

NFE152 - SI et externalisation des services

Présentation

Prérequis

Ce cours s'adresse à toute personne : auditeur, manager, superviseur, chef d'équipe, consultant et opérationnel, mais aussi acheteur de prestations informatiques voire responsable de ressources humaines, devant être partie prenante dans le cycle de vie du sourcing du SI. Il y a nécessité d'une bonne culture informatique pour suivre ce cours, mais sans prérequis particulier autre que ceux liés aux cursus.

Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'Information et de Décision.

Objectifs pédagogiques

Appréhender l'approche sourcing (In ou Out) afin de répondre au mieux au besoin de fourniture de services TI d'une organisation en utilisant un cadre de travail prêt à l'emploi.

Comprendre tous les aspects du sourcing informatique : juridiques, stratégiques, opérationnels

Compétences

- Comprendre les enjeux que sou tend eSCM
- Comprendre la structure et le fonctionnement d'eSCM
- Maîtriser les concepts clés au travers le cycle de vie du sourcing du SI
- Savoir préparer une approche de sourcing du SI
- Savoir gérer les relations de sourcing entre producteur et consommateur de services
- Faire du sourcing un outil stratégique

Programme

Contenu

Introduction o Définitions et enjeux de l'eSourcing. Inconvénients redoutés et exemples de dérives fréquentes.

- o Raisons des échecs. Avantages et clés de la réussite.
- o Que peut-on infogérer ? Comment bâtir un schéma d'externalisation du SI ?
- o Cycle de vie du sourcing : exemple. Coûts induits. Le responsable eSourcing.
- o Aspects juridiques de l'externalisation

Présentation d'eSCM o Définition et buts. Types de relations de sourcing. Modèles de relations de sourcing.

- o Avantages des 2 modèles. (vue cliente, vue fournisseur) Bénéfices du référentiel.

Structure du modèle o Structure du référentiel. Domaines et niveaux d'aptitude. Pratiques d'eSCM et structure.

- o Pratiques permanentes et leur but.
- o Pratiques du cycle de vie du sourcing. Pratiques eSCM-CL/SP par domaine et par niveau d'aptitude.

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

- o Gestion de la valeur. Gestion des changements organisationnels. Gestion des ressources humaines.

- o Gestion des connaissances. Gestion des technologies. Gestion des risques.

Pratiques " projet " eSCM/CL o Analyse de l'opportunité de sourcing. Approche du sourcing. Planification du sourcing.

- o Evaluation des prestataires. Contractualisation. Transfert du service. Gestion du service source. Réversibilité.

Pratiques eSCM/SP

- o Gestion des connaissances. Gestion des ressources humaines. Gestion des relations.
- o Gestion des technologies. Gestion des risques. Contractualisation. Conception et déploiement

Non valide depuis le 31-08-2024

Code : NFE152

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

Responsabilité nationale :

EPN05 - Informatique / Samira CHERFI

Contact national :

Equipe pédagogique ISI

2D4P10, 33-1-13B, 2 rue Conté
75003 Paris

01 58 80 84 71

Alexandre LESCAUT

alexandre.lescaut@cnam.fr

du service. Fourniture du service. Transfert du service.

Relations eSCM/CL et eSCM/SP o Facteurs clés de succès selon CL et SP.

o Exigences d'un client. La communication.

o La satisfaction du client.

eSCM-CL et les autres référentiels o Positionnement d'eSCM avec les autres référentiels, en particulier avec ITIL

Description des modalités de validation

Examen sur étude de cas

Bibliographie

Titre	Auteur(s)
eSourcing Capability Model pour les organisations clientes (eSCM-CL), 2012	Bill Hefley et Ethel Loesche
eSCM et Sourcing IT : Le référentiel de la relation client-fournisseur, 2009, Dunod	de Georges Epinette, Benoît Leboucher, Pierre-Dominique Martin et Marie-José Gib