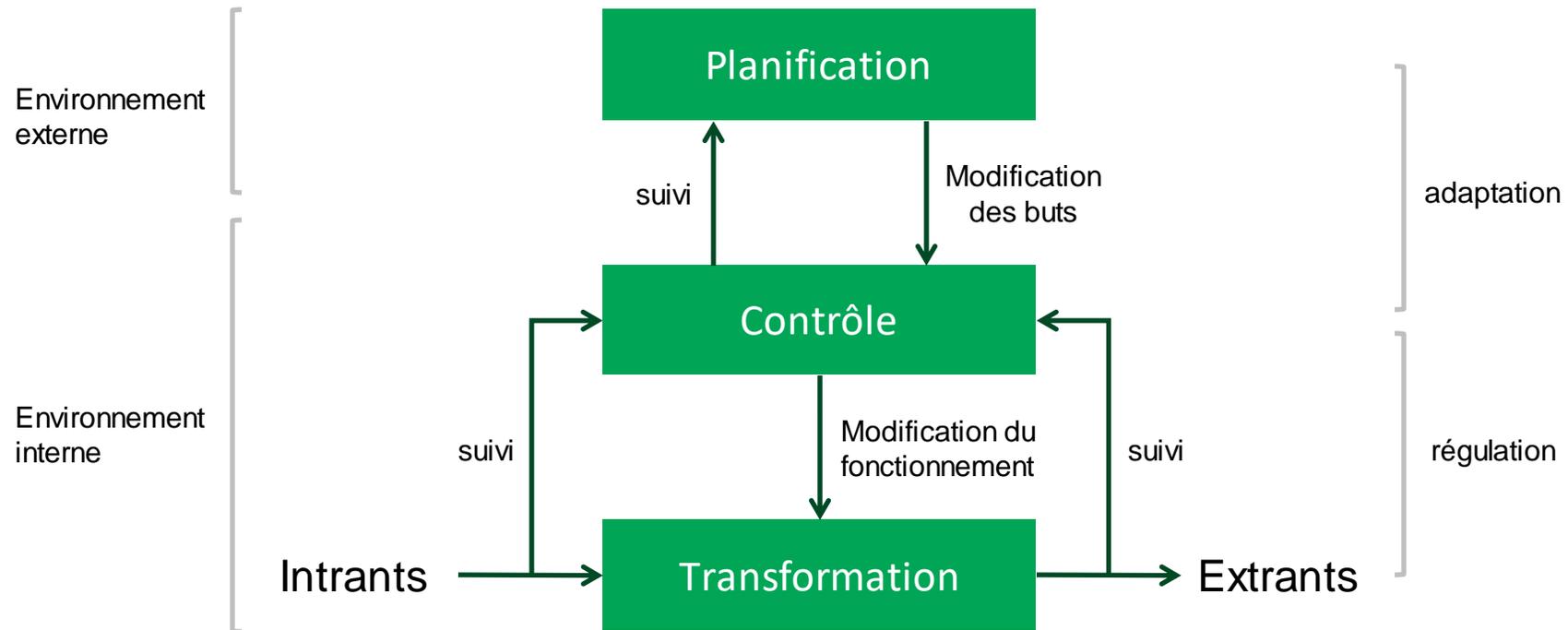
Sokhna.Fatim.Niang@USherbrooke.ca

Et vous, qui êtes-vous ?

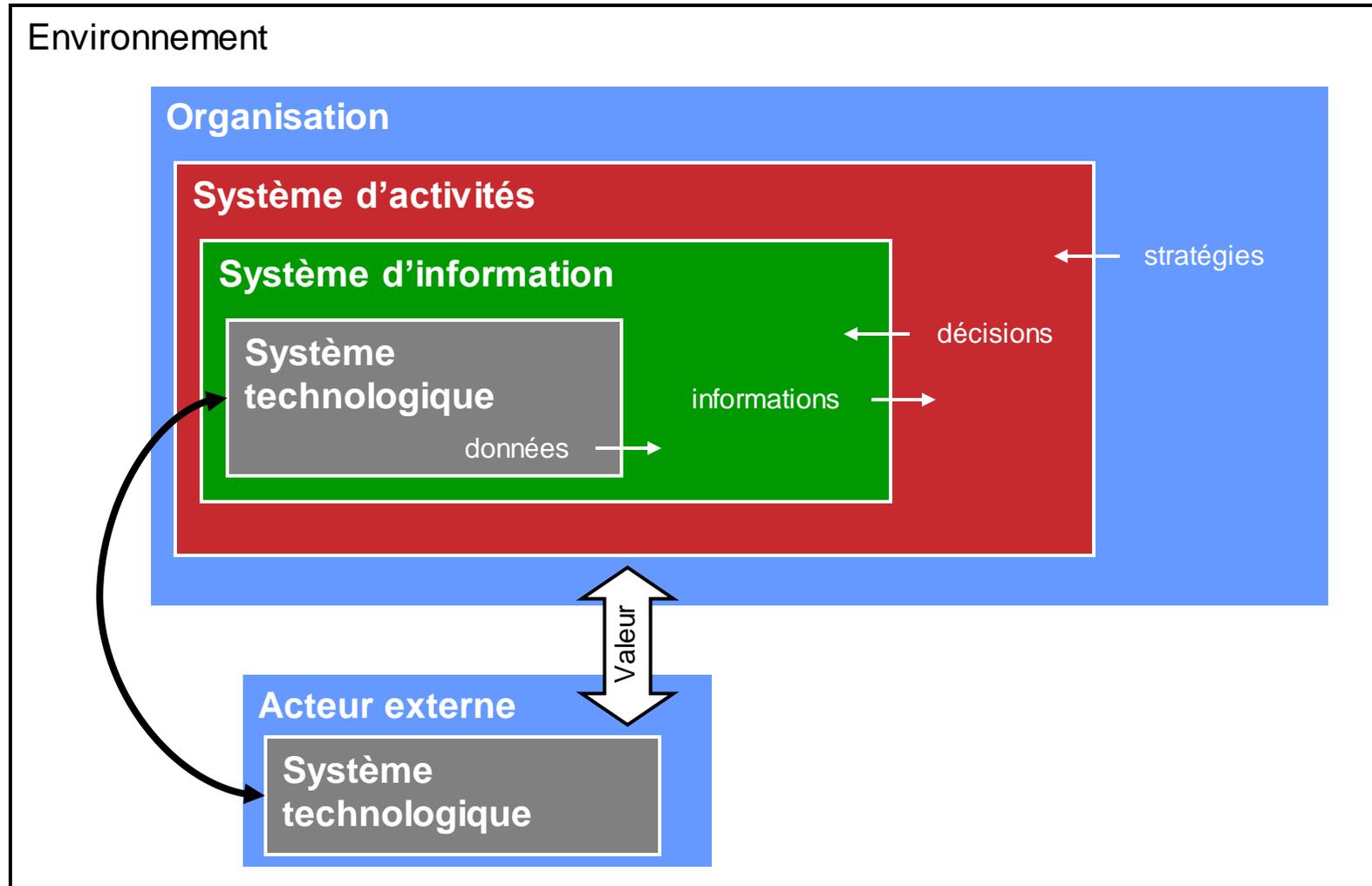
L'organisation est un
système de systèmes.

La performance de chaque
système doit être suivie.

VUE CONCEPTUELLE D'UN SYSTÈME



SYSTÈMES IMBRIQUÉS



Beynon-Davies, Paul (2013) *Business Information Systems*, 2e edition, Pelgrave Macmillan.

