

# Gestion relation client-fournisseur en situation de crise



**Composante**  
École Nationale  
Supérieure des  
Ingénieurs en  
Arts Chimiques



**Volume horaire**  
17,33h

## En bref

- **Code:** LS1YZ8T8
- **Ouvert aux étudiants en échange:** Non

## Présentation

### Objectifs

- Comprendre ce qu'est une prestation informatique ainsi que ses spécificités contractuelles
- Connaître les différentes phases d'une prestation informatique, leurs contenus et leurs impacts sur la relation client-fournisseur
- Identifier les principaux métiers de l'IT impliqués dans une prestation ainsi que leurs rôles
- Identifier les causes d'échec d'un projet et les leviers d'anticipation
- Connaître les méthodes de gestion de crise dans le cadre d'une prestation informatique et d'une relation client-fournisseur
- Maîtriser les bases de la communication interne et externe en situation de crise
- Utiliser des outils d'aide à la décision afin de traiter une crise

### Syllabus

Introduction / Présentation

1. Le marché des entreprises de services numériques
2. La prestation informatique

3. Les métiers impliqués dans une prestation informatique
4. Phases d'une prestation d'un projet informatique et notions contractuelles
  - a. Appel d'offre
  - b. Contractualisation
  - c. Réalisation
  - d. Maintenance
5. Définition et méthodes de gestion de crise
6. Outils d'aide à la décision
7. Communication en situation de crise
8. Plan de reprise et de continuité d'activité

Conclusion

---

## Informations complémentaires

- 2 créneaux de 3h en présentiel
- 1 point de suivi d'1 heure en distanciel pour répondre aux questions sur le TD long (cas pratique de gestion de crise)
- 1 créneau d'1 heure en autonomie consacré au travail sur le TD long
- 1 retour d'expérience d'une 1h en distanciel

---

## Bibliographie

Ressources internes CGI