

# CATALOGUE DE FORMATIONS 2024



# Timspirit Campus : la formation par des praticiens

Timspirit Campus regroupe nos offres de formations inter et intra entreprise.

Avec Timspirit Campus, accédez à des formations de haut niveau, toujours en lien avec vos problématiques que vous soyez DSI, chef de projets, ingénieur d'études ou consultant.

Nos formateurs sont avant tout des praticiens, qui interviennent également en conseil, Anciens opérationnels et managers du digital et des systèmes d'information. Leurs points forts ?

- Ils ont un « track record » pratique important, et illustrent leurs cours de retour d'expériences vécus.
- Ils savent faire la part des choses entre théorie et vie réelle – valorisant l'une pour éclairer l'autre
- Ils apportent des réponses fortes aux questions des participants.



Cabinet de conseil opérationnel, Timspirit aide les directions informatiques et les acteurs du numérique dans leurs transformations. Nous travaillons avec eux pour faire de leurs ambitions des succès business, techniques et humains.

Nous accompagnons nos clients sur 4 spécialités complémentaires : Service Excellence, Smart Sourcing, Transform to Cloud et Agile Xperience.

Dans tous ces domaines, nous intervenons en stratégie, transformation, support opérationnel et formation.

Et nous le faisons **avec amour** !

# Une pédagogie Très active

Toutes nos formations intègrent :

- une pédagogie pratique et dynamique centrée sur le vécu des participants et les situations clés qu'ils vont devoir affronter,
- des outils pratiques
- des mises en situation ludiques (serious games, simulations, jeux de rôles)

**50 %** de cours théoriques

**50 %** de pratiques (cas d'utilisation, serious game etc.)

**75 %** de notre activité de formation réalisée dans le cadre de projets de transformations

Nous personnalisons chaque formation en fonction des besoins et des cultures spécifiques de nos clients.

Tous nos formateurs sont interviennent également en conseil et possèdent une expérience pratique des sujets qu'ils enseignent.

# Sommaire

<b>Timspirit Campus : la formation par des praticiens</b>	.....4
<b>La pédagogie Timspirit</b>	.....5
<b>Agilité</b>	.....6
Et si vous optimisiez votre flow ?	.....7
Bootcamp Agile – Management 3.0	.....8
Bootcamp Agile – Professional Scrum Foundation	.....9
Serious Game Agile / DevOps	.....10
<b>Service Management</b>	.....13
Et si vos services IT décrochaient l'excellence ?	.....14
ITIL4 Foundation	.....15
Leadership en gestion de projet	.....17
Serious Game ITSM Polestar	.....18
<b>IT Sourcing</b>	.....19
Et si vous aimiez vos prestataires IT ?	.....20
Formation eSCM-CL certifiante	.....21
Formation eSCM-SP certifiante	.....22
Lancement de prestation	.....23
Manager la relation client-fournisseur	.....24
<b>Transformation Cloud</b>	.....25
Et si vous activiez toute la valeur du cloud ?	.....26
Finops : Bootcamp – Mise en œuvre	.....27
FinOps Certified Practitioner (FOCP)	.....28

# Agile Xperience

# Et si vous optimisiez votre flow ?

L'agilité ne se résume pas à appliquer ni même à adopter une culture agile en prenant compte des pratiques et rituels.

C'est d'abord définir des objectifs business clairs : ceux qui ne sont pas les plus importants pour votre organisation, aujourd'hui. C'est ensuite mesurer clairement la performance actuelle. Armé.e de ces connaissances, vous pourrez définir votre feuille de route d'évolution.

En réinventant les flux de travail, l'agilité permet d'agir sur 5 indicateurs clés de votre « Software Factory »... et au-delà, de transformer l'entreprise



## Prédictibilité

Tenir les engagements de délai et débit



## Qualité

Réduire le nombre de bugs (et leur coût)



## Efficience

Améliorer l'efficience du développement



## Time to Market

Livrer rapidement des fonctionnalités



## Innovation

Inventer aujourd'hui les bons produits pour demain

# Bootcamp Agile – Management 3.0

Embarquez pour 2 jours de formation transformante ! La formation au Management 3.0 Timspirit vous aidera à rafraîchir votre posture de manager, à adopter l'esprit et les pratiques concrètes du management agile et de la posture « servant leader ». Au bout du voyage, une certification internationale Management 3.0... et l'envie de faire évoluer votre culture et celle de votre organisation.