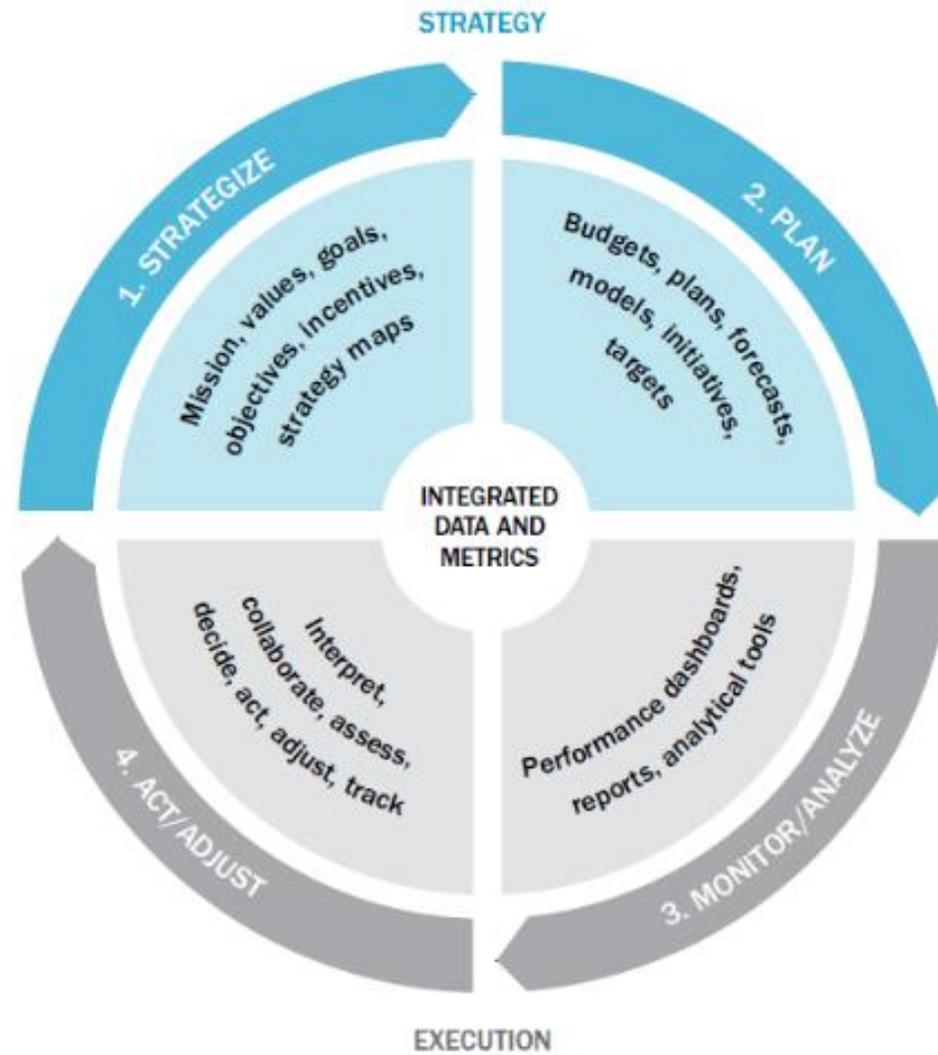
GESTION DE LA PERFORMANCE D'AFFAIRES

Un ensemble de processus et d'applications organisationnels destinés à optimiser l'exécution de la stratégie d'affaires.

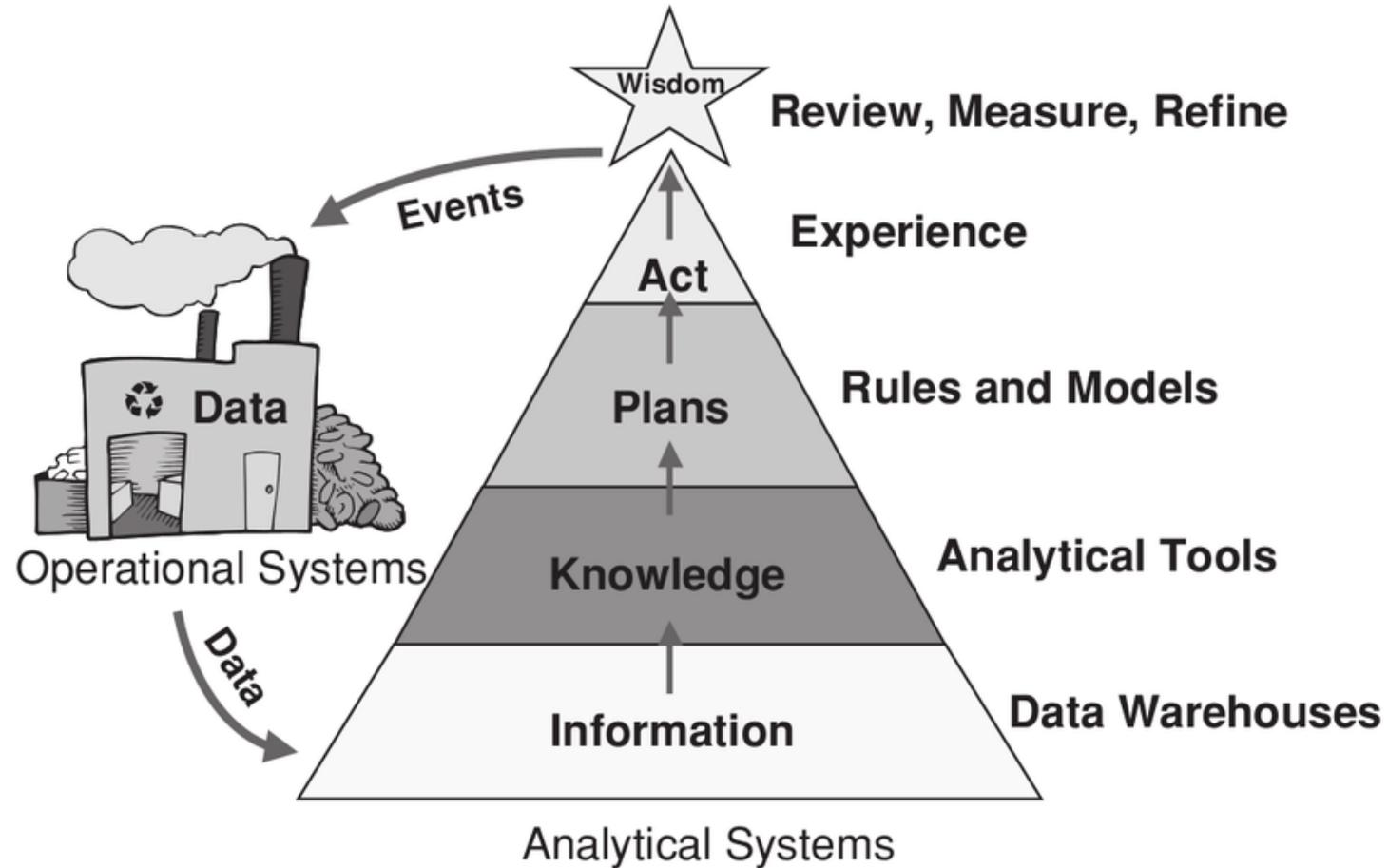
A series of organizational processes and applications designed to optimize the execution of business strategy.

(Eckerson 2011, p. 25)

