

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

Cours Synthèse de 2 jours - 14h

Réf : SCM - Prix 2024 : 1 950€ HT

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 l'apprenant 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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2018

### 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.

#### 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.

#### 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.
- À l'issue de chaque stage 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 stagiaire 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

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- 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.*

#### 7) eSCM-CL et les autres référentiels

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

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 20 juin, 26 sept., 10 déc.

PARIS  
2024 : 13 juin, 19 sept., 03 déc.