## Programme

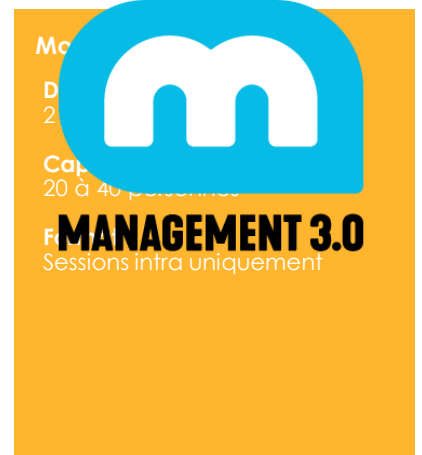
En 2 jours et 8 étapes, faites naître une nouvelle forme de leadership.

### Jour 1

- Introduction, présentation du parcours et premier atelier réflexif
- Première expérience de solution-focus – définition du « perfect futur » d'un manager, ressources nécessaires et premiers pas en pair-coaching
- Exploration des ressources de chacun pour réveiller les motivations intrinsèques de ses troupes
- Transferts des apprentissages vers votre quotidien

### Jour 2

- Développer l'autonomie des collaborateurs par la libération de leurs capacités – théorie et confrontation à vos routines de délégation – l'atelier délégation poker. Présentation d'autres modes de délégation : give & take matrix game et décision/résolution des core protocols.
- Poser un cadre, clarifier ses intentions grâce aux apports théoriques de Mark McKergow
- 3 ateliers choisis parmi les thèmes des Steps 2-6.
- Atterrissage et mise en confiance dans la mise en œuvre des acquis en mode coaching par les pairs



### Public :

Leaders d'organisations publiques et privées  
Managers débutants ou expérimentés  
Managers transverses, chefs de projets  
Coaches, consultants, facilitateurs internes ou externes  
RH / HR Business Partners  
Équipes Marketing & Digital

### Pédagogie :

Une pédagogie inversée : faire d'abord, comprendre ensuite. 80 % de pratique

Un cahier d'accomplissements

3 ingrédients principaux :

- le Management 3.0,
- la posture Solution-Focus,
- le Host-Leadership.



# Bootcamp Agile - Professional Scrum Foundation

En route pour l'agilité, par l'expérimentation ! Notre Bootcamp Agile de deux jours vous permettra de découvrir ou de réviser les fondamentaux de l'agilité, appliquée au développement de logiciels. Optionnellement, une demi-journée de préparation théorique additionnelle vous permettra de réussir (avec notre garantie de réussite 100 %) la certification « PSF » décernée par l'institut scrum.org.

## Programme

### Jour 1

#### 1 – Fondamentaux de l'agilité

- Propriétés d'une équipe et d'une organisation agile
- Manager des équipes auto-organisées
- Les entreprises libérées
- Introduction aux servant leadership, leader intentionnel et host-leadership

#### 2 – Agilité et complexité

- La complexité du 21ème siècle
- La fin des systèmes prédictifs, l'anti-fragilité
- Les enjeux et défis de l'adoption à l'agilité
- Complexité et Complication

#### 3 – Énergie, motivation et engagement

- Différence entre la motivation extrinsèque et intrinsèque
- Motivation 3.0
- Les 10 désirs intrinsèques
- Technique pour comprendre ce qui est important pour les personnes de votre équipe

#### 4 – Délégation et responsabilisation

- Les fondamentaux de l'auto-organisation
- Exemples d'entreprises libérées
- Protocoles de décision, gestion de conflit : introduction aux Core Protocols des Mac Carthy
- Les processus délégués
- Apprendre à « danser avec les postures » : Quand diriger / Quand accompagner
- Distribuer les responsabilités dans une organisation
- Piloter avec les OKRs (Objectives / Key Results)
- Cultiver la relation de confiance

### Modalités :

#### Durée

2 jours + (optionnellement) 1/2 journée de préparation à la certification PSM Niveau 1 Scrum.org

#### Capacité

6 à 10 personnes

### Public :

Développeurs  
 Maîtrise d'ouvrage, business analysts  
 Chefs de projets, chefs de produits  
 Testeurs, qualité  
 Experts infrastructure / systèmes  
 Managers systèmes d'information et digital  
 Équipes Marketing & Digital

### Pédagogie :

Une pédagogie inversée : faire d'abord, comprendre ensuite. 80 % de pratique pour expérimenter concrètement le fonctionnement agile.

Des fiches pratiques et repères méthodologiques.