CADRE DE GESTION DE LA PERFORMANCE



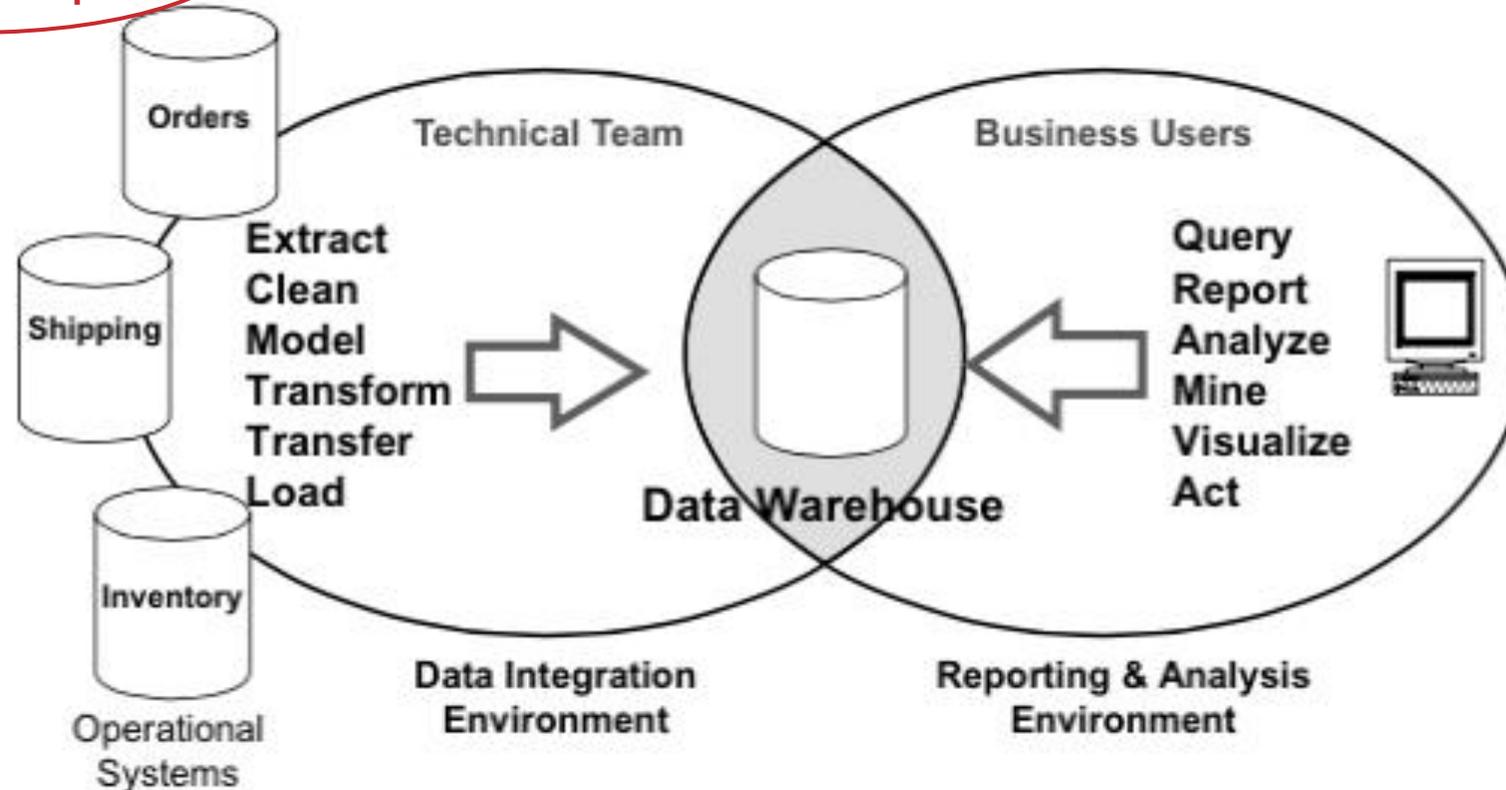
CADRE CONCEPTUEL DE L'INTELLIGENCE D'AFFAIRES



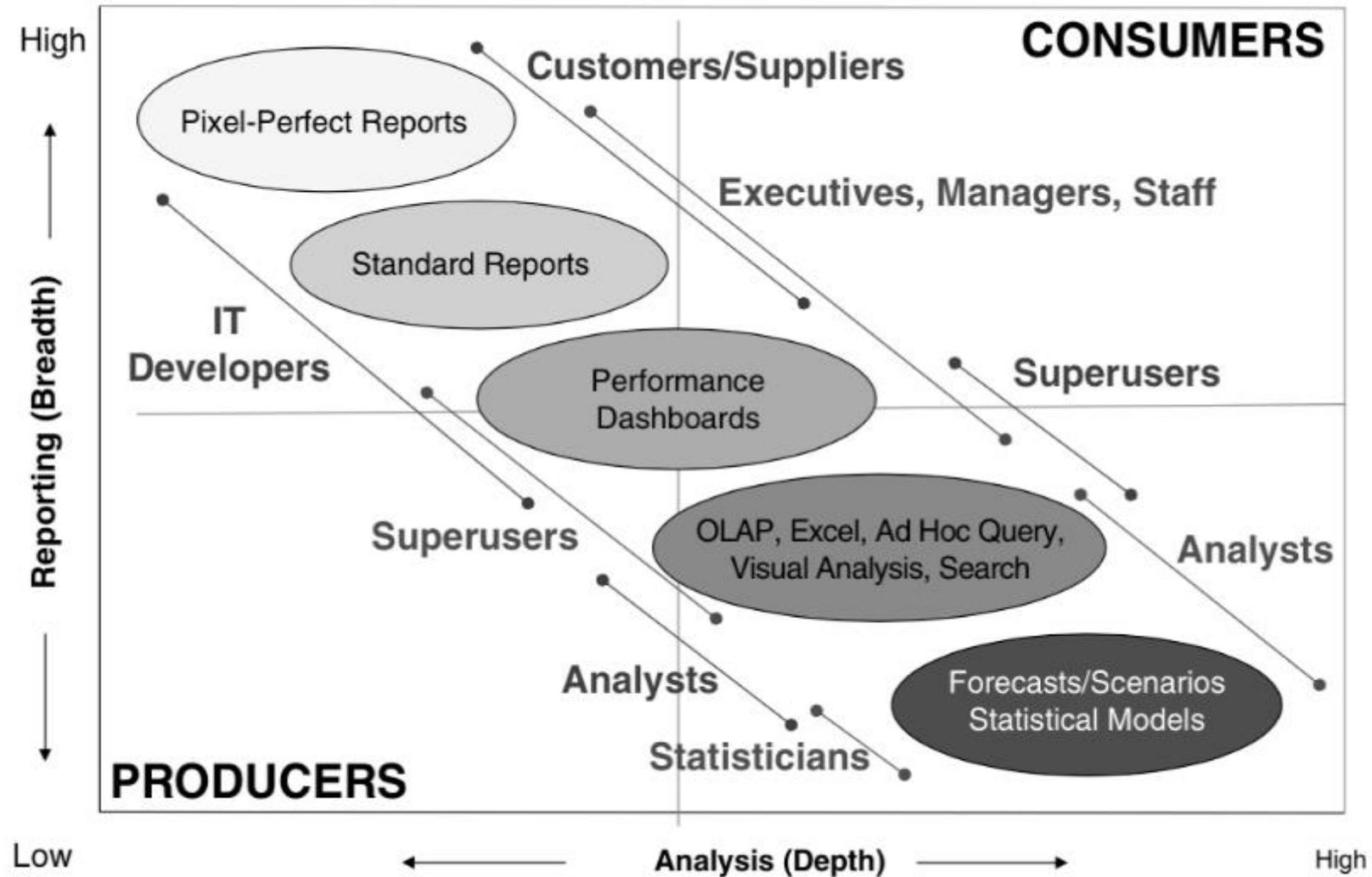
Data refinery-Eckerson's description of business intelligence [Eckerson, 2006]

