

FORUM CXP

Le progiciel dans tous ses états !

PARIS – 17 JUIN 2010

Anticiper et s'adapter :
les atouts du logiciel



17 juin 2010
Etoile Saint-Honoré - PARIS
Forum CXP



Anticiper et s'adapter : les atouts du logiciel

Après la crise, la reprise ? C'est vite dit.

Si le plus dur est derrière nous (ou du moins le croit-on), rien ne dit que 2010 verra le retour du dynamisme et de la confiance. En Europe surtout, marché pour lequel les économistes augurent plutôt stagnation et croissance molle. Crise au départ conjoncturelle, le séisme financier et économique de 2008-2009 pourrait voir ses ondes de choc se répercuter encore de longs mois, peut-être des années. Tout laisse supposer qu'on est entré dans une situation économique globalement et durablement chaotique.

Les jeux de yoyo des marchés boursiers, les effets non maîtrisés de la mondialisation, les aléas climatiques, la détérioration de l'environnement, la complexité croissante des organisations, des systèmes, des échanges et des réglementations ont en effet, au delà de telle ou telle crise passagère, rendu le monde difficile à déchiffrer et l'avenir imprédictible pour les entreprises.

Dans ce contexte où l'incertain devient la règle et la complexité une donnée de base, comment réagir, comment progresser et survivre ? Paradoxalement, c'est parce que l'avenir est imprévisible qu'il est plus que jamais nécessaire de se donner les moyens d'envisager le futur, ou plutôt les divers futurs possibles ou probables, et de préparer résolument l'entreprise à les affronter.

Accompagnant une stratégie offensive de développement, le logiciel constitue un atout majeur dans ce contexte. Plus rigoureux, plus systématique que l'esprit humain, il saura vous aider à construire des scénarios, à établir des projections, à prémunir votre entreprise contre des situations inédites de crise, bref, à vous donner les moyens d'affronter le futur.

C'est aussi l'outil qu'il faut à votre entreprise pour s'adapter sans douleur aux changements, pour réagir rapidement à des circonstances imprévues, pour faire face à des retournements de tendances ou de marchés, pour évoluer à moindres risques et à des coûts maîtrisés, et pour transformer un handicap en avantage concurrentiel.

Le CXP vous invite à son prochain Forum annuel, le 17 juin prochain pour analyser avec vous les promesses du logiciel comme contributeur de valeur dans un environnement incertain.

L'équipe du CXP



Anticiper et s'adapter : les atouts du logiciel

13 conférences CXP, 52 témoignages clients, 52 paroles d'éditeurs

S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS

■ La BI au service d'une organisation agile

- Solutions BI « light », BI métier et BI stratégique

■ Virtualisation, cloud computing, Green IT : réinventer l'infrastructure

- Solutions de Gestion IT

■ Organiser un réseau logistique flexible et mutualisé

- Solutions logistiques, entrepôts, ERP, Demand Planning

■ Donnez plus de flexibilité à votre SIRH

- Métriques RH, outils SaaS / externalisation, rémunération, workforce management

■ Vers une approche participative de la relation client

- Gestion multicanal, outils de l'interactivité Web 2.0, applications mobiles, CRM « social »

■ Améliorer ses processus métier et piloter au mieux ses activités

- Solutions de BPM, BAM

■ Catalogue de services : un outil pour promouvoir l'offre de la DSI

- Solutions de Gestion IT, ITSM

■ Tirer le meilleur de son ERP et le faire évoluer

- ERP et outils types de progiciel intégré

APPREHENDER LE FUTUR :

■ Prédire pour décider et améliorer la performance globale de l'entreprise

- BI, analyse prédictive, data mining, outils divers de prévisions, intelligence artificielle

■ Assurer la continuité de l'activité en toute circonstance

- Outils de PCA

■ L'ERP : pour un contrôle financier actif

- Solutions financières

■ Les systèmes d'archivage, maillon clé de la chaîne de la dématérialisation

- Solutions d'archivage électronique

■ Les apports des réseaux sociaux dans l'entreprise

- Solutions de réseau social



Qui est concerné par cette journée ?