# Bootcamp Agile - Professional Scrum Foundation

En route pour l'agilité, par l'expérimentation ! Notre Bootcamp Agile de deux jours vous permettra de découvrir ou de réviser les fondamentaux de l'agilité, appliquée au développement de logiciels. Optionnellement, une demi-journée de préparation théorique additionnelle vous permettra de réussir (avec notre garantie de réussite 100 %) la certification « PSF » décernée par l'institut scrum.org.

## Programme

### Jour 2

#### 5 – Aligner les contraintes : valeurs et culture

- Savoir créer le cadre pour permettre l'auto-organisation
- Faire émerger l'identité collective en composant avec les projets personnels
- Protéger les personnes et partager les ressources

#### 6 – Développer les compétences

- Niveau de compétence et de discipline
- Quand et comment appliquer les 7 méthodes du développement de compétence
- Comment mesurer les progrès dans un système complexe
- Les effets de la sous-optimisation

#### 7 – Développer une organisation agile at scale

- Agrandir une structure organisationnelle
- Différentes formes d'organisations agiles
- Comment concilier spécialisation et généralisation
- Comment choisir entre des équipes fonctionnelles et cross-fonctionnelles
- Le leadership informel et la croissance des titres
- Traiter les équipes comme des unités de valeurs dans un réseau de valeurs

#### 8 – Comment se transformer

- Les 4 facettes de la gestion des changements 3.0: le système, les individus, les interactions, les frontières du système
- La diffusion d'une innovation culturelle
- Rupture Douce : un dispositif de transformation validé à grande échelle

### Modalités :

#### Durée

2 jours + (optionnellement) 1/2 journée de préparation à la certification PSM Niveau 1 Scrum.org

#### Capacité

6 à 10 personnes

### Public :

Développeurs  
 Maîtrise d'ouvrage, business analysts  
 Chefs de projets, chefs de produits  
 Testeurs, qualité  
 Experts infrastructure / systèmes  
 Managers systèmes d'information et digital  
 Équipes Marketing & Digital

### Pédagogie :

Une pédagogie inversée : faire d'abord, comprendre ensuite. 80 % de pratique pour expérimenter concrètement le fonctionnement agile.

Des fiches pratiques et repères méthodologiques.



# Serious Game Agile / DevOps

Un auditoire assimile 10 % de ce qu'il entend, 20 % de ce qu'il entend et voit... et 80 % de ce qu'il expérimente réellement. Notre nouveau serious game Agile / DevOps permet aux participants de vivre l'amélioration du développement et du déploiement d'application lorsque les équipes collaborent et d'en visualiser les bénéfices. Il permet de s'approprier et d'assimiler concrètement les principaux concepts de DevOps.

## Programme

En 3 tours chaque équipe réalise des tâches et examine ses résultats : time to market, coût, retour sur investissement, compatibilité, performance.

### 1er tour : le chaos

Durant le 1er tour les participants découvrent les problèmes auxquels sont confrontés ceux qui conçoivent des applications.

### 2e tour : l'amélioration

Grâce à l'évaluation de leur performance et à l'implémentation de nouveaux processus et de nouvelles technologies les participants expérimentent les améliorations possibles dans le développement d'applications.

### 3e tour : l'optimisation

S'appuyant les améliorations du 2e tour, les participants voient comment l'ajustement des processus et l'expansion des technologies permet d'améliorer l'efficacité et de délivrer les applications en continu.

#### Modalités :

##### Durée

1/2 journée

##### Capacité

12 à 20 personnes

##### Format

Sessions intra uniquement  
Formation disponible en  
présentiel et en remote  
learning, français ou anglais

#### Public :

Managers IT  
Chef de projets  
Experts  
Exploitants  
Scrum Masters  
Product Owners  
Responsables de processus  
de production ou de  
développement  
Managers des opérations

#### Pédagogie :

Le serious Game Agile / DevOps « Phoenix Project » est un jeu de rôle centré sur le cycle de vie du développement et du déploiement d'une application. Il se veut le reflet de l'organisation traditionnelle en silos dans laquelle il n'y a pas de concertation entre les équipes.

Pour recréer cette organisation traditionnelle, les participants sont répartis sur 5 activités :

- Métiers
- Développement
- Tests
- Opérations
- Déploiement

Au cours du jeu, la communication entre les équipes s'améliore et les bénéfices de DevOps s'imposent.