CADRE TECHNIQUE DE L'INTELLIGENCE D'AFFAIRES

60 à 80 pourcents
du temps des
équipes techniques



UTILISATEURS ET OUTILS



RELATION ENTRE TECHNOLOGIE ET HUMAIN

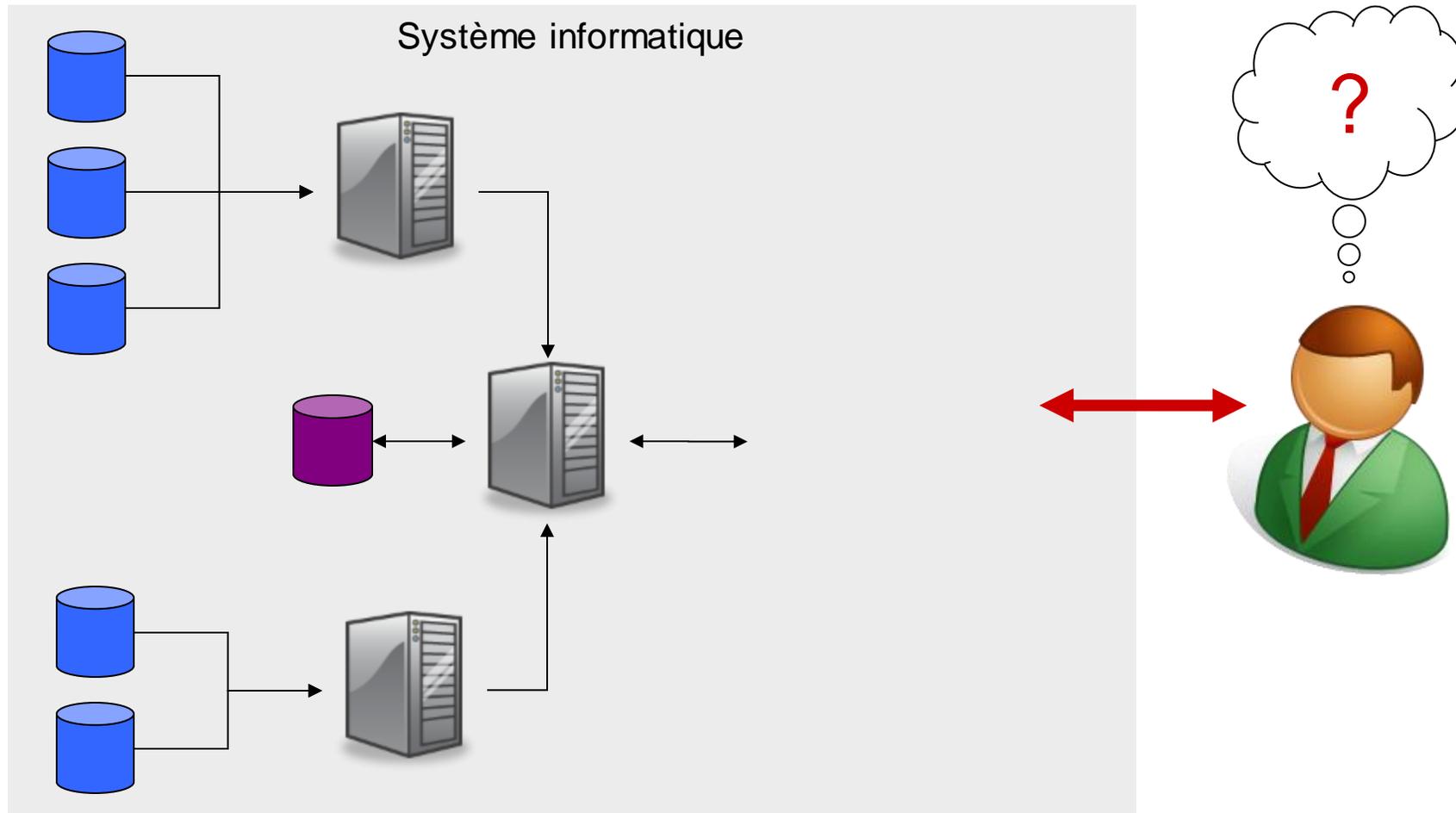


TABLEAU DE BORD ECKERSON

Un tableau de bord de performance est un système de diffusion d'information en couches qui procure sur demande aux utilisateurs l'information, la compréhension et les alertes afin qu'ils puissent mesurer, surveiller et gérer plus efficacement la performance des entreprises.

A performance dashboard is a layered information delivery system that parcels out information, insights, and alerts to users on demand so they can measure, monitor, and manage business performance more effectively.

(Eckerson 2011, p. 10)

LES TROIS TROIS

Applications

- Surveillance
- Analyse
- Gestion

Couches (MAD)

- Surveiller
- Analyser
- Forer

Types

- Stratégique
- Tactique
- Opérationnel

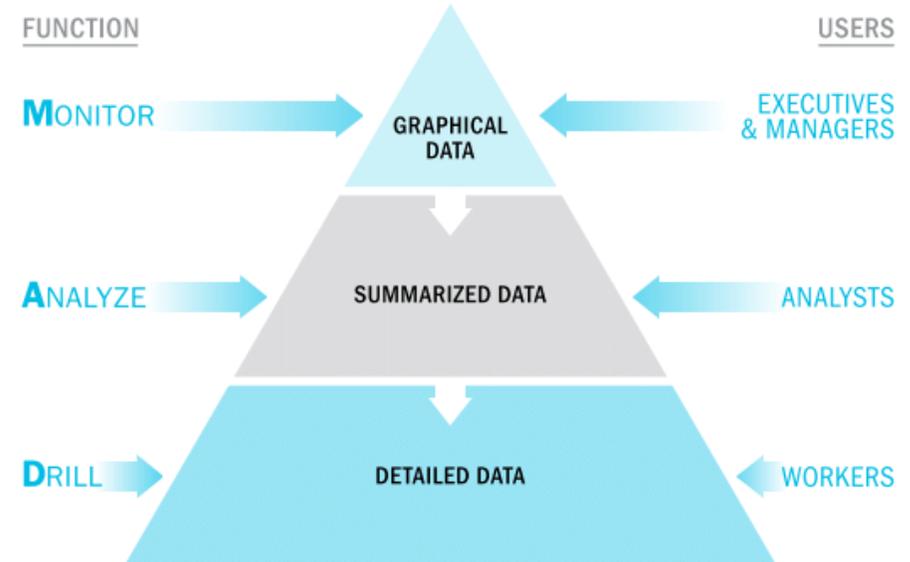


TABLEAU DE BORD

FEW

**Un tableau de bord est une représentation visuelle
de
l'information la plus importante
nécessaire à l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs
qui a été
consolidée en un seul écran d'ordinateur
afin d'être
suivie d'un coup d'œil**

A dashboard is a visual display of the most important information needed to achieve one or more objectives that has been consolidated on a single computer screen so it can be monitored at a glance.
(Few 2013, p. 26)

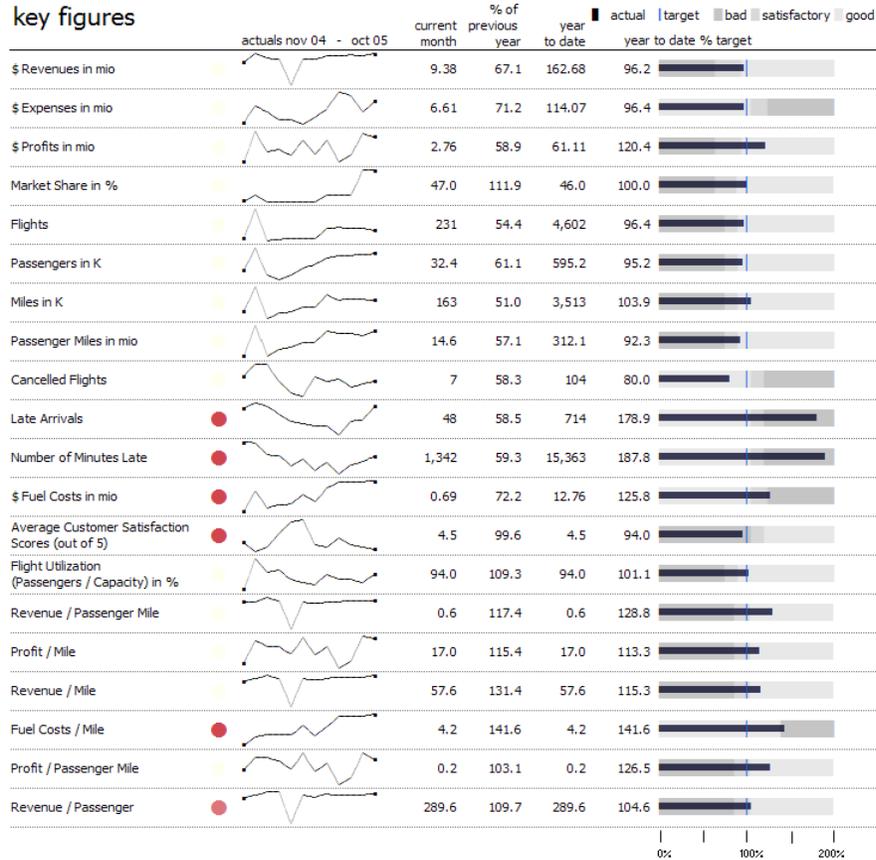
EXEMPLE DE TABLEAU DE BORD

executive dashboard

this data is as of november 15, 2005

Help

key figures



top 10 routes (last 30 days)