DSI, l'avancée technologique constante des Systèmes d'Information génère des demandes d'évolution que vous devez être à même d'accompagner dans un souci d'amélioration de la performance de l'entreprise.

Décideurs, découvrez comment les nouvelles technologies et architectures informatiques peuvent rendre votre entreprise plus agile et plus souple, en l'aidant à satisfaire ses exigences nouvelles de collaboration, de mobilité, d'échanges vers l'extérieur et de sécurité. Quelles que soient la taille et l'activité de votre structure, vous voulez améliorer la productivité globale de votre entreprise en réalignant rapidement le Système d'Information sur votre stratégie et sur vos priorités métiers.

Directeurs Fonctionnels, quelle que soit l'entité fonctionnelle que vous dirigez, tirez profit des outils informatiques que le marché vous propose. La productivité de votre service ne sera vraiment améliorée que si vous repensez son organisation, quitte à remettre à plat vos processus fonctionnels et à faire évoluer votre métier.



Les formats d'échanges.

- **Conférences**

Les analystes et consultants du CXP ainsi que leurs partenaires vont faire le point sur les nouveaux bouleversements du progiciel et éclairer le sens de cette révolution technologique. Ils vont vous exposer les tendances des domaines d'applications progicielles, vous donner des repères sur la demande des clients et leurs besoins et présenter les offres internationales, européennes et locales disponibles sur le marché.

- **Village Partenaires**

L'opportunité de rencontrer vos pairs et des grands prestataires associés au Forum CXP.

- **Tables rondes utilisateurs**

Des utilisateurs vous feront part de leur expérience au travers d'échanges de cas pratiques sur des sujets d'actualité.

- **Questions réponses d'éditeurs**

Des éditeurs vous feront part de leurs stratégies et de leurs approches au travers d'échanges avec le public.

- **Entretiens individuels**

Vous recherchez des informations sur les acteurs du marché ? Vous vous posez des questions sur une évaluation de solutions ? Vous souhaitez connaître la vision des experts CXP sur le marché actuel ? Un avis sur les éditeurs short listés ? Un accompagnement pour réaliser votre cahier des charges ? des informations sur les meilleures pratiques de négociation ?...

Venez en discuter en privé avec les analystes et les consultants du CXP. Ils vous font bénéficier de leur expertise des offres du marché, de leur connaissance des métiers et besoins de l'entreprise et de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Les entretiens se déroulent en parallèle des conférences de 10h à 17h. Pour réserver un entretien, il vous suffit de vous inscrire à l'avance en appelant le 01 53 05 05 44 ou de prendre rendez-vous sur place dans la salle réservée à cet effet.

Prenez rendez-vous dès maintenant
pour un face à face avec un de nos experts
en appelant le 01 53 05 05 44.



Présentation des conférences.

La BI au service d'une organisation agile

Laurence Dubrovin, le CXP

Une conférence pour faire le point sur la nouvelle Business Intelligence et notamment :

La BI « light » (peu coûteuse à mettre en place), la BI métier (métriques, accès aux données axées utilisateur final) , la BI stratégique (intégration éléments de contexte, validation de la stratégie, alignement de l'organisation...)

Cette session sera organisée sous la forme d'une table ronde, précédée d'une intervention autour des concepts, du marché et des solutions.

Des exemples concrets d'utilisateurs et des éditeurs de solutions positionnés sur le marché de la BI viendront également nous donner leur point de vue sur le sujet.

Virtualisation, cloud computing, green IT : réinventer l'infrastructure

Marie-Pierre Lecrenay, le CXP

Des changements profonds s'opèrent au sein du paysage informatique. Cette mutation est à la fois technologique (émergence de nouvelles technologies), stratégique (Green IT) et organisationnelle (Infrastructure as a Service).

Les défis ne sont certes pas nouveaux : réduire les coûts, garantir la qualité de service, respecter l'environnement... Ce qui change, c'est le modèle économique et la vision de l'infrastructure. L'infrastructure doit fournir uniquement «ce dont on a besoin au moment où on en a besoin» tout en continuant à garantir la disponibilité, la qualité de service, la puissance de calcul... Le Cloud et la Virtualisation sont les moteurs technologiques du service «on demand».