# Service Excellence

# Et si vos services IT décrochaient **l'excellence** ?

A l'ère digitale, les DSI doivent ré-enchanter leurs clients et leurs utilisateurs en fournissant chaque jour des services IT simples qui répondent à leurs besoins d'autonomie, d'agilité et de digitalisation... tout en préservant la maîtrise du patrimoine, du budget mais également de la qualité de services.

**Service Excellence by Timspirit** : Faites face à l'**explosion des usages, ré-inventez vos services et Opérations IT** et **re-démontrez la valeur du Run**.



Satisfaction

Ré-enchanter l'expérience utilisateur



Time-to-Market

Livrer à la vitesse du Cloud en adoptant les pratiques Agiles/Devops



Performance

Digitaliser les processus, automatiser pour gagner en qualité et en coût



Innovation

Faire des services d'infrastructures et de run un socle pour l'innovation digitale



Valorisation

Reconquérir la confiance des clients

# ITIL 4 Foundation

Le référentiel ITIL® est devenu en quelques années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps. La formation académique respecte le cahier des charges officiel (syllabus) pour la certification Foundation. Dispensée en français ou en anglais, elle est basée sur la toute dernière version : ITIL® 4. Elle permet aux participants de connaître et comprendre les concepts et le vocabulaire ITIL®.

En option, une journée supplémentaire est proposée avec un accompagnement personnalisé à la préparation de la certification (révisions, exercices, échanges...) pour maximiser les chances de succès de vos collaborateurs. Les résultats suite au passage de la certification sont quasi immédiats.

## Programme

### Jour 1

Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.
- Les concepts clés de la gestion des services
- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Les 7 principes qui guident les organisations

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
- Centrer sur la valeur.
- Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback.
- Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

### Modalités :

#### Durée :

2 jours (en option, 1 jour d'accompagnement personnalisé à la préparation de la certification avec possibilité d'espacer les sessions pour s'adapter plus facilement à votre agenda)

#### Capacité

8 à 12 personnes

#### Format

Sessions intra et inter-entreprise

### Public :

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT

### Pédagogie :

Des exercices et astuces pour réussir l'examen de certification  
Un examen blanc avec un sujet officiel  
Un corrigé interactif qui reproduit la démarche optimale de réponse aux questions de l'examen  
Des échanges individuels avec le consultant formateur pour profiter de son expérience



La formation académique respecte le cahier des charges officiel (syllabus) pour la certification Foundation.

# ITIL 4 Foundation

Le référentiel ITIL® est devenu en quelques années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps. La formation académique respecte le cahier des charges officiel (syllabus) pour la certification Foundation. Dispensée en français ou en anglais, elle est basée sur la toute dernière version : ITIL® 4. Elle permet aux participants de connaître et comprendre les concepts et le vocabulaire ITIL®.

En option, une journée supplémentaire est proposée avec un accompagnement personnalisé à la préparation de la certification (révisions, exercices, échanges...) pour maximiser les chances de succès de vos collaborateurs. Les résultats suite au passage de la certification sont quasi immédiats.

## Programme

### Jour 2

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

La chaîne de valeur de la gestion des services

- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

Les 18 pratiques de la gestion des services IT

- La notion de pratique.
- Les buts et termes clés des 18 pratiques.
- Préparation et passage de l'examen de certification
- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

### Modalités :

#### Durée

3 jours

#### Capacité

6 à 15 personnes

#### Livrables

Remise de fiches synthèse et d'outils

#### Format

Sessions intra uniquement

### Public :

Chefs de projets MOE ou MOA, juniors ou expérimentés

Managers de chefs de projets

Responsables et consultants qualité/Méthodes SI, organisation, portfolio management souhaitant développer leur savoir-faire en matière de gestion de projets

### Pédagogie :

Des exercices et astuces pour réussir l'examen de certification

Un examen blanc avec un sujet officiel

Un corrigé interactif qui reproduit la démarche optimale de réponse aux questions de l'examen

Des échanges individuels avec le consultant formateur pour profiter de son expérience



La formation académique respecte le cahier des charges officiel (syllabus) pour la certification Foundation.

# Leadership en gestion de projet

Le métier de chef de projet est à la fois l'un des plus beaux et passionnants, et parfois un véritable purgatoire. Méthodes complexes, pressions multiples, livrables mal définis, prestataires, coûts, clients : tout semble conspirer pour rendre le rôle de chef de projet difficile à exercer...