#	from	to	passengers in%	profit in %
1	Los Angeles	Oakland	12.6	10.5
2	Los Angeles	Vegas	9.7	10.2
3	Oakland	Dallas	8.2	8.7
4	Dallas	Houston	6.3	7.5
5	Oakland	Seattle	6.3	6.9
6	Houston	Orlando	3.9	4.2
7	Chicago	Dallas	2.6	3.2
8	Chicago	Orlando	2.0	2.1
9	Los Angeles	Orlando	2.1	1.8
10	Oakland	Orlando	1.9	1.7

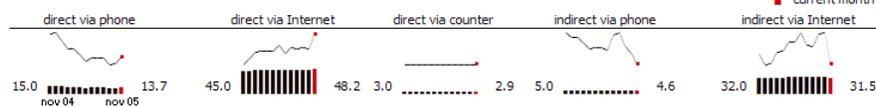
worse 10 routes (last 6 months)

#	from	to	cancelled in%	delayed in%
1	Detroit	Orlando	5.1	31.4
2	Chicago	Dallas	4.6	26.3
3	Minneapolis	Denver	4.2	29.7
4	Houston	Orlando	4.1	21.7
5	Chicago	Orlando	3.9	25.6
6	Memphis	Detroit	3.2	15.8
7	Salt Lake City	Boston	2.8	19.7
8	Oakland	Orlando	1.9	14.9
9	Dallas	Houston	1.1	16.7
10	Oakland	Seattle	0.9	14.3

cancel./delays by reason (last 30 days)

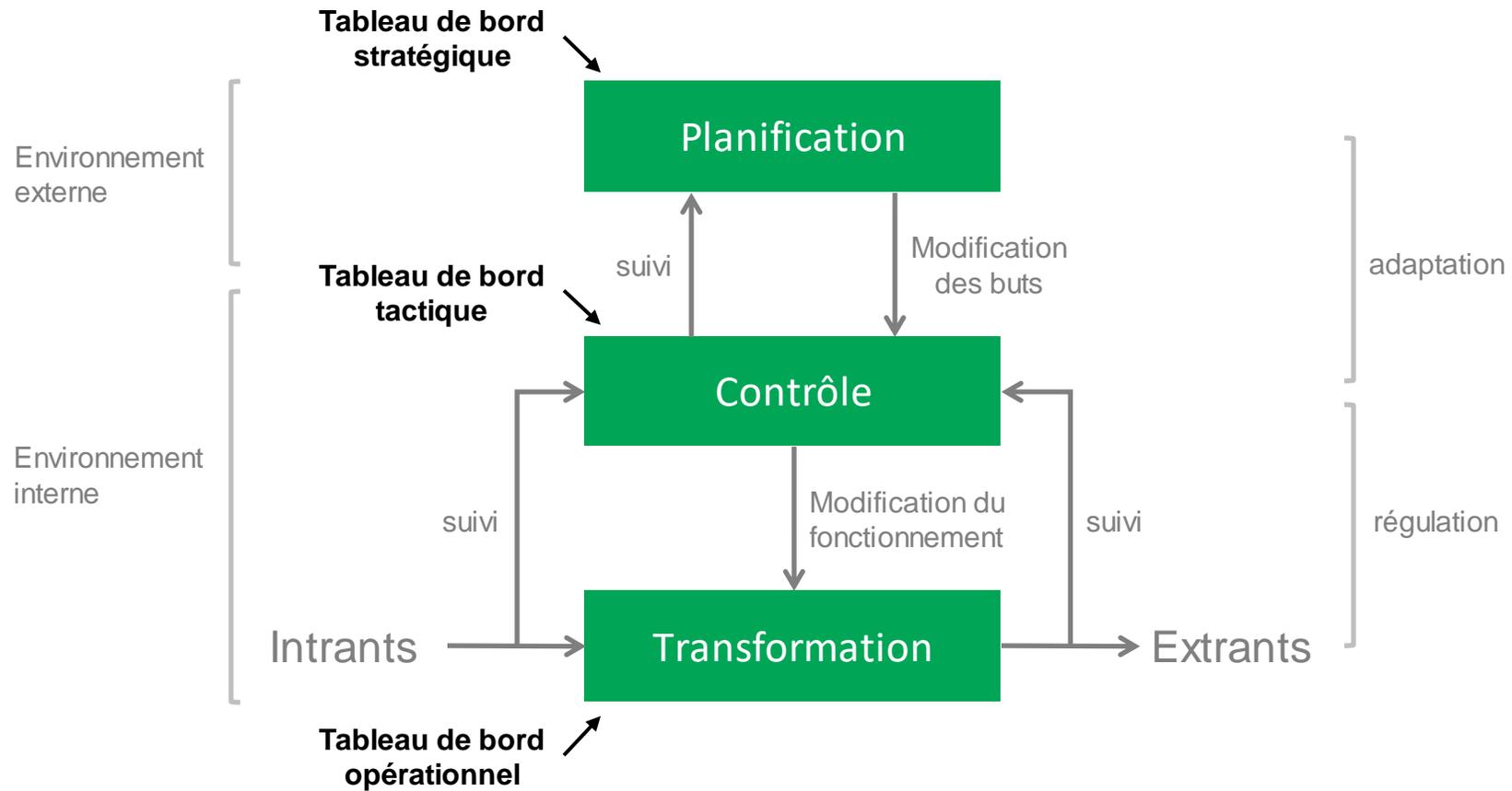
#	reason	cancelled	delayed
1	Weather	6	76
2	Missing or late flight crew	2	17
3	Mechanical failure	1	15
4	Missing or late ground crew	1	4
5	Inefficient gate handling	0	2
6	Other	2	3

revenues per sales channel %

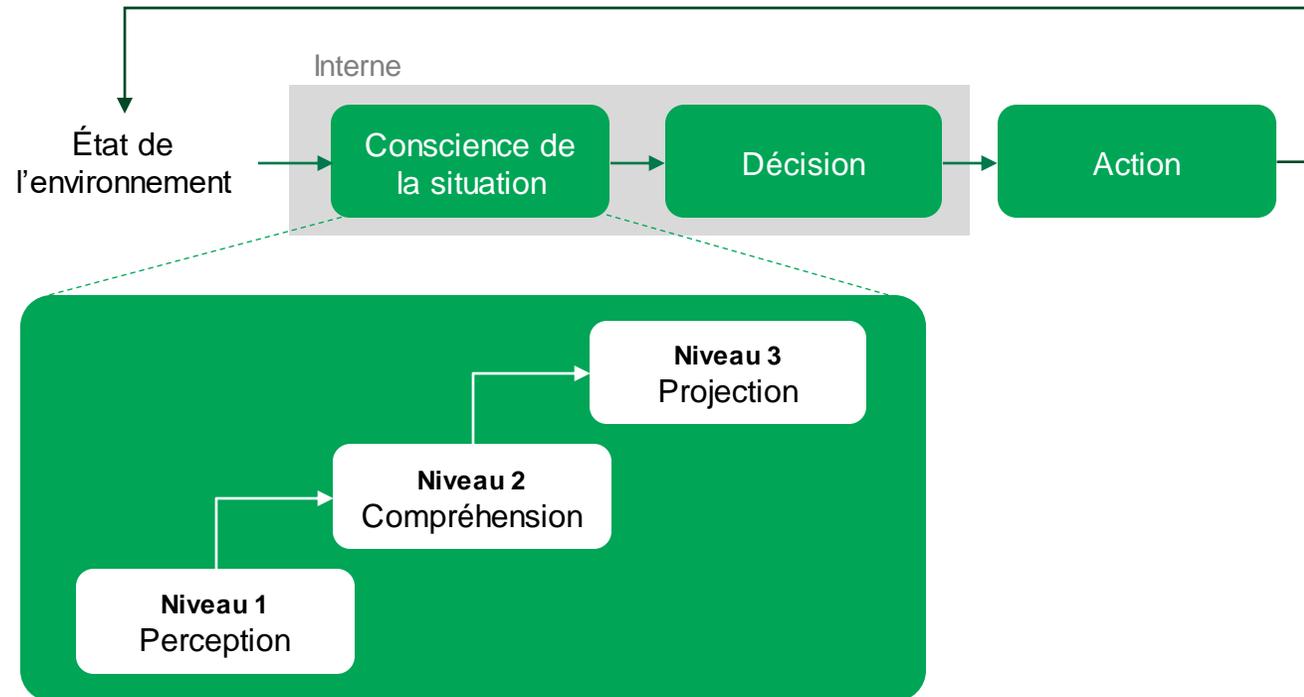


LES TROIS TROIS

TROIS TYPES



MODÈLE DE CONSCIENCE DE LA SITUATION



TÂCHE ET REPRÉSENTATION

Jeu de « 15 »