- Quels sont les bénéfices de cette approche ?
- Quels sont les différences avec une infrastructure traditionnelle ?
- Quelle est la place de la sécurité ?
- Comment gérer la transformation de son système d'information et tendre vers une « Infrastructure as a Service » ?

Cette conférence sera l'occasion de faire un tour d'horizon des enjeux, des fonctions et des acteurs de la Virtualisation et du Cloud computing. Ce sera également l'occasion de mesurer l'impact de ces technologies sur le Green IT.

Organiser un réseau logistique flexible et mutualisé

Dominique Dupuis, le CXP

Mondialisation des échanges, démultiplication des intervenants sur la chaîne logistique, augmentation du nombre de références commercialisées, accélération des cycles de vie des produits, la logistique prend une part importante dans la valeur ajoutée des entreprises et se complexifie. Des outils sont nécessaires pour la piloter au quotidien, transmettre les informations entre les différents partenaires et réagir aux événements imprévisibles.

Sur un horizon plus moyen terme, le besoin de prévoir les ventes en quantités et en assortiment, de mettre en place des promotions, de réserver des ressources etc. s'accroît et impose de plus en plus une approche conjointe des différentes directions de l'entreprise (Direction marketing, production, logistique..) dans un processus S&OP maîtrisé et outillé.

Enfin, la certitude que le prix du pétrole augmentera, même si on ne sait pas quand, et que les émissions de CO2 devront être réduites, impose de rechercher de nouveaux modèles logistiques pour mieux remplir les camions, pour utiliser des modes de transport alternatifs etc. et de réinterroger la localisation des ressources de production et de stockage.

Sur tous ces sujets, les progiciels de gestion peuvent contribuer en apportant des fonctions de gestion opérationnelle, de collaboration, de calcul, de simulation etc.

L'ERP : pour un contrôle financier actif

Louise Bancalero, le CXP

Comment anticiper la structure financière de son entreprise et sa solvabilité à moyen terme ? Comment faire du contrôle financier un contrôle actif en période de crise ? Comment les logiciels financiers peuvent-ils aider les entreprises à s'adapter à des marchés mouvants, en maîtrisant les coûts ainsi que la trésorerie présente et future ?... Cette conférence développera les principales fonctionnalités des outils à destination des Directions Financières :

- les applications du « Corporate Finance Management »,
- quels sont les indicateurs clés qui pistent les dérives,
- comment proposer les actions correctrices aux différents acteurs de l'entreprise,
- gérer en même temps les budgets, leur évolution, et les engagements de l'entreprise ...

PCA : assurer la continuité de l'activité en toute circonstance

Roland Dupré, Consultant, OTC Conseil

Le management de la continuité de l'activité (MCA) permet de préparer l'entreprise à faire face sereinement à toute situation de rupture pouvant paralyser ses activités et l'empêcher d'atteindre ses objectifs stratégiques. Dans une logique de sécurité globale les grands groupes doivent également relever le défi de la continuité de leur supply-chain et optimiser leur résilience. Une politique de MCA bien conduite se matérialise notamment par un Plan de Continuité d'Activité (PCA) pragmatique, à jour et testé, intégré au plus près des processus métiers.

Aujourd'hui, la plupart des organisations ont défini leur PCA, mais les vraies questions que doit se poser la direction sont : mon PCA est-il opérationnel, régulièrement apprécié et en conformité avec la réglementation. Est-il aligné avec mon système de management de la sécurité de l'information ?

Cette fonction fera le point sur les meilleures pratiques et sur les perspectives d'évolution du management de la continuité d'activité.