Notre formation est l'antidote des formations trop théoriques (Prince2, Cmmi, PMBOK...) qui écroulent les chefs de projets sous les notions « ya ka fo kon » et renforcent encore le sentiment de complexité. L'objectif est simple : doter les chefs de projets des outils pratiques et des comportements qui leur permettent de réussir aux moments critiques des projets – du cadrage initial au support post-mise en production.

## Programme

### Jour 1 : Interagir avec la maîtrise d'ouvrage

- Comment interagir efficacement avec les maîtrises d'ouvrage ?
- Comment faire le business case du projet ? Est-il utile par la suite ?
- Vaut-il mieux une spécification détaillée ou des user stories ?

### Jour 2 : Manager l'équipe projet

- Définir, lancer et animer des plans d'action
- Adapter son style de management à la séniorité de chaque acteur. Comment briefer un expert ? Un junior ?
- Animer un comité : agendas types, erreurs à éviter

### Jour 3 : Conduire le changement

- Quels sont les fondamentaux de la communication sur le projet ?
- Comment conduire le changement ?

#### Modalités :

##### Durée

3 jours

##### Capacité

6 à 15 personnes

##### Livrables

Remise de fiches synthèse et d'outils

##### Format

Sessions intra uniquement

#### Public :

Chefs de projets MOE ou MOA, juniors ou expérimentés  
Managers de chefs de projets  
Responsables et consultants qualité/Méthodes SI, organisation, portfolio management souhaitant développer leur savoir-faire en matière de gestion de projets

#### Pédagogie :

Notre form'action mixe du savoir-faire (cadrer, planifier, piloter...) et du savoir-être (lancer, briefer, mobiliser, recadrer, valoriser, recentrer...) avec un entraînement pratique aux situations essentielles.

- Études de cas et mises en situation
- Expérimentation des méthodes et des outils.



# Serious Game ITSM Polestar

Dans un projet d'amélioration du service aux clients de l'informatique, l'adhésion de l'ensemble des acteurs est LE facteur clé du succès.

L'objectif de ce Serious Game est de mettre les participants dans une situation ludique afin d'expérimenter les concepts de l'IT Service Management et de :

- Vivre concrètement le déroulement d'un programme d'amélioration
- S'approprier les principaux concepts d'ITIL
- Exprimer leurs doutes, craintes – et de les dépasser.

## Programme

Le Serious Game est organisée en 5 tours de jeu d'1h. Chaque tour commence par la phase de simulation : des incidents se produisent et impactent l'activité. A l'issue de cette phase, une boucle d'amélioration continue est proposée :

### Vérifier

Que s'est-il passé ?  
Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?  
Quels sont les problèmes rencontrés ?

### Agir

Que pouvons-nous améliorer prioritairement ?

### Planifier

Décision collective sur les améliorations à apporter pour le tour suivant

### Modalités :

#### Durée

1 journée

#### Capacité

13 à 20 personnes

#### Format

Sessions intra uniquement

### Public :

Équipes informatiques

Chargés de clientèle,

avant-ventes et  
commerciaux infogérance

### Pédagogie :

Le principe est d'assurer le bon fonctionnement de « PoleStar S.A. », entreprise de distribution qui a connu une croissance rapide avec une complexité sans cesse plus importante. L'objectif est de maintenir le plus haut niveau de service en mettant en place les processus et outils adaptés afin d'améliorer l'efficacité de l'organisation. Les participants endossent un rôle, « côté » métier ou au sein de l'équipe informatique :

- Gestionnaires de compte
- Directeur Général
- Responsable du service informatique
- Service Desk ou centre de services
- Experts techniques



Ce Serious Game a été créé par G2G3, le leader mondial des Serious Games IT.

# Smart Sourcing

# Et si vous aimiez vos prestataires IT ?

Le Sourcing IT est un levier majeur de transformation. Pour en tirer toute la valeur, DSI et Directions Digitales doivent dépasser le simple acte d'optimisation des coûts et réinventer leur relation avec leurs prestataires.

**Smart Sourcing by Timsprit : Engagez vos fournisseurs** dans l'atteinte de vos objectifs, **optimisez votre budget** et dégagez des marges de manœuvre pour **innover**.



## Sélection

Sécuriser les choix et partager les risques



## Focus

Se focaliser sur la relation avec les métiers



## Valeur

Maximiser la valeur et optimiser les coûts



## Agilité

Délivrer vite et adapter facilement les prestations aux changements



## Innovation

Faire de son prestataire un moteur de l'innovation et de la transformation

# Formation eSCM-CL certifiante

L'eSourcing Capability Model (eSCM) est le premier référentiel exhaustif de bonnes pratiques pour piloter les relations clients-prestataires dans le cadre de la fourniture de services IT, de l'avant-appel d'offres à la réversibilité.