2 joueurs

À tour de rôle, chaque joueur doit prendre un numéro

Le premier joueur qui réussit à avoir une somme de 15 avec trois numéros est le gagnant



TÂCHE ET REPRÉSENTATION

Jeu de « 15 »

2 joueurs

À tour de rôle, chaque joueur doit prendre un numéro

Le premier joueur qui réussit à avoir une somme de 15 avec trois numéros est le gagnant

4	3	8
9	5	1
2	7	6

TÂCHE ET REPRÉSENTATION

$$\begin{array}{r} 306 \\ + 238 \\ \hline ? \end{array}$$



1

$$\begin{array}{r} 306 \\ + 238 \\ \hline 544 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \text{CCCVI} \\ + \text{CCXXXVIII} \\ \hline ? \end{array}$$



$$\begin{array}{r} \text{CCCVI} \\ + \text{CCXXXVIII} \\ \hline \text{CCCVICCCXXXVIII} \\ \text{CCCCCXXXVVIII} \\ \text{DXXXVIII} \end{array}$$

TÂCHE ET REPRÉSENTATION

$$\begin{array}{r} 306 \\ \times 238 \\ \hline ? \end{array}$$



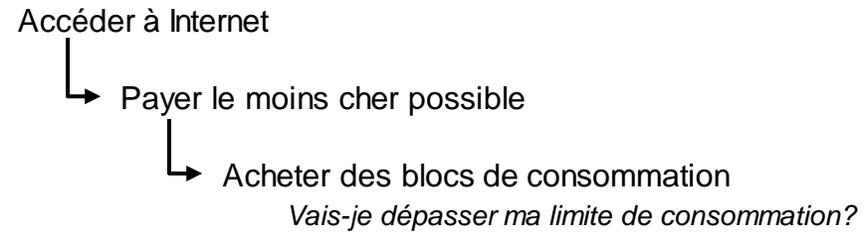
$$\begin{array}{r} 306 \\ \times 238 \\ \hline 148 \\ 180 \\ 1\ 200 \\ 2\ 400 \\ 19\ 000 \\ \hline 60\ 000 \\ \hline 72\ 828 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} CCCVI \\ \times CCXXXVIII \\ \hline ? \end{array}$$



Oublie ça!

TÂCHE ET REPRÉSENTATION



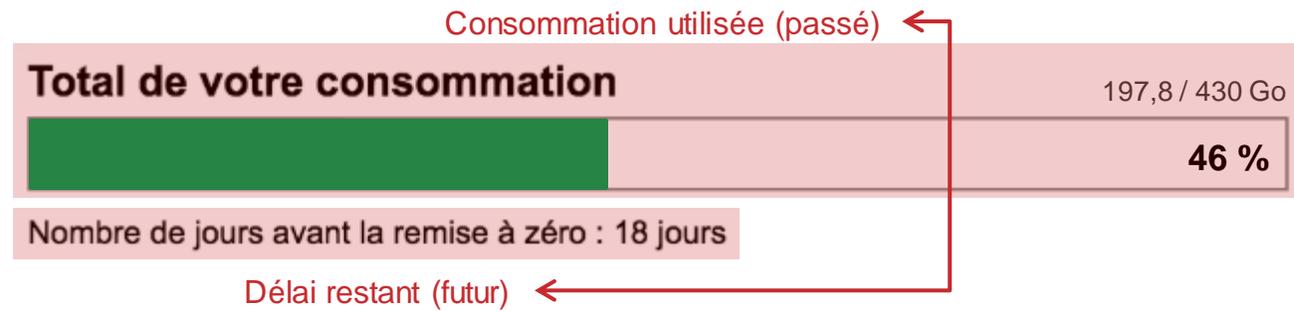
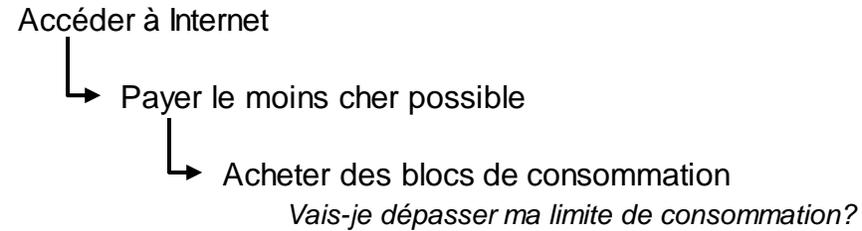
Total de votre consommation

197,8 / 430 Go



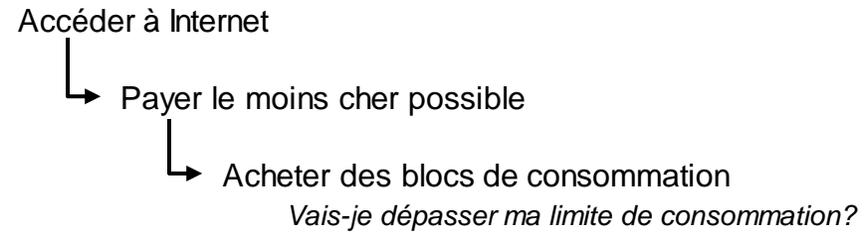
Nombre de jours avant la remise à zéro : 18 jours

TÂCHE ET REPRÉSENTATION

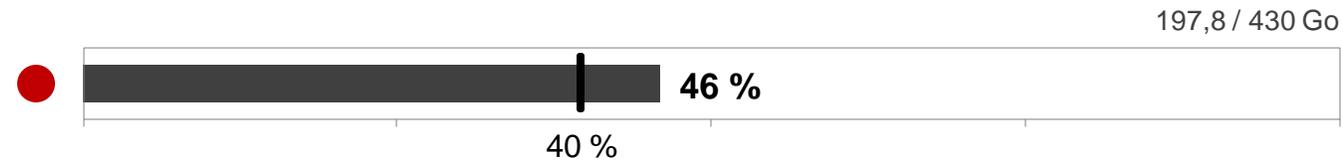


1. Convertir futur en passé ou vice-versa
18 jours sur 30 (60 %) → 12 jours sur 30 (40 %)
2. Comparer les deux valeurs
40 % < 46 % → **achat de blocs**
... sauf si la tendance ne se maintiendra pas

