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

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

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.

Référence	SCM
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 990 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

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

Public

| responsable informatique
| responsable production et étude
| consultant, chef de projet
| fournisseur de service
| 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.

Programme de la formation

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.

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.

Pratiques permanentes eSCM/CL
| Gestion de la stratégie de sourcing. Gestion de la gouvernance. Gestion des relations.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
du 18 au 19 décembre 2025

PARIS
du 11 au 12 décembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

| 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.

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.

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.

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.

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

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.