A l'issue de la formation eSCM-CL, vous aurez acquis une compréhension des bonnes pratiques du référentiel eSCM (Client et Prestataire). Vous pourrez évaluer son intérêt pour votre organisation, et préparer son éventuelle mise en œuvre.

## Modalités :

**Durée**  
3 jours

**Capacité**  
6 à 15 personnes

**Livrables**  
Remise du référentiel eSCM

**Format**  
Sessions intra uniquement

## Programme

### Jour 1 : La stratégie de sourcing

Historique de l'eSourcing  
Les enjeux du Sourcing  
Les différentes stratégies

### Jour 2 : Le modèle eSCM, sa structure et sa mise en œuvre

Présentation du modèle eSCM  
Introduction à la structure du modèle  
Mettre en œuvre eSCM

### Jour 3 : Gestion opérationnelle de prestations et des transitions

Comment sécuriser les appels d'offres et réussir les transitions ?  
Management opérationnel de prestations simples et complexes  
Gouverner efficacement les prestations  
Gérer la réversibilité  
Gouvernance et gestion des relations  
Pratiques transverses : changement humain, gestion des risques, de la sécurité, des technologies  
Vers un sourcing à valeur ajoutée : pratiques partenariales et innovation

## Public :

Managers et directeurs en charge des choix stratégiques d'esourcing

Managers et professionnels du sourcing impliqués dans le management de l'esourcing

Consultants en organisation, ITSM et qualité souhaitant développer leur savoir-faire en matière d'esourcing

## Pédagogie :

Vous connaissez la valeur ajoutée du modèle pour les clients et les fournisseurs, vous apprendrez les principales pratiques proposées par eSCM pour le sourcing, pourrez identifier les principaux savoir-faire à chaque niveau de maturité.

60 % de théorie

40 % de retours d'expérience, d'études de cas et d'exercices en groupes

# Formation eSCM-SP certifiante

L'eSourcing Capability Model (eSCM) est le premier référentiel exhaustif de bonnes pratiques pour piloter les relations clients-prestataires dans le cadre de la fourniture de services IT, de l'avant-appel d'offres à la réversibilité.

A l'issue de la formation eSCM-SP, vous aurez acquis une compréhension des bonnes pratiques du référentiel eSCM (Client et Prestataire). Vous pourrez évaluer son intérêt pour votre organisation, et préparer sa mise en œuvre.

## Modalités :

**Durée**  
3 jours

**Capacité**  
6 à 15 personnes

**Livrables**  
Remise du référentiel eSCM

**Format**  
Sessions intra uniquement

## Programme

### Jour 1 : La stratégie de sourcing

- Historique de l'eSourcing
- Les enjeux du Sourcing
- Les différentes stratégies

### Jour 2 : Le modèle eSCM, sa structure et sa mise en œuvre

- Présentation du modèle eSCM
- Introduction à la structure du modèle
- Mettre en œuvre eSCM

### Jour 3 : Gestion opérationnelle de prestations et des transitions

- Comment sécuriser les appels d'offres et réussir les transitions ?
- Management opérationnel de prestations simples et complexes
- Gouverner efficacement les prestations
- Gérer la réversibilité
- Gouvernance et gestion des relations
- Pratiques transverses : changement humain, gestion des risques, de la sécurité, des technologies
- Vers un sourcing à valeur ajoutée : pratiques partenariales et innovation

## Public :

Interlocuteurs en charge de relations client : commercial, avant-vente, contract manager, opérationnel  
Consultants en organisation, ITSM et qualité souhaitant développer leur savoir-faire en matière d'e-Sourcing

## Pédagogie :

60 % de théorie

40 % de retours d'expérience, d'études de cas et d'exercices en groupes

Examen certifiant

  
**ITSQC** Authorized

L'ITSqc certifie les formations eSCM. L'ITSqc est l'organisme qui promeut eSCM.

# Lancement de prestation

Vous venez de réussir une phase complexe d'échanges et de négociation. La relation peut maintenant se mettre en place. La rencontre de 2 organisations et de 2 cultures va faire émerger de nombreuses interrogations : par quoi commencer ? Va-t-on se comprendre ? Vais-je voir rapidement des progrès ? Souplesse ou rigidité ? Culture orale ou écrite ?