TÂCHE ET REPRÉSENTATION

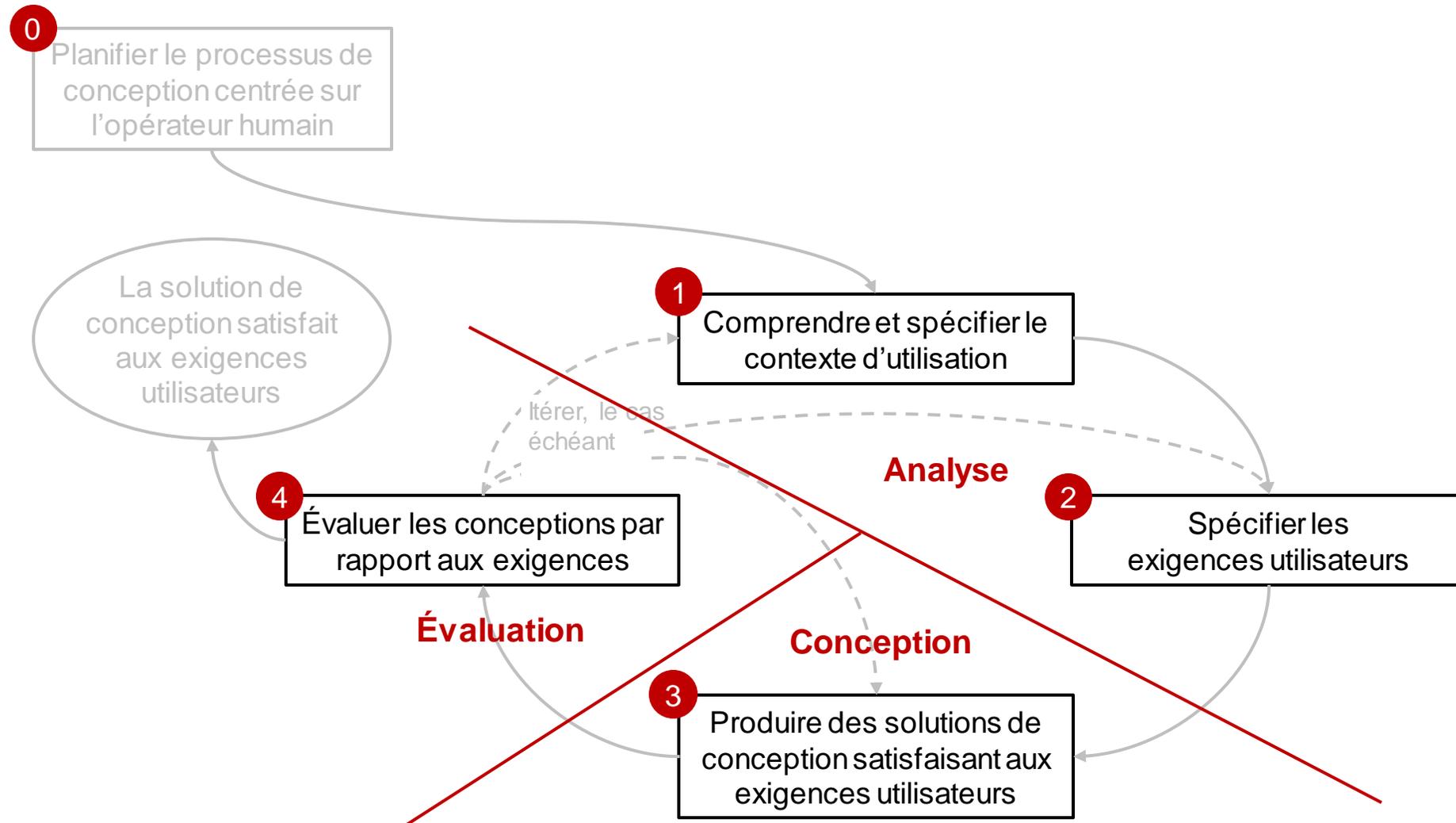


Nombre de jours avant la remise à zéro : 18 jours

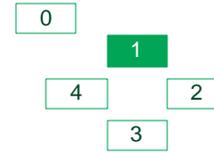


Réponse : OUI!

