



Ateliers du Sourcing



Au cœur de l'EOA : les échanges entre membres autour des bonnes pratiques

Les Ateliers du Sourcing

Une série de 4 ateliers en libre service



CONTENU des 4 ateliers

- Le Cycle de Vie de bonnes pratiques
- La gouvernance de l'activité
- La gestion de la relation client-prestataire
- Le pilotage de la performance

PARTICIPANTS

- Managers de projets de transformation, de sourcing
- Responsables métier ayant des activités externes ou sous-traitées
- Gestionnaires de contrat
- Responsables de CSP ou de JV
- Acheteurs impliqués dans les prestations d'externalisation
- Responsables fonctionnels concernés par l'externalisation et les CSP ou JV
- Directeur de compte et de projet chez les prestataires

Plus d'information : contacter EOAFrance@EOAFrance.com

Module 1: Le cycle de vie de l'externalisation

- Structure du cycle de vie
- Revue des bonnes pratiques en termes de :
 - définition de la stratégie,
 - gestion de la relation,
 - engagements dans la relation,
 - transition et conduite du changement.
- Revue des alternatives en matière de sourcing : CSP, externalisation, offshoring...
- Risques, challenges et opportunités
- Exploration des meilleures pratiques pour accéder à la réussite des opérations

Module 3: La gestion des relations

- La valeur de la confiance dans les relations, le maintien de cette confiance
- Le développement de la collaboration
- Les comportements qui conduisent à la performance
- Dépendance / interdépendance – comment construire ensemble ?
- La synergie entre les parties comme levier de performance et facteur clé de la relation
- Une Charte de la relation

Module 2: La gouvernance

- Rôle et importance d'une bonne gouvernance
- Quel genre de gouvernance fonctionne dans votre entreprise ?
- Gouvernance serrée ou flexible – pour maintenir le contrôle et assurer l'amélioration continue
- Facilitation, animation de la collaboration
- Gouvernance dans un environnement multi-sourcing
- Comment construire un Reporting pertinent ?
- Outils pour assurer la réussite de la gouvernance

Module 4: La gestion de la performance

- Définition et mise en place des indicateurs pertinents, les SLA et KPI, orientés "impact business"
- Utilisation d'une Balanced Scorecard pour piloter la performance
- Gestion de la performance offshore
- Prise en compte des facteurs culturels
- Gestion des incidents, résolution des conflits

Des programmes éprouvés, par de grandes entreprises



Ulster Bank

Lloyds Banking Group

Cooperative Banking Group

HML

Logica

Capital One Bank

Standard Life

Carphone

Warehouse

Northern Rock

Baker Hughes

Waveney District Council

East

Sussex CC

Guardian News

Alliance

Boots

KILN

The Phoenix Group

National Grid

Land Registry

SAB

Miller

Zurich Financial Services

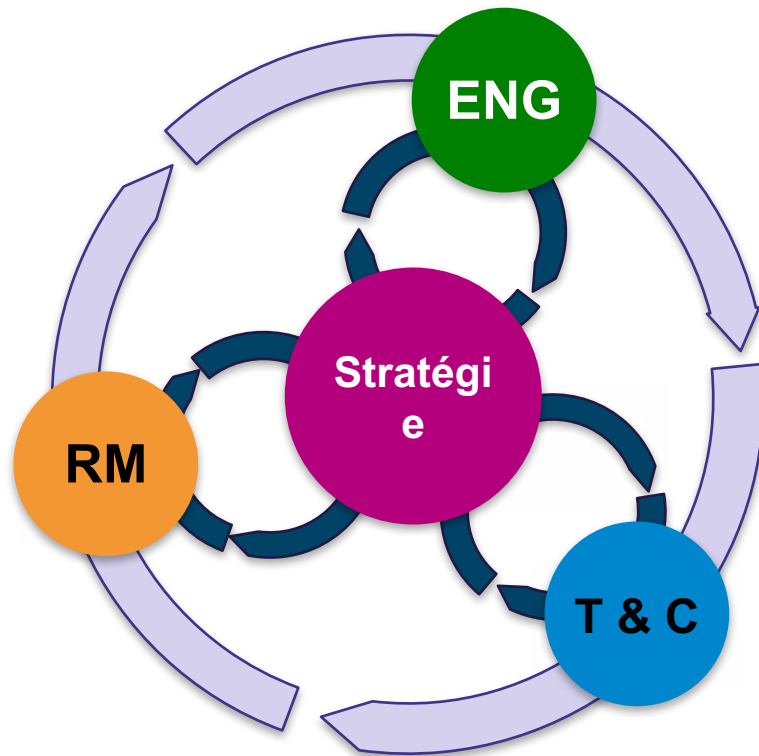
Legal & General

Deloitte

CSM

Global

Le modèle de cycle de vie de l'EOA



Stratégie : au cœur du modèle

ENG : Engagement de la relation : pose les bases

T&C : Transition et Changement, la phase de construction

RM : Relationship Management, dirige / gouverne / développe

