

## Formation Tierce Maintenance Applicative (TMA)

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 2 jours (14 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 1 650,00 CHF HT (standard)<br>1 320,00 CHF HT (remisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ■ <b>Public :</b>                                              | Directeurs informatiques, Chefs de projets. Toute personne en rapport avec la TMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ■ <b>Pré-requis :</b>                                          | Connaissances de base des problématiques de la maintenance logicielle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ■ <b>Objectifs :</b>                                           | Apprendre à maîtriser les processus et à piloter une activité de TMA - Réaliser les opérations de TMA par un tiers - Gérer la qualité de service - Découvrir les outils de TMA - Contrôler les coûts                                                                                                                                                                                             |
| ■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>                                       |
| ■ <b>Modalités d'évaluation :</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul> |
| ■ <b>Sanction :</b>                                            | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ■ <b>Référence :</b>                                           | GES100742-F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>                | 4,57 / 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                              |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Contacts :</b>          | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73                                                                                                                                              |
| ■ <b>Modalités d'accès :</b> | Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.                                               |
| ■ <b>Délais d'accès :</b>    | Variable selon le type de financement.                                                                                                                                            |
| ■ <b>Accessibilité :</b>     | Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins |

## Découvrir le processus opérationnel d'une TMA

Types de TMA (préventif, curatif, évolutif) et leur problématique : le centre de service  
Types de prestations de TMA et leur problématique  
Objectifs visés de TMA d'un portefeuille d'applications

## Transférer une application (mise en condition opérationnelle)

Le moment propice de basculement : les points critiques à surveiller  
Documentation des applications  
Qualité de développement des applications  
Organisation du transfert des compétences

## Établir un calendrier de versions, une roadmap

Fréquence de mises en production : paramètres techniques ou métier à prendre en compte  
Points critiques et pièges à éviter

## Gérer les demandes

Spécifications fonctionnelles : méthodes de description des besoins  
Optimisation des demandes en fonction de leur nature

## Gérer les évolutions

La roadmap prévisionnelle  
Responsabilités de la MOA et de la MOE  
Organisation et traitement des demandes imprévues

## Évaluer la charge et le budget

Chiffrage des demandes  
Planification, imputation et suivi des temps passés  
Panorama d'outils de suivi

## **Comprendre les normes de développement**

Normes de développement  
Spécificités de la TMA d'un ERP

## **Mettre en place des tests**

Organisation d'une phase de test  
Types de tests : unitaires, d'intégration  
Démarches spécifiques pour les tests de non-régression  
La Tierce Recette Applicative (TRA)

## **Maîtriser le processus de recette utilisateurs (MOA et MOE)**

Processus de recette : mise en situation  
Gestion des anomalies.

## **Mettre en production et exploiter l'application**

Livraison : processus, bonnes pratiques  
Gestion de versions multiples  
Arrêt définitif d'une application en TMA : volets métier, contractuel et technique.

## **Comprendre la réversibilité d'une TMA**

Écueils constatés : la reprise en main de l'application, le transfert de connaissances, la restitution des documents, l'environnement technique  
Précautions opérationnelles  
Responsabilités respectives  
Plan de réversibilité : contenu, mise à jour pendant la prestation

## **Maîtriser les processus supports d'une TMA**

Plan de qualité : contenu, respect des clauses contractuelles  
Activités transversales : gestion des documents, de la configuration  
Gestion des changements vis-à-vis de l'ensemble des acteurs  
Communication aux utilisateurs  
Formation des utilisateurs

Support aux utilisateurs et les limites de leur accompagnement

## **Organiser une équipe de TMA (Client/Prestataire)**

Compétences requises de l'avant-vente à la production

Rôles et responsabilités des acteurs d'une activité de TMA :

- Matrice RACI

- Relations entre les acteurs (MOA, MOE, client, chef de projet, Help Desk, etc)

Plateforme et outils de TMA : infrastructures, environnements

## **Gérer la gouvernance d'une activité de TMA**

Spécificités d'une TMA d'ERP

Localisation des prestations : Onshore, nearshore, offshore

Instances de pilotage : désignation, tableaux de bord, traçabilité

Suivi d'un contrat de TMA : relations, commuté, alertes

Mise en concurrence des prestataires : benchmarking, mise en concurrence

## **Gérer les coûts**

Rentabilité d'une opération de TMA et optimisation des coûts

Mutualisation des ressources techniques

Gestion des ressources humaines : surcharge, sous-charge.

Gestion financière et fiscalité

## **Apprendre les bonnes pratiques et les écueils à éviter**

Cartographie et périmètre des prestations de TMA

Retours d'expérience sur l'offshore

Gestion des appels d'offres

Cahier des charges pour une prestation de TMA

Indicateurs de SLA (Service Level Agreement) et seuils

Contrat type de TMA : clauses, périmètre des avenants

Planning type d'un projet de mise en TMA