

# INTRO

## POURQUOI LA QUALITÉ EST UN ENJEU



Le SI est un actif valorisable de l'entreprise



Le SI de qualité procure un avantage compétitif



Le SI de qualité améliore la satisfaction client



Le SI de qualité améliore la satisfaction au travail



Le SI doit répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels

# INTRO

## LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ



**Infrastructure** : matériel, réseau, OS, ... (*du baremetal au cloud*)



**Logiciel** : applications construites et maintenues



**Données** : données du SI (SQL / NoSQL) ✓ *NDD*



**Information** : communications inter-applicative



**Administrative** : qualité de la fonction SI, incluant les processus d'élaboration du budget et d'élaboration du planning



**Service** : valeur du service rendu « perçue » par le client



**RH** : organisation des équipes SI