



Contract & Service Delivery Management IT

Fonctions clés pour la maîtrise du processus de management des contrats SI et Digitaux, de leur mise en œuvre à leur pilotage opérationnel

Piloter un **portefeuille de contrats SI** requiert des compétences pointues en matière de suivi de la performance et des SLA, de gestion des contrats et budgets, de maîtrise de certains volets juridiques, de management humain, d'anticipation des risques,...

Que vous soyez déjà Contract Manager, DSI, Resp. de production, Resp. des Etude & Dev ou Service Delivery Manager au sein d'une DSI ou chez un prestataire ou que vous deviez le devenir, cette formation alliant théorie et cas pratiques (*) vous apportera les compétences nécessaires à la maîtrise des contrats SI et à leur pilotage.



Direction informatique
Directeur de production
Gestionnaire de services



5 ½ J : inter-entreprises
½ j : bilan sur site client

Un tronc commun de 3 demi-journées (matinée uniquement), puis 2 ½ journées dédiées au Contract Management ou au Service Delivery Management.

Commun : **31 Mai, 5 et 19 juin 2018**
Contract M. : **21 Juin et 3 juillet**
Service Delivery M. : **26 juin et 5 juillet**



Formation aussi disponible en Intra-entreprises



2 955 € HT

Réf. : OPE-6S-CSDM-2018

Session 1 – ½ j Tronc Commun

INTRODUCTION

Principes fondamentaux des contrats informatiques et du Contract Management

Les bases des contrats * :

- Les catégories de contrats : Services, Cloud, Telco,...
- Les différents modèles économiques.
- Zoom sur les contrats d'infogérance : domaines, caractéristiques,...
- Structure type d'un contrat.
- Nouveaux enjeux réglementaires de la GDPR.

Les enjeux de l'entreprise et de la DSI :

- La posture des métiers et de la DG face au Digital.
- La DSI face à l'évolution de ses métiers : du « faire » à « faire faire ».

Définition du Contract Mgt. :

- Contract vs Service D. Mgt
- Responsabilités du CM.
- Compétences : Savoir, Savoir Faire, Savoir être.
- Zoom sur la maîtrise de son environnement macro-économique *.

Session 2 – ½ j Tronc Commun

BESOIN & MISE EN ŒUVRE

Comment garantir la performance de la prestation et la pertinence des indicateurs ?

La définition des besoins :

- Techniques de créativité pour favoriser l'analyse des besoins et plans de progrès.
- Challenger en toute objectivité l'expression de besoins par l'analyse de la Valeur.
- Les meilleures pratiques de formalisation des besoins et services attendus (pratiques et état de l'art).
- Les supports documentaires : cahiers des charges, bordereaux techniques,...
- Les critères de choix : définition et outillage.

KPI & Tableaux de bord * :

- Principes des tableaux de bord prospectifs.
- Les principes à suivre dans l'élaboration des KPI et alimenter la convention de services du fournisseur.
- Tableaux de bord opérationnels vs tableaux de bord stratégiques.

Session 3 – ½ j Tronc Commun

CAPITAL HUMAIN

L'importance de l'Elément Humain dans les relations client-fournisseur

Le facteur psychologique :

- Comprendre le profil de ses interlocuteurs pour faciliter les relations entre les parties prenantes internes/externes.

Gestion de crise et reprise d'autorité * :

- Développer son assertivité grâce aux techniques de découverte des besoins.
- Gérer les objections pour assurer la mise en place des actions et plans de progrès.
- Quelques outils d'influence pour renforcer l'autorité.
- Exemple par un cas pratique d'organisation d'une réunion de crise client / fournisseur.

Le Management des Risques :

- Principes fondamentaux de la gestion des risques IT.
- Elaborer sa matrice de gestion des risques et des problèmes.*
- Le « Risk Management » pour développer la prévention et l'efficacité de la gestion de crise et des problèmes.

Une formation opérationnelle permettant à tout futur responsable d'activité, d'un contrat ou d'un portefeuille de contrats (Services, Cloud, licence, autres,...) de maîtriser les clés des contrats, leurs impacts sur le pilotage opérationnel et sur la gestion de la relation client-fournisseur.

01 76 95 41 21

schapuis@consultake.com

Cursus – Contract Management

Fonctions clés pour la maîtrise du processus de management des contrats SI et Digitaux, de leur mise en œuvre à leur pilotage opérationnel

Session 4 CM - ½ j

LIFE CYCLE CONTRACT MANAGEMENT

Les étapes de la gestion des contrats et les outils associés

Le cycle de vie du contrat :

- La phase de négociation,
- La construction du contrat,
- Avenants et amendements,
- Gestion des litiges,
- Fin de contrat et réversibilité.

Le toolkit opérationnel du Contract Manager * :

- Dashboard Macroéconomique
- Matrice de négociation
- Synthèse contractuelle
- L'inventaire dynamique des contrats
- Registre des changements contractuels
- Le diagramme d'escalade
- La matrice de comitologie et livrables associés
- Les leviers commerciaux

Le Software Asset Mgt., bras armé du CM pour les contrats de licences :

- Définition du SAM,
- Norme ISO / maturité,
- Le marché Logiciel,
- Le positionnement du SAM,
- Les objectifs du SAM : côté Client,
- La maîtrise des risques et les gains financiers.