Vers une approche participative de la relation client

Jocelyne Youyou, le CXP

Face à des clients plus avertis ayant des attentes croissantes et souvent complexes, les acteurs commerciaux de l'entreprise doivent s'adapter. La Stratégie Clients 2.0 place le client au cœur de la stratégie des entreprises et des organisations, en intégrant de nouveaux besoins relationnels. Bien plus que de nouvelles techniques de prospection et de fidélisation, il s'agit d'une nouvelle conception de la stratégie de communication, tant en interne qu'en externe. La personnalisation de la relation client consiste à orienter l'offre, la proposition commerciale faite à chaque client, en fonction de ce que l'on sait de lui et ce quelque soit le canal. La personnalisation de la relation client se conjugue différemment selon les canaux. Comment peut-on anticiper les demandes des clients et optimiser l'utilisation de tous les canaux de contacts afin de répondre toujours plus vite à la demande du client.

Une bonne anticipation et une analyse des demandes clients permettent dans bon nombre de cas, un traitement automatisé par différents supports interactifs déléstant par exemple le centre d'appels et permettant de réserver le dialogue humain pour les clients à forte valeur ajoutée. Il est impératif de réussir la fidélisation des clients dans une conjoncture où les marchés ne suivent pas les règles conventionnelles. Il faut apprendre à identifier et retenir les clients qui désertent, à comprendre ce qui les amène à vous quitter et prendre les mesures en utilisant tous les canaux pour les inciter à revenir et les fidéliser. Ces différentes questions seront abordées et débattues lors d'une conférence dédiée à l'« Approche participative de la relation client ».

Améliorer ses processus métier et piloter au mieux son activité

Muriel Guénon, le CXP

Plus le contexte économique est incertain, plus il est essentiel de maîtriser et d'améliorer ses processus métier stratégiques pour contrôler ses risques opérationnels, pour prévenir les dysfonctionnements de son activité et pour réduire ses coûts. Il est aussi crucial de pouvoir piloter en temps réel ses indicateurs clés de performance pour améliorer la visibilité et la maîtrise de son activité. L'amélioration des processus métier et le contrôle des performances opérationnelles sont des axes prioritaires pour les responsables des systèmes d'information, comme l'indiquent de récentes enquêtes. Dans cette perspective, la gestion des processus métier (BPM) et le pilotage opérationnel des activités (BAM) avec des outils spécialisés peut apporter des bénéfices très significatifs aux entreprises qui s'engagent dans cette démarche, aussi bien sur un plan économique que qualitatif.

Cette conférence vous présentera les fondamentaux du domaine et les apports des solutions de BPM et de BAM, illustrés par des témoignages concrets d'utilisateurs qui viendront partager avec nous leur expérience.

Elle nous donnera aussi l'occasion d'aborder les nouveaux angles sur lesquels se développe le BPM aujourd'hui : l'essor de l'Open Source et du mode SaaS, le rapprochement entre les outils d'analyse/cartographie des processus et les outils d'automatisation, l'association avec la BI, la complémentarité avec la gestion des événements complexes (Complex Event Processing), la convergence avec la GED dans les projets de dématérialisation des flux documentaires...

Prédire pour décider et améliorer la performance globale de l'entreprise

Christian Carolin, le CXP

La situation économique actuelle, couplée des cycles de décision de plus en plus courts, le besoin sans cesse croissant de réactivité immédiate, la multiplication des paramètres de décision, constituent autant de facteurs qui nécessitent l'emploi d'outils progiciels adaptés. Le terme de prédiction rappelle encore des idées préconçues de complexité et de fiabilité discutable. En réalité, il existe maintenant une gamme d'outils adaptée, allant de la 'simple' statistique descriptive, à des algorithmes sophistiqués utilisés en statistique probabiliste, réseaux neuronaux, CBR, etc., plus généralement intégrés derrière le vocable générique d'intelligence artificielle.

L'objectif de la présentation est de faire le point sur l'usage des technologies prédictives dans les applications professionnelles.

Après un rapide historique, il sera présenté une typologie des technologies existantes, allant du BI à des applications exploitant l'intelligence artificielle.

Quelques principes de fonctionnement et des exemples concrets d'utilisation dans les applications de gestion seront présentés, dans un contexte d'aide à la décision.