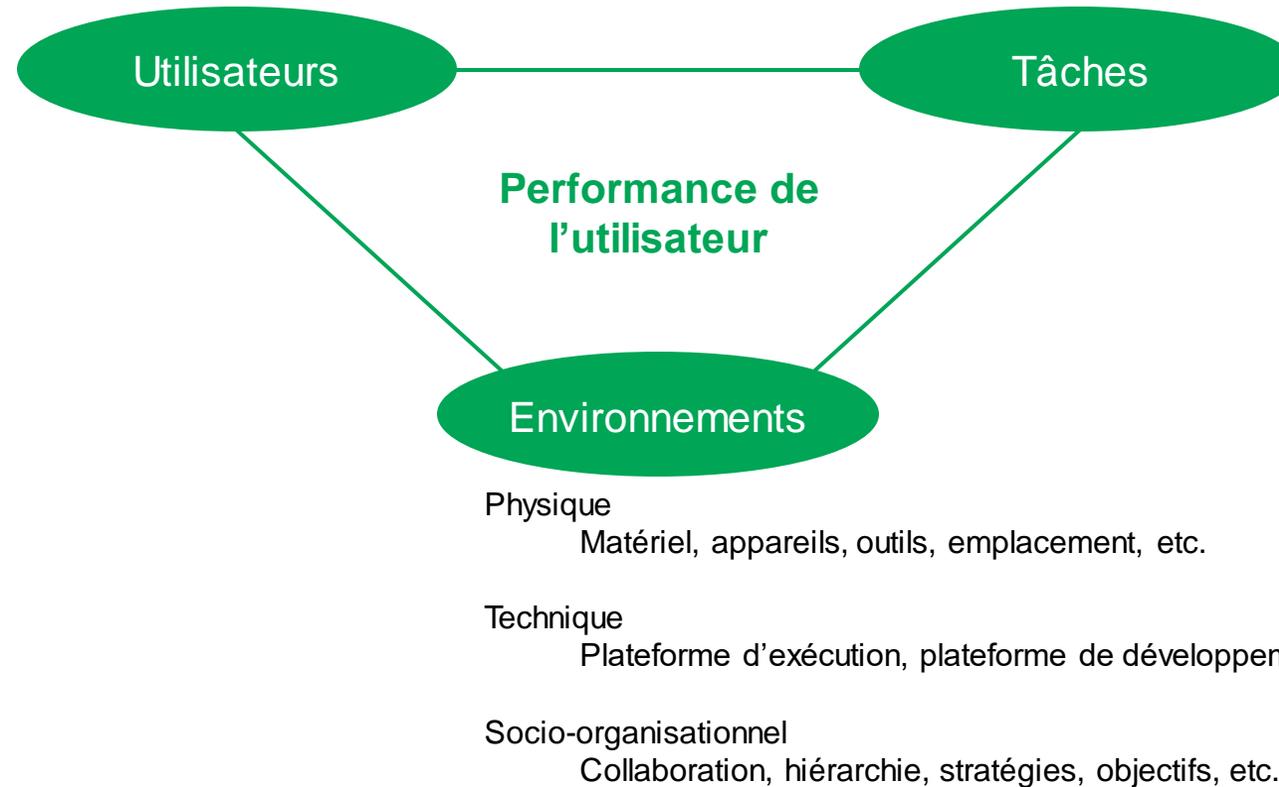
CYCLE DE CCU



1. CONTEXTE D'UTILISATION

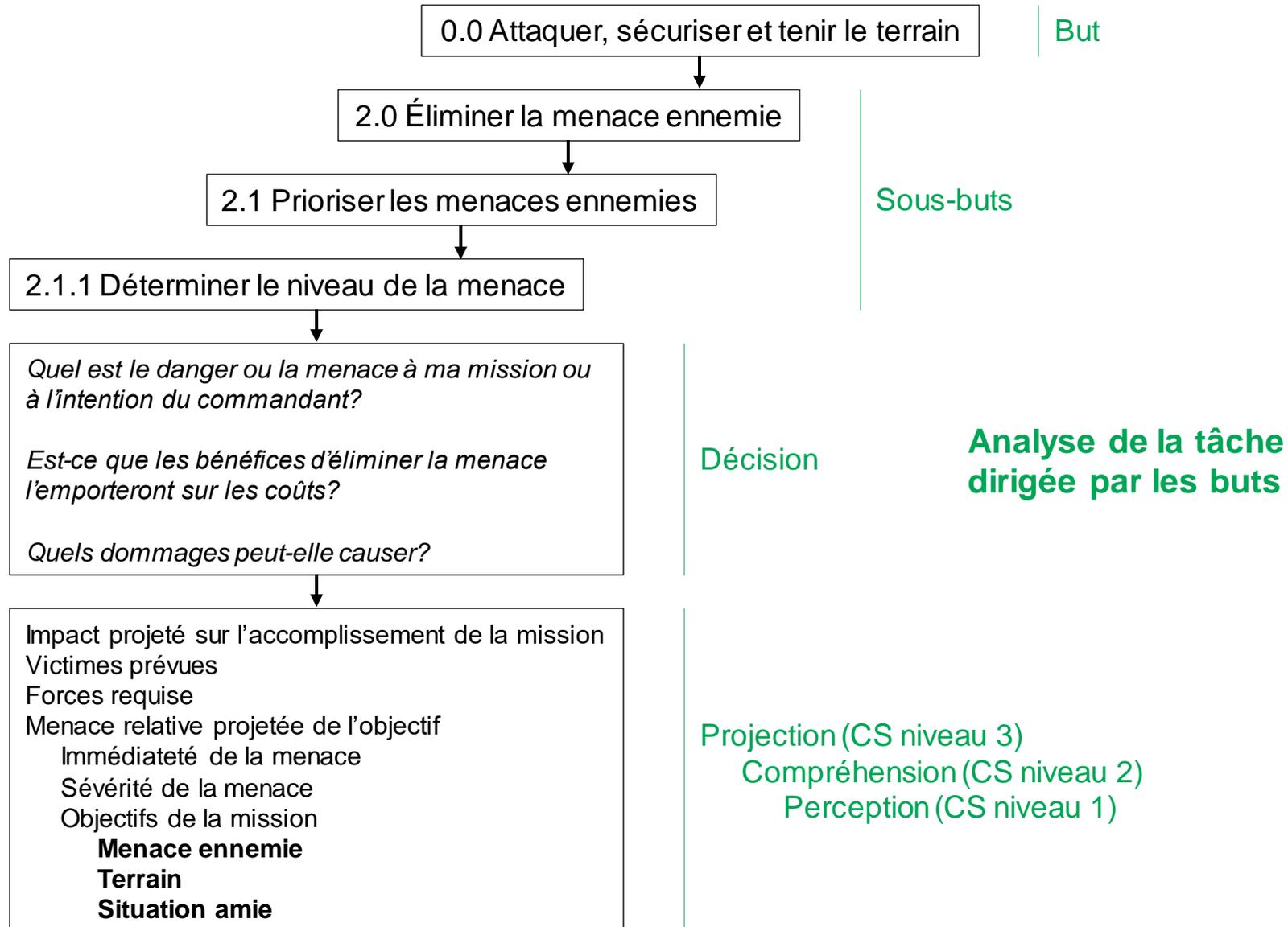
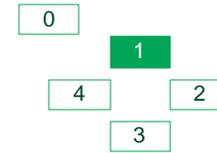


- Caractéristiques psychologiques (ex. : attitude, motivation)
- Connaissances et expérience (ex. : compétence en informatique, connaissance de la tâche)
- Caractéristiques du travail et de la tâche (ex. : fréquence d'utilisation, structure de la tâche)
- Caractéristiques physiques (ex. : daltonisme)

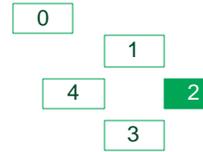


1. CONTEXTE D'UTILISATION

TÂCHES



2. SPÉCIFICATION DES EXIGENCES

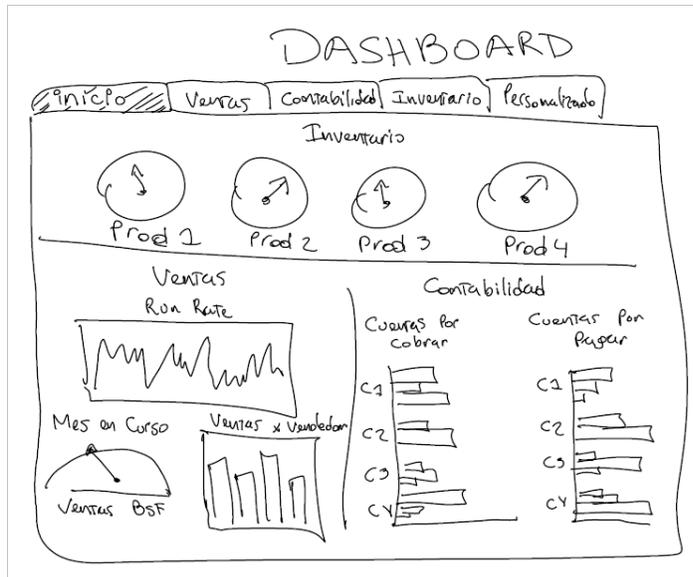
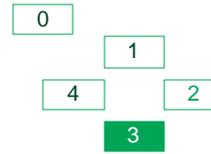


Sections à
considérer pour
les livrables 2 et 3

EXHIBIT 11.5 Request Form

	<p>Metric Request Form</p> <p>Submitted By: _____ Date: _____</p>
<p>Business or Function</p>	<p><i>What business or function do you request a metric for?</i></p>
<p>Region/Country Scope</p>	<p><i>What is the geographical scope of the metric?</i></p>
<p>Metric Perspective</p>	<p><i>What balanced scorecard perspective does the metric fit in: Customer, Financial, Internal, Learning?</i></p>
<p>Metric Title</p>	<p><i>Give a brief name to the metric (fewer than 20 characters)</i></p>
<p>Metric Description</p>	<p><i>Describe the metric in business terms.</i></p>
<p>Business Justification & Strategic Importance</p>	<p><i>Specify whether the metric is a strategic metric or an operational excellence measure, and justify your selection. How does the metric measure progress toward strategy execution?</i></p>
<p>Metric Business Owner, Subject Matter Expert, Business IM Owner</p>	<p><i>Specify the owners of the metric, either from the business or the function that will be measured on the results (can be name or job title). Also, who collects, reviews, approves, and reports the data?</i></p>
<p>Metric Goals</p>	<p><i>Specify both the target and stretch goals for the metric (indicate over what time period). Also, how is the goal selected and who approves the goal?</i></p> <p>Target: Stretch:</p> <p>Goals-setting process and approval from:</p>
<p>Definition, Calculation, and Criteria</p>	<p><i>How is the metric calculated? What criteria are used? Identify any differences between worldwide or sub-region definitions.</i></p>
<p>Data Source and Availability</p>	<p><i>What is the data source for the actual results, and how are data collected? When is the data available (i.e., which workday, every six months, annually, etc.)?</i></p>
<p>Supporting Reports</p>	<p><i>What detailed reports are available to support the metric results?</i></p>
<p>Related Metrics</p>	<p><i>List upstream metrics influenced by this metric. List downstream metrics that have influence on this metric.</i></p>
<p>Additional Information</p>	<p><i>Specify additional information related to the metric.</i></p>
<p>Status</p>	<p><i>Status of the metric request from the PMMS worldwide program office team (approved, pending additional info, targeted implementation date, etc.)</i></p>

3. CONCEPTION DES SOLUTIONS PROTOTYPES

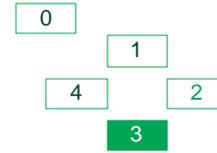


Basse fidélité



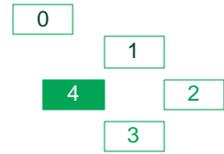
Haute fidélité

3. CONCEPTION DES SOLUTIONS



- **Conception de l'information**
Décomposition, position et représentation de l'information
- **Conception de la navigation**
Déplacement d'un écran à un autre
- **Conception de l'interaction**
Événements, actions et composants

4. ÉVALUATION



Exigences
(étape 2)



Prototype
(étape 3)

Goal
Subgoal
Decision
Projection (SA Level 3)
Comprehension (SA Level 2)
Data (SA Level 1)

Requêtes CS



Que va-t-on faire dans le cours

GIS851

Pilotage de la cybersécurité par tableau de bord

ce trimestre?