

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

Cours de synthèse - 2j - 14h00 - Réf. SCM

Prix : 2020 CHF H.T.

★★★★☆ 4,4 / 5

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 pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ 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

## Public concerné

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

## Prérequis

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

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### PARTICIPANTS

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

### PRÉREQUIS

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

### 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.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 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.

#### 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 formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire 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 participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## 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.

## 7 eSCM-CL et les autres référentiels

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

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 11 juin, 3 déc.