Catalogue de services : un outil pour promouvoir l'offre de la DSI

Dalila Souiah, le CXP

L'orientation client et la notion de « service » sont des concepts fondamentaux d'ITIL, important référentiel en matière de gestion des services IT. Dans un contexte où plus que jamais, la maîtrise, l'engagement ainsi qu'une bonne communication sont des gages de productivité, de qualité et de satisfaction client, le catalogue des services IT va permettre, sous ces différents aspects :

- D'aider la DSI à mieux promouvoir son offre en matière de services
 - D'offrir aux directions métier une vision 'compréhensible' des services qui leur sont proposés
 - De permettre, à ces mêmes directions, de choisir « en connaissance de cause » du niveau de service souhaité...
- Par ailleurs, faciliter aux utilisateurs l'accès à certains services par le biais d'un portail self services peut contribuer, entre

autres, à automatiser un certain nombre de processus et à diminuer le nombre d'appels vers le service desk.

Nous vous proposons, de venir échanger, autour de cette thématique, avec des utilisateurs qui ont mis en place des solutions logicielles pour leur permettre de gérer un catalogue de services, d'offrir un portail à leurs utilisateurs ou de gérer leurs engagements de niveaux de services.

Cet échange organisé sous la forme d'une table ronde, sera précédé d'une intervention autour des concepts, du marché et des solutions.

Des éditeurs de solutions positionnés sur le marché de l'IT Management viendront également nous donner leur point de vue sur le sujet.

Donnez plus de flexibilité à votre SIRH

Claire-Marie de Vulliod, le CXP

En période de crise, on cherche en priorité à réduire les coûts, et une fois la reprise au rendez-vous, il faut faire face à la demande. Les ressources humaines sont les premières impactées par les jeux de yoyo de la conjoncture économique. Les DRH doivent gérer les contraintes conjoncturelles en même temps que les défis du long terme : accélération des phénomènes de grande ampleur, changements stratégiques, réorganisations, nouvelles façons de travailler ... Mais dans tous les cas, on demande au SIRH d'être de plus en plus flexible. La créativité apparaît comme un des éléments de réponse à l'adaptation nécessaire à un environnement changeant qui nécessite réactivité et souplesse. Mais les solutions informatiques permettent-elles cette flexibilité? Comment ? En analysant les solutions destinées à la gestion des ressources humaines, on découvre qu'elles visent de plus en plus à répondre cette problématique de flexibilité. C'est le cas dans le domaine commercial avec les offres de type SaaS, ou avec des solutions originales et ciblées, nées de partenariats d'éditeurs.

Au plan technique, on voit également se développer des nouvelles technologies d'interopérabilité, facilitant la communication et le partage d'informations, ainsi que des interfaces utilisateurs plus souples et adaptées aux contraintes métier.

Surtout, le périmètre fonctionnel lui-même est directement concerné par l'exigence de souplesse : les rémunérations deviennent variables, la gestion des carrières doit favoriser la mobilité et les mouvements de personnels, le workforce management doit permettre d'ajuster plus facilement les ressources aux contraintes du travail flexible, etc.

Enfin, les solutions décisionnelles permettent d'analyser les données RH à 360° et sur plusieurs axes (de données agrégées ou opérationnelles) et d'effectuer les analyses nécessaires à des prises de décision rapides.

Les systèmes d'archivage, maillon clé de la chaîne de dématérialisation

Jenny de Montaigne, le CXP

L'archivage de contenus électroniques est l'ensemble des actions, outils et méthodes mis en œuvre pour capturer, identifier, classer, indexer et conserver des contenus électroniques sur un support sécurisé. L'objectif étant de les exploiter et les rendre accessibles dans le temps, dans le cadre de différentes nécessités :

- besoin de preuve (obligations légales ou litiges) ; la dimension prioritaire est la conservation sécurisée et pérenne des documents (et du support numérique) ;
- besoin d'accéder à une information fiable ; la dimension essentielle est alors la gestion de l'information et du document tout au long de son "cycle de vie", c'est-à-dire depuis sa conception jusqu'à sa destruction logique et physique ;
- besoin d'archiver dans le cadre d'une démarche de dématérialisation, pour pouvoir proposer un accès universel et partagé aux mêmes documents ;
- nécessité de déporter de gros volumes de données depuis la mémoire "de travail" vers des supports mieux adaptés (en termes de volumétrie, de type d'accès, de coût...)