50 % des prestations échouent à cause d'un mauvais démarrage. Vous n'avez qu'une seule occasion de bien démarrer votre prestation, de fixer les règles du jeu de la collaboration et de donner du sens et de l'humain à la relation.

## Programme

### Présentation de bonnes pratiques

Présentation des grands principes de la psychologie de groupe et de leur influence sur le bon fonctionnement de la relation client-fournisseur

### Prise de connaissance des acteurs

Ateliers de développement de la prise de connaissance des individus

### Objectifs et règles de la relation

- Définition des objectifs croisés
- Identification des risques de la prestation et des bonnes solutions
- Appropriation des règles du jeu de la prestation

#### Modalités :

##### Durée

1 journée

##### Livrables

Fiche des règles de fonctionnement de la collaboration  
Fiche objectifs individuels des acteurs clefs  
Synthèse du bilan à 6 mois et plan des axes d'amélioration à 6 mois

##### Format

Sessions intra uniquement

#### Public :

Clients et prestataires démarrant une relation

#### Pédagogie :

La pédagogie mixte de présentations de bonnes pratiques par les formateurs et ateliers pour développer la connaissance des participants et définir avec eux les modes de fonctionnement de la collaboration.

- Entretiens de préparation du séminaire
- Journée de travail avec client et prestataire
- Feedback à 6 mois

# Manager la relation client-fournisseur

Lorsque les prestations deviennent complexes (massifiées, forfaitisées...) les collaborateurs du client en charge des relations client-fournisseur perdent leurs repères et leurs leviers de management habituels : prestataires moins « malléables », sentiment de perte de souplesse, d'autonomie, d'autorité d'où une difficulté à piloter efficacement les prestations. Les opérationnels doivent retrouver une vision et des repères « managériaux ». Notre objectif ? Leur donner les éléments de bonnes pratiques et outils simples sur les temps clés de la relation. Cela signifie comprendre et intégrer les mécanismes clés de la relation client-fournisseur, adopter des outils et comportements et partager un référentiel d'outils, de pratiques, et un langage commun. Cet apprentissage passe par le partager des expériences terrain et leur confrontation avec les meilleures pratiques.

## Programme

### Jour 1 : Manager et animer

Prendre du recul et savoir adapter son style de management à l'état de chaque relation client-fournisseur: la courbe des relations / autoévaluation  
Savoir porter les exigences : définir des règles du jeu opérationnelles  
Savoir définir, lancer et animer des plans d'action  
Animer un comité : agendas types, erreurs à éviter

### Jour 2 : Avancer ensemble

Comment maintenir la motivation du prestataire dans la durée ? Comment avancer vers un mode partenarial ?

### Jour 3 : Gérer une crise

Comment jouer pénalités et indicateurs ? Que faire quand le prestataire se braque ? Que faire en cas de non-performance répétée ? Connaissance du contrat : les 10 points essentiels. Comment reprendre l'autorité dans une relation client-fournisseur ?

#### Modalités :

##### Durée

3 jours

##### Capacité

6 à 15 personnes

##### Livrables

Remise de fiches synthèses et outils

##### Format

Sessions intra uniquement  
Formation disponible en présentiel et en remote learning, français ou anglais

#### Public :

- Responsables opérationnels de prestations récurrentes : chefs de projets études, responsables techniques et opérationnels
- Responsables de processus métiers
- Responsables du pilotage de prestations : contract managers, services managers, vendor managers
- Chargés de relation client-

#### Pédagogie :

Pédagogie pratique et dynamique centrée sur le vécu des participants et les situations clés qu'ils vont devoir affronter, intégrant des apports théoriques, des outils pratiques et des mises en situation ludiques et réalistes.

# Transform to Cloud



# Et si vous activiez toute la valeur du cloud ?

Le cloud dispose d'un immense potentiel mais la plupart des entreprises ne l'exploitent encore que partiellement. Et si vous alliez plus loin ?

**Innovez** : accélérez votre transformation digitale

**Renforcez votre business** : améliorez votre résilience et modernisez vos offres tout en tirant le maximum de valeur de chaque euro dépensé dans votre SI.