Session 5 CM - ½ j

PANORAMA DES CONTRATS & COMITOLOGIE

Nouveaux modèles de contrats et impacts sur la Gouvernance

Les Contrats SaaS et Hybrides :

- Les caractéristiques,
- Les risques spécifiques liés aux données : Disponibilité, Confidentialité, Protection...

Les autres contrats IT à connaître :

- Hardware & maintenance.
- Réseaux et Télécoms.

Gouvernance opérationnelle et gestion des réunions * :

- Les nouveaux modèles de comitologies : comités innovation, comités contractuels,...
- La maîtrise de la comitologie par les bonnes pratiques de management des réunions client-fournisseurs.

Les points clés de la maîtrise budgétaire * :

- Principes fondamentaux de construction de budgets de fournisseurs
- Pièges à éviter
- Exemple par un cas pratique d'analyse d'un budget de service RUN.

Session 6 - ½ j

BILAN INDIVIDUEL

Vous recevez le coach-consultant dans votre entreprise pour un workshop-immersion « en situation & sur mesure ».

Travaux sur mesure :

- Echange sur un dossier/cas concret vécu par le participant à la formation.
- Identification des actions à mener par le participant dans son activité.

Bilan de la formation :

- Échange sur le déroulement de la formation,
- Validation des acquis théoriques,
- Revue des objectifs initiaux et de leurs atteintes.
- Axes de progrès : Les points de renforcement des compétences,
- La feuille de route personnelle,
- Les moyens pour y parvenir,
- Les bénéfices à en tirer.
- La communication au management : bonnes pratiques pour communiquer sur ses acquis auprès de son manager et auprès des équipes transverses.

Une formation opérationnelle permettant à tout futur responsable d'activité d'infogérance et de service Cloud de maîtriser les clés du pilotage de services et de la relation client-fournisseur, ou à toute personne déjà gestionnaire de services de professionnaliser son activité de pilotage de Services.

01 76 95 41 21

schapuis@consultake.com

Cursus - Service Delivery Management

Fonctions clés pour la maîtrise du processus de management des contrats SI et Digitaux, de leur mise en œuvre à leur pilotage opérationnel

Session 4 SDM - ½ j

LIFE CYCLE SERVICE DELIVERY MANAGEMENT

Les étapes de la gestion opérationnels des services et les outils associés

Le rôle du SDM dans le cycle de vie de l'activité :

- La phase de négociation,
- La construction du contrat,
- Avenants et amendements,
- Gestion des litiges,
- Fin de contrat et réversibilité.

Gouvernance opérationnelle et gestion des réunions * :

- Les nouveaux modèles de comitologies : comités innovation, comités contractuels,...
- La posture du SDM dans la relation client / fournisseur.
- Les bonnes pratiques de gestion des réunions de pilotage client-fournisseurs.

Le toolkit du Service Delivery Management * :

- La synthèse contractuelle.
- Le registre des changements contractuels.
- Le diagramme d'escalade.
- La matrice de comitologie et livrables associés.
- Les leviers budgétaires.

Session 5 SDM - ½ j

EFFICACITÉ PERSONNELLE & MANAGEMENT DOCUMENTAIRE

Le pilotage par la décision et la communication interne au Management et externe

Les outils d'efficacité personnelle au service du SDM Manager d'équipe * :

- Gestion des temps et des priorités du SDM.
- Définition des objectifs SMART.
- Le management assertif.

Bonnes pratiques des livrables de pilotage * :

- Changer les méthodes de productions de livrables de pilotage pour en faire de vrais outils de décisions.
- Savoir analyser et présenter une information opérationnelle d'une Build ou Run.
- Conduire le changement interne et fournisseurs sur les attentes de reporting
- Savoir faire parler les chiffres.
- Introduire le progrès permanent dans le pilotage.

Les fondamentaux pour élaborer les KPI opérationnel et SLA associés * :

- Savoir définir les critères qualifiant des KPI et SLA.
- Sélectionner les indicateurs prioritaires.
- Comprendre les scénarios de déclenchement de pénalités.

Session 6 - ½ j

BILAN INDIVIDUEL

Vous recevez le coach-consultant dans votre entreprise pour un workshop-immersion « en situation & sur mesure ».

Travaux sur mesure :

- Echange sur un dossier/cas concret vécu par le participant à la formation.
- Identification des actions à mener par le participant dans son activité.

Bilan de la formation :

- Échange sur le déroulement de la formation,
- Validation des acquis théoriques,
- Revue des objectifs initiaux et de leurs atteintes.
- Axes de progrès : Les points de renforcement des compétences,
- La feuille de route personnelle,
- Les moyens pour y parvenir,
- Les bénéfices à en tirer.
- La communication au management : bonnes pratiques pour communiquer sur ses acquis auprès de son manager et auprès des équipes transverses.