- besoin de sauvegarder, c'est-à-dire disposer de copies de secours pour faire face à un incident ;
- dans tous les cas, l'étape première est le stockage sur support physique des informations numérisées.

Quels sont les fondamentaux du domaine ? A quels besoins répondent les différents SAE (Système d'Archivage Electronique) et quels types de ROI en attendre ? A quels enjeux d'entreprise répondent les évolutions actuelles de l'archivage ? Comment s'organise le marché de l'offre ?

La conférence sur les "Systèmes d'Archivage Electronique" vous apportera les réponses du CXP à ces questions.

Cette session abordera également les aspects plus proches du terrain et des projets, à travers des témoignages Utilisateurs et une Table Ronde.

Tirer le meilleur de son ERP et le faire évoluer

Patrick Rahali, le CXP

Le système d'information d'une entreprise représente un centre de coût important, notamment pour les PME – PMI. Le cycle de vie d'un progiciel dans la vie de l'entreprise s'approche souvent de la décennie et comprend au moins trois grandes phases : l'acquisition, l'exploitation et le remplacement. Si les dirigeants sont particulièrement mobilisés pendant la phase d'acquisition, l'exploitation ne les préoccupe pas toujours à la hauteur des bénéfices potentiels qui peuvent être générés. Or, si elle est bien gérée, cette phase contribue directement à la réduction du TCO, à l'augmentation du retour sur investissement et de la productivité des utilisateurs.

Les éditeurs apportent des réponses pour optimiser le déploiement, par exemple par une mise en œuvre progressive, modulaire ou en ne déployant que les fonctions attendues de l'ERP.

Pendant la phase d'exploitation, ils peuvent aider leurs clients à prendre en main le progiciel et à mieux utiliser ses fonctionnalités.

En ce sens, l'accompagnement au changement et les formations proposées par les intégrateurs sont généralement nécessaires. Par ailleurs, les éditeurs font évoluer leurs offres au niveau fonctionnel, pour mieux couvrir les métiers de leurs clients, mais aussi au niveau technologique (Interfaces web, offres hébergées locatives etc.). Pour être mieux intégrées, ces évolutions doivent être utiles, comprises et accompagnées par l'intégrateur. Les clubs utilisateurs ont aussi leur rôle à jouer pour remonter aux offreurs leur expérience du terrain et les soucis rencontrés. Pour ces raisons, le suivi proposé par un intégrateur ou par un éditeur est largement justifié mais quelle attitude raisonnable une entreprise doit-elle adopter pour atteindre un niveau idéal de suivi ?

Des utilisateurs témoigneront de leur expérience. Nous rappellerons quelques conseils pour une meilleure utilisation de l'ERP.

Réseaux sociaux : comment transformer le potentiel des RSE en valeur pour l'entreprise ?

Arnaud Rayrole, Associé Fondateur, USEO

Les réseaux sociaux sont perçus comme des outils au service des collaborateurs, des outils de communication qu'on imagine chronophages sans pour autant percevoir leurs gains directs. Existent-ils ? Comment les obtenir ? Les RSE catalysent le développement de nouveaux modes d'organisation plus interactifs et plus en réseau au sein et avec l'environnement de l'entreprise. Les processus de décisions, les savoirs et les savoir-faire de l'entreprise s'enrichissent d'une dimension conversationnelle et relationnelle.

Alors que ces pratiques sont en rupture avec celles existantes, comment les développer en douceur au sein de l'entreprise ?

Plusieurs éditeurs présenteront leur solutions, leur proposition d'usage associée et des retours d'expérience illustrant cette évolution en cours.



A propos de nos partenaires institutionnels.

