

Négocier un contrat d'externalisation informatique

Méthodes, outils de négociation, bonnes pratiques

INTERVENANTS : RICHARD PEYNOT ET JEAN-PIERRE MARIACCIA

Programme

À l'heure où les économies d'Europe du Sud rattrapent leur retard face aux pays Anglo-saxons en matière d'externalisation, l'outsourcing des activités IT devrait connaître une accélération en Europe. Afin d'accompagner ce processus, ce workshop offre aux professionnels de l'informatique et du sourcing dans les entreprises, un temps précieux de réflexion et d'échange pour se préparer efficacement à une négociation d'un contrat d'externalisation.

// Les types de contrats d'externalisation

- / Gestion applicative / gestion de parc applicatif
- / TMA (tierce maintenance applicative)
- / TRA (Tierce recette applicative)
- / Infogérance d'infrastructure
- / Service desk et support de proximité

// Principales difficultés et causes d'échec des démarches d'externalisation

- / Les difficultés récurrentes, les pièges
- / Les mauvaises habitudes, les erreurs courantes
- / Présentation illustrée par de nombreux exemples

// S'organiser pour négocier

- / Constituer des équipes miroir client-prestataire
- / Définir le rôle de chacun, comprendre les rôles dans l'équipe prestataire, comprendre qui est décideur
- / Le processus de négociation : Pré-sélection / short-list, Sélection finale, Due diligence
- / Gérer le timing : à quel moment négocier

// Préparer la négociation

- / Analyser la situation de négociation : contexte, enjeux, contraintes, stratégies, structure de la négociation
- / Identifier les domaines clé à négocier dans un contrat d'externalisation informatique : due diligence et inventaires, définition des services, niveaux de services, transfert de personnel, gouvernance, tarification et construction du prix, gestion de la variabilité...

- / Évaluer sa marge de manœuvre, gérer les risques, les incertitudes
- / Fixer les objectifs de négociation
- / Définir sa stratégie de négociation

// Conduire la négociation

- / Etablir un climat propice avec l'équipe prestataire
- / Choisir ses tactiques de négociation : zone de repli, points de blocages, points de fixations
- / La stratégie de l'échiquier : défendre ses positions, obtenir des contreparties, faire des concessions, verrouiller les accords

// Gérer les situations difficiles en négociation

- / Dénouer les blocages, savoir interrompre l'entretien, reprendre la main
- / Négocier avec une faible marge de manœuvre
- / Gérer les désaccords en négociation
- / Analyser les résultats de la négociation
- / L'analyse des gains obtenus, des éléments concédés
- / Le compte rendu de négociation, le suivi du respect des engagements

// Étude de cas

Le déroulement pédagogique donne lieu à l'étude d'un cas concret de négociation. Un débriefing est organisé par les intervenants en cumulant les aspects stratégiques et comportementaux de la négociation

WS4

DURÉE
1 jour

HORAIRES
9h-17h30

PRIX
995€ *

* Prix HT par participant, documentation et forfait repas inclus.

// Objectifs

- Permettre aux professionnels de l'informatique et du sourcing, acheteurs de services informatiques, de :
- / Maîtriser les enjeux d'une négociation de contrat d'externalisation
 - / D'acquérir des méthodes, et des outils pour analyser le contexte, préparer et conduire une négociation de contrat d'externalisation informatique
 - / Confronter leurs pratiques avec celle d'un expert conseil en négociation et avec celles des participants

// Public concerné

- Directeurs des systèmes d'information
- Directeurs des opérations informatiques
 - Directeurs des études informatiques
 - Responsables de domaines informatiques (infrastructure, service desk, développement, intégration)
 - Responsables de stratégie de sourcing informatique
 - Acheteurs de prestations de services informatiques
 - Responsables des achats.