Expertise

Un investissement constant



Track record

Nous sommes un pionnier discret des grandes transformations Cloud en France



Vision large

Technologies, usages, Operating Models, processus, organisations, transformations, compétences



ThinkersDoers passionnés

Une équipe de consultants et experts capables d'agir à vos côtés à tous niveaux – du comex au sysadmin



Connaissance marché

Hyperscalers, offres SaaS, outils & écosystèmes cloud



Innovation ouverte

Notre R&D profite à toute la communauté cloud francophone



Intégration

Des autres expertises Tinspirit : Agilité, Sourcing, Change, Excellence opérationnelle

# Finops : Bootcamp – Mise en œuvre

Cette formation complète et approfondit les concepts de la formation "Finops Foundation" FOCP. Elle vous permettra :

- d'avoir une compréhension détaillée des concepts FinOps
- d'identifier les rôles et responsabilités d'une organisation "type"
- de pouvoir évaluer la maturité d'une organisation sur FinOps
- d'être en mesure de proposer l'outillage adapté au contexte
- et de pouvoir entamer ou améliorer la mise en œuvre de Finops dans votre organisation.

## Programme

- Rappels sur l'approche Finops
- Les rôles et les responsabilités du modèle FinOps
- Objectifs, KPI's et mesures
- La mise en œuvre du modèle FinOps
- L'outillage
- Référentiel de bonnes pratiques – Pratiques minimales
- Référentiel de bonnes pratiques – Pratiques matures
- Référentiel de bonnes pratiques – Pratiques avancées
- Q&A

### Modalités :

#### Durée

1 journée

#### Capacité

8 à 12 personnes

#### Livrables

Supports de formation

#### Format

Sessions intra et inter-entreprise

Formation disponible en

présentiel et en remote

learning, français ou anglais

### Public :

Tous les acteurs concernés par l'usage du Cloud et notamment :  
Business : MOA, relation business-IT

Prestataires de Services Cloud

Finance & Achats : DAF,  
contrôleurs de gestion IT,

Acheteurs

Experts : Développeurs,

Architectes, Administrateurs

cloud

Technology leaders : DSI, CDO,

CTO, resp. infrastructure, resp

Cloud

### Pédagogie :

60 % d'apports pédagogiques

40 % d'exercices, échanges individuels et par groupe, quizz et jeux de rôles

**FINOPS**  
**WORLD**

Cette formation Timspirit est basée sur le 1er référentiel open source au monde de bonnes pratiques FinOps

# FinOps Certified Practitioner (FOCP)

La formation Certified Practitioner (FOCP) est la seule formation **Finops** certifiante reconnue internationalement.

Elle vous permettra :

- d'avoir une connaissance des fondamentaux et des concepts FinOps : pratiques, capacités, cycle de vie
- de comprendre les leviers pour optimiser la valeur du cloud par des arbitrages appropriés entre coûts, performances et vitesse
- de disposer de clés pratiques pour mettre en place les pratiques FinOps dans votre organisation
- de renforcer votre employabilité en démontrant votre compétence sur ce sujet très recherché

## Programme

- Défi du Cloud : un changement majeur sur la gestion financière
- Qu'est ce que FinOps ? Quels sont les principes ?
- Rôles et responsabilités : comprendre les rôles FinOps et l'organisation d'une équipe FinOps
- Capacités : connaître les six piliers et les activités associées
- Cycle de vie : décrire les phases, objectifs et les pratiques FinOps
- Anatomie d'une facture Cloud

## Examen

En ligne, avec 50 questions à choix multiples  
 Durée : 1 heure environ  
 Certification valable 3 ans

Prérequis : une première expérience technique, financière, gestion ou management sur le cloud est un plus

### Modalités :

#### Durée

1 journée

#### Capacité

8 à 12 personnes

#### Livrables

Support de formation

Certification PDF et badge numérique

#### Format

Sessions intra et inter-entreprise

Formation disponible en

présentiel et en remote

learning, français ou anglais

### Public :

Tous les acteurs concernés par l'usage du Cloud et notamment :  
 Business : MOA, relation business-IT

Prestataires de Services Cloud

Finance & Achats : DAF, contrôleurs de gestion IT,

Acheteurs

Experts : Développeurs,

Architectes, Administrateurs cloud

Technology leaders : DSI, CDO,

CTO, resp. infrastructure, resp Cloud

### Pédagogie :

60 % d'apports pédagogiques

40 % d'exercices, d'échanges et d'études de cas





Péniche Nouvelle vague – Port Van Gogh Gogh, 2 quai Aulagnier  
92600 Asnières-sur-Seine - 01 46 97 20 80  
[formation@timspirit.fr](mailto:formation@timspirit.fr)

## Chiffres clés

**257**

Participants à nos formations en 2023

**93%**

Satisfaction 2023 de nos stagiaires

**14**

Modules de formation proposés

**5**

Formateurs