Cabinet Bensoussan Avocats

Fondé en 1978 par **Alain Bensoussan**, avocat à la Cour d'appel de Paris, le cabinet se spécialise immédiatement dans le droit de l'informatique et intervient dans les premiers contentieux de ce domaine. En 1985, il publie un ouvrage sur le droit de l'informatique et de la télématique. L'évolution technologique l'amène naturellement à intervenir dans d'autres secteurs de pointe.

Dès l'origine, le cabinet a écrit de nombreux ouvrages et articles consacrés à ses principaux domaines d'activité. La politique du cabinet est de publier sur les matières en évolution qu'il traite, en présentant les tendances légales et jurisprudentielles. Il diffuse, depuis 2005, deux lettres électroniques dénommées respectivement "Juristendances Informatique et Télécoms" (mensuelle) et "Juristendances Informatique et Libertés" (bimestrielle) et tient, depuis décembre 2002, la rubrique "Internet et Réseaux" du site de la Caisse des dépôts et consignations à destination des collectivités locales (Localtis). Le cabinet est certifié ISO 9001 : 2000 pour le "conseil et le contentieux dans le domaine du droit des technologies avancées, notamment droit de l'informatique et des télécommunications".

ITSMF

L'itSMF France, association à but non lucratif, joue un rôle central dans l'élaboration et la promotion des meilleures pratiques de la Gestion de Services Informatiques en France, et en particulier d'ITIL. L'itSMF France organise des séminaires et des conférences, commercialise et traduit des ouvrages autour d'ITIL. Ses membres sont issus des sociétés utilisatrices de Services Informatiques du secteur privé ou public, des SSII, des éditeurs de logiciels, des consultants ... L'itSMF France est un des 50 chapitres de l'itSMF International.

FedISA

FedISA (Fédération de l'ILM, du Stockage et de l'Archivage) est née en France en 2005, sous l'impulsion de Jean-Marc Rietsch, Ingénieur Civil des Mines, expert des métiers de la confiance. FedISA France diffuse de l'information en matière de dématérialisation et d'archivage électronique au travers d'avis d'experts et de retours d'expérience, en s'appuyant sur une veille juridique, technique et organisationnelle.



Les partenaires du Forum CXP

Partenaires institutionnels



Presse



Sponsors Platinum



Sponsors Gold





Agenda Forum CXP du 17 juin 2010.

8h30	ACCUEIL DES PARTICIPANTS					
	S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS			APPREHENDER LE FUTUR		
09h00	<p>CONFERENCE A1 La BI au service d'une organisation agile (Solutions BI "light", BI métier, BI stratégique)</p> <p>Laurence Dubrovin, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE B1 Virtualisation, cloud computing, Green IT : réinventer l'infrastructure (Solutions de Gestion IT)</p> <p>Marie-Pierre Lecrenay, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>	<p>CONFERENCE C1 Organiser un réseau logistique flexible et mutualisé (Logistique, entrepôts, ERP, Demand Planning)</p> <p>Dominique Dupuis, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE D1 L'ERP : un contrôle financier actif (Solutions ERP)</p> <p>Louise Bancaireiro, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE E1 Assurer la continuité de l'activité en toute circonstance (Outils PCA)</p> <p>Roland Dupré, OTC Conseil Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>	E N T R E T I E N S
à						
10h45	PAUSE					
	S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS			APPREHENDER LE FUTUR		
11h15	<p>CONFERENCE A2 Vers une approche participative de la relation client (Gestion multicanal, outils de l'interactivité Web 2.0, applications mobiles, "CRM social")</p> <p>Jocelyne Youyou, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE B2 Améliorer ses processus métier et piloter au mieux ses activités (Solutions de BPM, BAM)</p> <p>Muriel Guénon, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>	<p>CONFERENCE C2 Catalogue de services : un outil pour promouvoir l'offre de la DSI (Solutions de Gestion IT, ITSM)</p> <p>Dalila Souiah, le CXP Témoignages clients Conseil Général de la Gironde</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE D2 Donnez plus de flexibilité à votre SIRH (Métriques RH, outils SaaS / externalisation, rémunération, workforce management)</p> <p>Claire-Marie de Vulliod, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>	<p>CONFERENCE E2 Prédire pour décider et améliorer la performance globale de l'entreprise (BI, analyse prédictive, data mining, outils divers de prévisions, intelligence artificielle)</p> <p>Christian Carolin, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	I N D I V I D U E L S
à						
13h00	COCKTAIL DEJEUNATOIRE					
14h00	CONFERENCE PLENIERE : Intervention d'un Keynote Speaker					F
	APPREHENDER LE FUTUR		S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS			
14h30	<p>CONFERENCE G Les systèmes d'archivage, maillon clé de la chaîne de dématérialisation (Solutions d'Archivage Electronique)</p> <p>Jenny de Montaigne, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>	<p>CONFERENCE H Tirer le meilleur de son ERP et le faire évoluer (ERP et tous types de progiciel intégré)</p> <p>Patrick Rahali, le CXP Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p> 	<p>CONFERENCE I Réseaux sociaux : comment transformer le potentiel des RSE en valeur pour l'entreprise ? (solutions de réseau social)</p> <p>Arnaud Rayrole, USEO Témoignages clients</p> <p>Questions/réponses d'éditeurs</p>			
à						
16h15						



