

LA COMMUNICATION, C'EST SAVOIR DIFFUSER LE BON MESSAGE, MAIS C'EST AUSSI SAVOIR BIEN ECOUTER.

## Sessions sur 2 jours

### Profils Stagiaires

Représentants des directions générales, financières, administratives, ressources humaines, services généraux, ...

### Animateur(s)

Senior Consultant spécialiste  
(Expérience capitalisée en sociétés de services durant plus de 25 ans)

### Pré-requis :

### Prix :

### Parcours conseillé

### Objectifs

*Se familiariser* avec les fondements de la communication ;  
*S'approprier* les concepts et le vocabulaire associé au monde de l'informatique ;  
*Appréhender* le niveau de maturité dans la gouvernance de son système d'information et un panorama de solutions d'entreprises ;

### Programme

#### Pourquoi et comment communiquer

La communication et ses missions

PNL : Programmation NeuroLinguistique appliquée à la connaissance du « soi »

Les outils de la communication et son application dans le pilotage de projet informatique

#### Vos points de repère

L'importance du SI dans l'entreprise

Les missions d'une DSI

Un vocabulaire commun (le capital humain, les technologies et architectures, les réseaux)

Les fondements du « Net » (« internet », « intranet », « extranet »)

Régie / Forfait et ses indicateurs de mesure : cas pratique sous ses aspects qualitatifs, quantitatifs et contractuels (pénalités, bonus, malus)

#### Solutions d'entreprise

En termes de produits (ERP, CRM, WorkFlow, Gestion Electronique de Documents, Portails)

En termes d'Externalisation de fonctions d'entreprise (Tierce Maintenance Applications, Infogérance, « OffShore » et la Gestion de la relation Client)

#### Degré de maturité et professionnalisme

Le prestataire et le client : Qui Fait Quoi ? et ses différences entre une culture française et anglo-saxonne

Les facteurs clés de réussite et de progrès telle la gouvernance des systèmes d'information (COBIT, ITIL, CMMi)

« Gérer l'actuel en prévoyant le futur » : Le « business case », le Cahier des Charges (et le dossier de consultation), cas pratique de clauses contractuelles entre client et prestataire

#### MISES EN PRATIQUE ET CAPACITES INDUITES :

*Etre moteur d'un changement maîtrisé et APTe (Anticiper avec Professionnalisme, Traçabilité et idEntification) à prendre la bonne décision au bon moment.*

**Mot Clés** **VOCABULAIRE INFORMATIQUE, COMMUNICATION, INFOGERANCE, TMA, ERP, GOUVERNANCE, INDICATEURS DE QUALITE, PENALITES, « OFFSHORE », REGIE, FORFAIT, MATURETE, COBIT, ITIL, CMMI**