

Cours de synthèse de 2
jour(s)

Réf : SCM

Participants

Responsable informatique, responsable production et étude, consultant, chef de projet, fournisseur de service et toute personne intéressée par la gestion des services IT.

Pré-requis

Connaissances de base des composantes et du rôle de la DSI au sein d'une organisation.

Prix 2019 : 1810€ HT

Dates des sessions

PARIS

28 oct. 2019, 23 avr. 2020

Modalités d'évaluation

L'objectif de cette formation étant essentiellement de fournir une synthèse des méthodes et technologies existantes, il n'est pas nécessaire d'avoir recours à une évaluation des acquis.

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire

Référentiel eSCM, améliorer la relation client/fournisseur de services SI

Le référentiel eSCM, eSourcing Capability Model, propose un ensemble de bonnes pratiques pour améliorer la gestion de la relation client/fournisseur dans le cadre de la fourniture de services informatiques. Ce cours vous apportera une vue d'ensemble du référentiel eSourcing Capability Model SP et CL.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Découvrir les référentiels eSourcing Capability Model SP et CL

Analyser les opportunités fournies par le sourcing

Évaluer les bonnes pratiques permettant d'améliorer la gestion de la relation client/fournisseur

Comprendre les points clés d'un projet de mise en place de sourcing

1) Introduction et présentation d'eSCM

2) Structure du modèle

3) Pratiques permanentes eSCM/CL

4) Pratiques "projet" eSCM/CL

5) Pratiques eSCM/SP

6) Relations eSCM/CL et eSCM/SP

7) eSCM-CL et les autres référentiels

1) Introduction et présentation d'eSCM

- Définitions et enjeux de l'eSourcing. Inconvénients redoutés et exemples de dérives fréquentes.
- Raisons des échecs. Avantages et clés de la réussite.
- Peut-on infogérer un schéma d'externalisation du SI ? Evolution du sourcing. Les cinq étapes du sourcing.
- Cycle de vie du sourcing : exemple. Coûts induits. Le responsable eSourcing.
- Présentation d'eSCM.
- Définition et buts. Types de relations de sourcing. Modèles de relations de sourcing. Certification.
- Avantages des deux modèles. Bénéfices du référentiel.

2) Structure du modèle

- Structure du référentiel. Domaines et niveaux d'aptitude. Pratiques d'eSCM et structure.
- Pratiques permanentes et leur but.
- Pratiques du cycle de vie du sourcing. Pratiques eSCM-CL/SP par domaine et par niveau d'aptitude.

3) Pratiques permanentes eSCM/CL

- Gestion de la stratégie de sourcing. Gestion de la gouvernance. Gestion des relations.
- Gestion de la valeur. Gestion des changements organisationnels. Gestion des ressources humaines.
- Gestion des connaissances. Gestion des technologies. Gestion des risques.

Etude de cas

Créer une pratique de gestion des relations.

4) Pratiques "projet" eSCM/CL

- Analyse de l'opportunité de sourcing. Approche du sourcing. Planification du sourcing.
- Evaluation des prestataires. Contractualisation. Transfert du service. Gestion du service source. Réversibilité.

Etude de cas

Créer une pratique d'évaluation du prestataire.

5) Pratiques eSCM/SP

- Gestion des connaissances. Gestion des ressources humaines. Gestion des relations.
- Gestion des technologies. Gestion des risques. Contractualisation. Conception et déploiement du service.
- Fourniture du service. Transfert du service.

Etude de cas

Créer une pratique de réversibilité.

6) Relations eSCM/CL et eSCM/SP

- Facteurs clés de succès selon CL et SP.
- Correspondances eSCM/CL avec eSCM/SP.
- Comparaisons et rapprochement des pratiques.
- Exigences d'un client. La communication.
- La satisfaction du client.

Etude de cas

Choisir dix pratiques essentielles pour un projet de sourcing.

d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

7) eSCM-CL et les autres référentiels

- Positionnement d'eSCM avec les autres référentiels.
- eSCM, CMMI et Prince 2®.