Inscription au Forum du CXP – 17 Juin 2010.

Evénement réservé aux entreprises utilisatrices

**Merci de remplir lisiblement cette inscription et de la retourner par fax
au : +33 (0)1 53 05 05 54**

Nom

Prénom

Fonction

Société

Adresse

Tél : e-mail.....

Entretiens individuels

Je souhaite réserver un ou deux entretiens individuels sur les centres d'intérêts suivants :

1)

2)

**Nous vous remercions de nous préciser, à titre indicatif, les conférences et tables rondes
auxquelles vous comptez participer :**

09h00 à 10h45 :

.....

11h15 à 13h00 :

.....

14h00 à 14h30 : Conférence plénière avec Keynote speaker

14h30 à 16h15 :

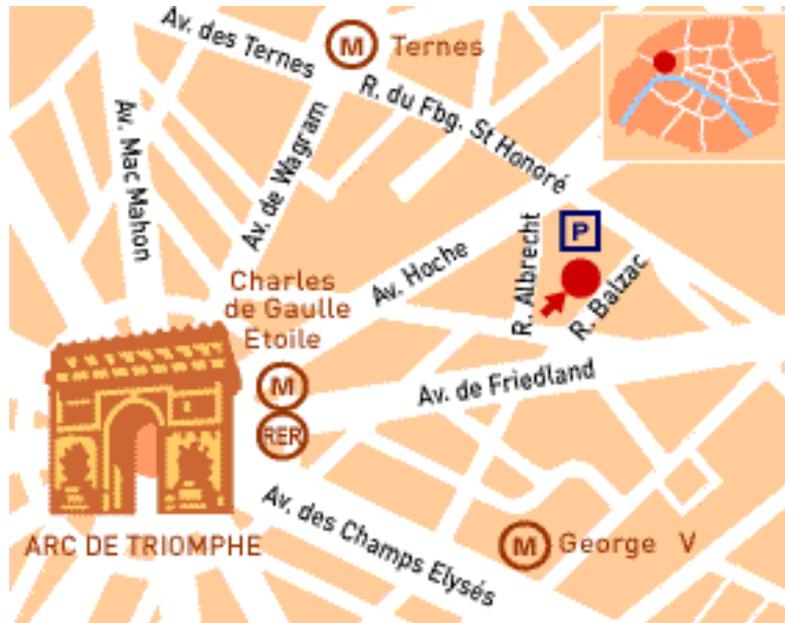
.....

Date :

Signature et cachet de l'entreprise

Forum du CXP
Paris, le 17 juin 2010

Centre de Conférences Etoile Saint Honoré
21/25, rue Balzac – 75008 Paris



Pour vous rendre sur place

A deux pas des champs Elysées

Parking Privé : accès 6 bis, avenue Bertie Albrecht

Métro : Charles de Gaulle Etoile, Georges V, Ternes

RER : Ligne A, station Charles de Gaulle Etoile

BUS : Lignes n° 22, 31, 43, 52 et 93