

Business Relationship Manager : les meilleures pratiques

Lien : https://innov-maroc.com/formation/business-relationship-manager-les-meilleures-pratiques

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MSI74

CATÉGORIE
Gouvernance et Pilotage de la DSI

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Se familiariser avec le vocabulaire et les enjeux du BRM construits par le Business Relationship Management
- Garantir la conformité des changements et leurs succès
- Mettre en œuvre les actions stratégiques et tactiques de collaboration DSI-Métiers

POUR QUI ?

- RSI
- MOA et MOE

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Vue d’ensemble du Business Relationship Management

- Les objectifs et le rôle du BRM
- Pourquoi le BRM prend actuellement de l’importance et comment il permet de répondre aux enjeux des Métiers et de la DSI
- La courbe d’évolution entre la maturité de la demande des Métiers et celle de l’offre de la DSI et comment elle impacte le rôle du BRM
- Les leviers qui permettent de mettre en place une relation mature
- La différence entre les rôles tactiques et stratégiques du BRM
- Le lien avec les niveaux de maturité Preneur d’Ordre, Partenaire de Confiance et Partenaire Stratégique
- Être capable d’expliquer les structures organisationnelles classiques pour le BRM

2 / Perspectives d'évolution des entreprises et de leur SI

- La nouvelle donne : de nouvelles architectures des SI, Service-Oriented Architecture, Resource Oriented Architecture
- Les offres Cloud (IaaS, PaaS, SaaS)
- Une 4ème révolution industrielle, l'entreprise numérique, l'industrie 4.0, la robotique, la cobotique
- L'architecture d'entreprise : une structure symbiotique de la cybersphère et de l'entreprise
- Le service comme atome de l'architecture d'entreprise : définition centrée sur la valeur
- L'impact sur l'organisation de la DSI : la fin du bi-pôle Etude-Exploitation, l'émergence de nouvelles fonctions

3 / Le partenariat stratégique

INNOV MAROC

- Comprendre et utiliser la gestion de la demande pour générer de la valeur à partir des investissements, des services et des actifs de la DSI
- Être capable d'utiliser les outils et processus du BRMI pour renforcer les relations entre le Métier et la DSI
- Comprendre comment et à quel moment la DSI doit intervenir dans le cycle de décision des Métiers
- Formaliser, conjointement avec le Métier, un contrat de partenariat stratégique

4 / Emergence et rôle clé du Business Relationship Manager

- Le rôle du BRM pour limiter les pertes de valeur
- Etablir des feuilles de route à partir de la stratégie Métier
- Maîtriser les relations métiers selon les niveaux stratégiques, tactiques et opérationnels
- Clarifier les initiatives stratégiques et d'identifier des indicateurs de résultats Métiers
- Des normes et des référentiels de bonnes pratiques : ISO 20000, ITIL®, CMMI for services

5 / Le BRM, partenaire stratégique et tactique de l'entreprise

- Comprendre comment se forment les demandes des métiers
- Maîtriser les processus relatifs au management des relations stratégiques
- Comprendre la stratégie, modéliser l'écosystème de l'entreprise
- Intégrer la gestion des risques
- Comprendre le management des biens stratégiques, les trajectoires d'innovation
- Comprendre l'architecture de l'entreprise : les lieux de création ou de destruction de valeur
- L'alignement stratégique : la définition des choix tactiques, les facteurs critiques de succès et les KPI
- Les stratégies et tactiques d'outsourcing : sous-traitance, coopération, coopétition ? Vue globale du référentiel e-SCM

6 / La gestion de portefeuille

- Définition du portefeuille de services et du catalogue de services : définitions, périmètres, interactions
- L'étude économique des services : le business case du service, sa constitution, son cycle de vie
- Le management du portefeuille de services garant de la création de valeur
- La création des services, l'établissement des priorités, l'équilibre stratégique du portefeuille

INOV MAROC

- La transition des services au sein des processus business
- Le pilotage des services : création ou destruction de valeur et retrait des services
- Les tableaux de bord et le pilotage de la valeur

7 / La gestion de transition

- Ce qu'est la gestion de transition et pourquoi c'est important pour le BRM ?
- Coomment créer le sentiment d'urgence au sein des parties prenantes ?
- Les rôles clés nécessaires pour réussir une transition Métier
- Les concepts clés de leadership du changement
- Clarifier les détails du changement
- Connaître les méthodes classiques pour parvenir à cette clarification
- Comment « l'analogie de la falaise » permet d'illustrer tous les facteurs clés de la gestion de transition

8 / Le Business Relationship Management et le Customer Relationship Management

- Business Relationship Management et marketing relationnel
- Le Customer Relationship Management
- L'anticipation des besoins de l'entreprise
- La mesure et le suivi de la satisfaction client et les Service Level Agreements (SLA)
- La gestion des réclamations des clients

9 / La communication efficace

- Les composantes d'une communication efficace
- Comment influencer les personnes sur lesquelles on n'exerce pas de contrôle direct
- S'exprimer à travers une proposition de valeur unique

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 27 Nov. 2026	Distanciel
17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés