

FORUM CXP

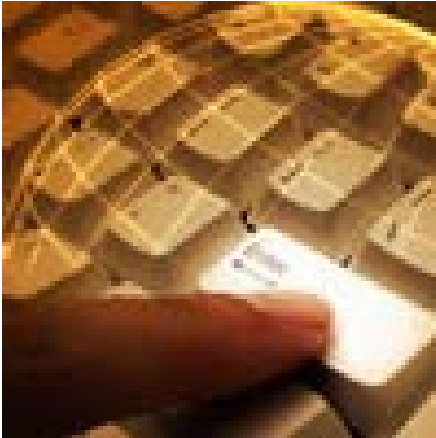
Le progiciel dans tous ses états !

PARIS – 21 OCTOBRE 2008

Le logiciel au service de vos objectifs métier



1973 - 2008 : 35 ans
d'indépendance et d'expertise !



Le logiciel au service de vos objectifs métier

Longtemps, le logiciel d'entreprise a joué un rôle important dans les soutes de l'entreprise. C'était le carburant indispensable pour faire tourner la machinerie centrale, alimenter le back office et assurer les fonctions standards de gestion : la paie, la comptabilité, la production et les ventes. Ayant beaucoup gagné, ces dernières années, en finesse, en souplesse, en intelligence, le logiciel est parti à la conquête des plus hautes sphères de l'entreprise et de son appropriation par l'utilisateur final. Il devient en effet le vademecum quotidien et indispensable du gestionnaire, du comptable, du recruteur, du chef d'atelier, du chef de projet, du commercial, de l'assistante, du responsable marketing, du technicien, du télévendeur, etc. et même... du directeur général. Il y a encore beaucoup à attendre, en termes d'avantages concurrentiels, de cette nouvelle orientation "user-centric" du logiciel, de la démocratisation de ses usages et de son recentrage sur ce qui fait a valeur unique d'une entreprise : son métier.

Mais cette mutation n'est pas facile à opérer. Le métier est affaire de compétences et de talents, et dès qu'on aborde la sphère de l'humain, tout se complique. Les cadres de gestion trop rigides et trop structurés ne sont plus adaptés. Le logiciel dernière génération doit tenir compte des "caprices" de l'utilisateur (sur l'ergonomie, la personnalisation, la facilité d'accès et de prise en main) et de ses exigences induites par les transformations de son métier (agilité, réactivité, mobilité...).

De plus, l'utilisateur travaille dans un contexte aux contours fluctuants. Son activité s'inscrit dans un jeu complexe de relations, d'interférences et de pressions, internes et externes, en permanente évolution. A l'intérieur, il opère au cœur d'une organisation dont l'efficacité globale passe par l'optimisation des ressources, la maîtrise de l'information et un meilleur partage des contenus métier. A l'extérieur, il doit tenir compte d'un écheveau de contraintes changeantes, les unes voulues et stratégiques (tisser des relations actives avec les partenaires, avec les fournisseurs et les clients...), les autres subies et incontournables (conformité réglementaire, contexte socio-économique de la mondialisation, prise en compte de l'environnement...).

Comment, dans un environnement aussi complexe, aussi changeant et imprévisible, choisir et utiliser les bons progiciels, composants clés d'un système d'informations durable ?

Le CXP, qui pendant plus de trois décennies, a suivi pas à pas les évolutions des progiciels de gestion, se propose, à l'occasion de ce Forum 2008, de faire le point sur les évolutions du logiciel comme propulseur de la valeur métier. Pour vous aider à orienter la trajectoire de votre entreprise en toute connaissance de cause, accroître la valeur métier de votre entreprise et booster son activité.

L'équipe du CXP



Le logiciel, propulseur de la valeur métier : Les conférences et tables rondes

L'humain : une ressource stratégique

Recrutement, gestion des talents, gestion des compétences... : quels sont les nouveaux modes de la relation salariale ?

Gestion des identités et gestion des ressources humaines : comment les concilier ?

Solutions RH : toujours vers plus de services ?

Le SI Financier

Les nouvelles contraintes de la gestion financière

La Gouvernance d'entreprise : les obligations en matière de conformité et de contraintes réglementaires

Peut-on vraiment améliorer la gestion financière ?

L'entreprise collaborative

Produire et gérer des contenus en commun pour améliorer la productivité de l'entreprise

Capitaliser les contenus métier dans l'entreprise

La dématérialisation au service des processus métier

Maîtriser l'information

L'avenir du décisionnel, avec quels acteurs ?

Vers une intégration entre décisionnel et opérationnel

L'apport des logiciels prédictifs dans l'aide à la décision

Les clés d'un SI durable

Les bonnes pratiques pour une architecture durable

Gestion des processus métiers : le défi de l'agilité

Conjuguer BPM et SOA pour un SI flexible

Les enjeux de l'environnement

Green Supply Chain : le rôle du logiciel

La logistique durable : quels outils pour l'opérationnel ?

Gérer la conformité aux normes gouvernementales

Développer la relation clients

Stratégie multicanal : l'intégration des différents canaux de la relation clients

Les bons outils de la Relation Clients

Pour une relation client en one to one efficace

L'impact des nouveaux business models sur les projets

Mettre en place une solution en ASP en connaissance de cause

L'ASP : une solution durable pour les utilisateurs ?

Un vademecum de l'utilisateur de logiciels libres



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**

Pendant une heure, 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 des grands prestataires associés aux Forums du CXP.

- **Tables rondes**

Des éditeurs et des utilisateurs vous feront part de leurs stratégies et de leurs approches au travers d'échanges et de cas pratiques sur des sujets d'actualité. Les tables rondes sont animées par les experts CXP.

- **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 76 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 76.



Présentation des conférences.

Recrutement... : quels sont les nouveaux modes de la relation salariés ?

Claire-Marie De Vulliod, Analyste, le CXP

De nombreux aspects impactent les modes de relation salariés dans les fonctions paie et Ressources humaines : des évolutions culturelles, légales, technologiques, économiques mais aussi matérielles.

Que ce soit en gestion du recrutement, gestion de la formation, gestion des talents avec les compétences, la rémunération liées à la performance, la gestion administrative du personnel, la gestion des notes de frais ou la gestion des accès, tous les domaines fonctionnel du SIRH (Système d'Information Ressources Humaines) sont de prêt ou de loin impactés par ces évolutions.

Parfois il est observé une refonte complète des processus de gestion et dans d'autres domaines, il s'agit simplement d'ajout de confort ou de facilitation de la communication auprès de différents acteurs.

Quelles sont les nouveautés dans chaque grands domaines fonctionnels ? Quels sont les sept grands nouveaux modes relation salarié ?

Cette conférence vous permettra de déchiffrer les grandes tendances observées qui font ou feront évoluer votre organisation actuelle.

Gestion des identités et gestion des RH : comment les concilier ?

Jean-François Lansard, Directeur de Mission, le CXP

La gestion des identités est un domaine en forte croissance et promis à un bel avenir, car il correspond à un besoin de structuration des entreprises. Une des raisons de ce succès prévisible, mais non la seule, est que le salarié se transforme de plus en plus en homo informaticus, dont il faut gérer l'accès aux ressources techniques.

Par ailleurs la gestion des identités interfère de façon évidente avec des processus de gestion des ressources humaines comme les recrutements, les mutations et les départs.

Pour l'instant le domaine traditionnel du SIRH, à connotation « applicative de gestion » et le domaine gestion des identités, à connotation « technologie informatique », parviennent à cohabiter au sein des schémas directeurs, en s'ignorant joyeusement, ou à peu près. Pour combien de temps ?

L'exposé tâchera d'esquisser des pistes non plus de cohabitation, mais de collaboration entre les deux domaines.

Les nouvelles contraintes de la gestion financière.

Louise Bancaleiro, Directeur de Mission, le CXP

La mise en place de nouvelles règles comptables, de nouvelles contraintes en termes de transparence des comptes et de procédures de contrôle interne, ont placé la Gouvernance au cœur des enjeux des Entreprises, et ce faisant, ont amené les Directeurs Financiers à prendre une nouvelle dimension au sein de leurs sociétés.

Le champ des responsabilités des DAF s'étend aujourd'hui au-delà de leur périmètre traditionnel : garants de la maîtrise des risques et de leur gestion, des procédures de contrôle interne, de la fiabilité des comptes et de leur délai de production, des données de gestion et du

pilotage des résultats, ils prennent une part primordiale dans l'amélioration de la performance globale de l'Entreprise.

A ce titre, ils deviennent des acteurs clés dans l'ensemble des processus des entreprises, et sont au cœur des décisions d'investissement en systèmes d'information.

Cet atelier développera les nouvelles attentes et préoccupations des DAF en termes de Systèmes d'Information.

Peut-on vraiment améliorer la gestion financière ?

Vincent Lieffroy, Analyste, le CXP

Au-delà de son métier traditionnel et face à l'évolution de son rôle, la DAF doit s'adapter. Les composantes de ses fonctions évoluent, son implication dans la vie de l'entreprise dépasse la dimension purement financière.

Quelles réponses apportent donc les progiciels de gestion de la performance à ses besoins ? Et quelles sont leurs limites : techniques, humaines, fonctionnelles, voire les trois ? Les éditeurs de progiciels, naturellement, adaptent leurs stratégies à cette demande du marché. De quelle façon ?

Les rapprochements entre les acteurs de la gestion de la performance (et du décisionnel) et les acteurs généralistes (ERP notamment) ont-ils un sens ?

Comment s'adaptent ceux qui n'ont pas procédé à des opérations de croissance externe ?

Enfin, quelles évolutions technologiques sont les plus prometteuses, pour aujourd'hui et pour demain ?

Produire et gérer des contenus en commun pour améliorer la productivité de l'entreprise.

Jenny de Montaigne, Analyste, le CXP

Les entreprises s'efforcent de faire face à la profonde mutation du contexte économique - mondialisation, concurrence accrue, économie de services... - en améliorant leur capacité d'adaptation aux changements extérieurs. Cette recherche de rapidité accrue débouche sur d'importantes évolutions des organisations du travail.

Le principal axe de progrès dans cette course à la performance est l'introduction de plus de transversalité dans l'organisation du travail. C'est-à-dire, concrètement, plus de collaboration (pour résoudre plus vite et mieux les problèmes), le management par processus métier (de façon transversale par rapport aux grandes fonctions d'entreprise) et le fonction-nement en Entreprise Étendue. Dans toute économie de service, l'information et la connaissance ont valeur d'actif stratégique, car la majorité des activités métier implique la circulation et le partage de contenu, tant en interne qu'avec l'éco-système de l'entreprise (clients, fournisseurs, partenaires).

Par suite, le document prend une place critique au cœur des processus d'entreprises, en tant que support principal des échanges entre personnes, mais aussi parce qu'il formalise l'essentiel du savoir-faire et du patrimoine informationnel des entreprises, autrefois stocké au niveau des systèmes centraux, sous une forme plus structurée. Cette session présentera les évolutions des stratégies et des offres des éditeurs de logiciels de gestion de contenus, dans l'optique d'intégrer les trois nouvelles dimensions du paysage documentaire : la gestion collaborative de contenus (création, partage, communication autour des documents), la gestion des processus métier (supportés par les de flux documentaires), et la montée des fonctions Web 2.0 (Enterprise Social Computing). Elle dressera également une typologie des acteurs, affluant de quasiment tous les horizons, qui affichent des ambitions sur ce marché.

L'avenir du décisionnel, avec quels acteurs ?

Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP

Le décisionnel est entrain de changer de mains tant du point de vue des acteurs de ce marché que de ceux qui en ont la charge dans les entreprises. Le paysage du décisionnel a considérablement évolué au cours des deux dernières années, voyant la diminution des acteurs dits « purs players de la Business Intelligence » au profit des acteurs de gestion ou d'infrastructure (rachat par Oracle d'Hyperion, par SAP de Business Objects, par IBM de Cognos). De fonction dédiée spécialisée, le décisionnel devient fonction intégrée et transversale à l'ensemble de l'entreprise.

Dans ce contexte, il convient de comprendre la stratégie des acteurs en présence et de la confronter à la stratégie des entreprises.

A quel fournisseur s'adresser pour mener à bien sa stratégie décisionnelle de façon pérenne ? A qui confier ces projets majeurs au sein des entreprises ? Cette conférence dressera un panorama et une typologie des acteurs et s'attachera à recenser les enjeux liés à l'usage des technologies décisionnelles au sein des entreprises.

L'apport des logiciels prédictifs dans l'aide à la décision.

Christian Carolin, Directeur de Mission, le CXP

Derrière l'appellation « prédictif », la connotation d'intelligence artificielle a longtemps limité l'exploitation de ces technologies dans les applications informatiques : trop complexes, trop difficiles à paramétrer, fiabilité variable...

Pourtant, les algorithmes et systèmes prédictifs sont entrés dans notre quotidien, du jeu vidéo au site web de vente de produits, en passant par le téléphone portable...

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

Gestion des processus métiers : le défi de l'agilité.

Muriel Guénon, Analyste, le CXP

Les entreprises perçoivent de plus en plus les avantages qu'elles peuvent tirer de la maîtrise et de l'optimisation de leur processus métier. De leur côté, les outils de BPM (Business Process Management) conçus pour instrumenter les différentes phases du cycle de vie des processus ont gagné en maturité. Cependant, au-delà des bénéfices indéniables qu'il peut générer, le BPM se confronte à un défi majeur : comment concilier l'approche déterministe nécessaire pour fixer la logique de déroulement des processus avec les aléas, les changements, les imprévus de la "vraie vie" ? Vouloir imaginer et graver dans le marbre tous les cas de figure possibles dans le déroulement d'un processus est inimaginable. Le temps passé à la conception du processus serait beaucoup trop long et si tant est qu'on puisse imaginer tous les scénarios possibles, leur formalisation dans le dessin du processus

rendrait son schéma inextricable et sa maintenance quasi impossible. Alors comment fixer l'essentiel d'un processus sans s'éparpiller dans l'éventail des possibles ?

Est-il possible de structurer un processus dans ses grandes lignes et de l'adapter lors de l'exécution selon les besoins du moment ? Comment traiter les exceptions ? Comment garder suffisamment de souplesse pour réagir avec la rapidité qu'exigent aujourd'hui les évolutions des marchés, la pression de la concurrence ?

Cette session présentera les différentes possibilités que proposent les produits de BPM pour répondre à cette problématique. Elle vous donnera également un éclairage sur l'évolution du marché du BPM.

Les bonnes pratiques pour une architecture durable.

Pierre Bonnet, Fondateur de la communauté Sustainable IT Architecture

Depuis plusieurs années, la croissance des systèmes d'information se mène par l'empilement de couches successives de logiciels. Les silos se multiplient et freinent les capacités de maintenance. Faute de pouvoir vraiment aligner le système d'information sur le métier, les DSI se concentrent sur la gestion du patrimoine plutôt que sa rénovation. Mais l'absence de stratégie de pilotage durable du SI, par ces ajouts de couches successives, arrive à son point limite. Par exemple, la dégradation de la connaissance métier des bases de données est un indicateur intéressant.

Les informaticiens ont perdu la pratique de la modélisation des données au profit de l'ajout de patches logiciels autour d'un noyau applicatif ancien qui masque les structures des informations dans des bases historiques ou détenues par des progiciels. L'engouement autour du Master Data Management, afin de corriger cette situation, renforce notre constat.

Pire encore, le maintien en vie du patrimoine peut s'avérer dangereux lorsque certains informaticiens partent en retraite et sous l'impulsion des réglementations de type SOX, Solvency II. De nombreuses bombes à retardement sont en sommeil dans les systèmes. Un événement comme la perte de connaissance ou une maintenance réglementaire rapide peut les déclencher de manière brutale et provoquer une onde de choc jusqu'au niveau de la véritable gouvernance, celle de l'entreprise qui implique le conseil d'administration.

Pour sortir de ce constat, il faut reprendre en main, en profondeur, les systèmes d'information en pratiquant une refonte progressive.

Cette refonte prend appui, de manière intelligente, sur l'existant mais ne vise plus à rajouter de nouvelles couches. Elle a pour objectif, au contraire, de supprimer la complexité inutile en reconstruisant, par étapes, le système d'information. Les mêmes causes produisant les mêmes effets, la démarche de refonte progressive ne doit pas déboucher sur un système figé. Il faut donc une nouvelle démarche de fabrication des systèmes, qui tire profit des acquis historiques de l'industrie informatique mais va au-delà de ce qui a été pratiqué à ce jour.

Le nouveau système d'information devra être capable de se recycler au fur et à mesure de l'évolution des besoins métiers et des évolutions technologiques, sans l'ajout de nouvelles couches polluantes. C'est ce que nous qualifions de système d'information durable.

Pierre Bonnet, fondateur de la communauté Sustainable IT Architecture qui décrit et promeut l'architecture et la gouvernance pour un système d'information durable, présentera les principes fondateurs pour piloter la refonte progressive des systèmes d'information.

Green supply chain : le rôle du logiciel.

Dominique Dupuis, Directrice de la Recherche, le CXP

« Nos solutions contribuent à réduire l'empreinte écologique et participent à la mise en place d'une économie durable ».

Ce discours de plus en plus répandu répond-il seulement à une obligation de communication, à une relecture de l'existant ou à une proposition innovante ? L'économie durable concerne tous les domaines de l'entreprise mais la Supply Chain, de par son positionnement transversal, est en première ligne. La green Supply Chain est donc un élément essentiel. Elle se définit comme une démarche visant à réduire

l'impact environnemental d'un produit tout au long de son cycle de vie : conception, achat, production, logistique et recyclage.

Des achats de matières ou de produits moins polluants au recyclage des produits en passant par l'optimisation des transports, quel rôle peuvent jouer les progiciels ?

Cet atelier se propose de vous aider à identifier les solutions informatiques disponibles sur le marché et capables de soutenir ou de faciliter les actions que vous souhaitez mener.

Gérer la conformité aux normes environnementales.

Frantz Killi, Directeur de Mission, le CXP

L'environnement et le développement durable sont de plus en plus au cœur de notre actualité collective.

Entre conscience individuelle, réglementation existante et engagements gouvernementaux en matière d'émissions de gaz à effet de serre, quel rôle les entreprises ont-elles à jouer, et comment les progiciels peuvent-ils les aider à gérer cette problématique ?

Au-delà des aspects purement réglementaires et du reporting correspondant, jusqu'où les logiciels

peuvent-ils répondre à ces enjeux, quelles sont la typologie et l'étendue de l'offre dans ce domaine ?

Cet atelier se propose de vous aider à mieux apprécier l'intérêt que peuvent avoir ces solutions pour la productivité, la performance environnementale et l'économie de votre entreprise. Ou autrement dit, pour son développement durable !

Les bons outils de la Relation Clients.

Jocelyne Youyou, Directrice de Mission, le CXP

Le marché du CRM a beaucoup mûri ces derniers mois. L'entreprise ne se contente plus de choisir un progiciel mais elle met également en place une véritable stratégie client. De ce fait les attentes des opérationnels et des managers sont plus exigeantes. De nouveaux besoins émergent tels qu'une plus forte interaction entre l'opérationnel et le décisionnel, une optimisation des fonctions de marketing, une plus grande intégration entre le CRM et le back office. Ces exigences s'inscrivent dans un contexte où la mise en œuvre de l'outil choisi doit être facile et l'utilisation simplifiée. Bien entendu, il n'est pas toujours facile pour l'entreprise de s'y trouver dans les solutions qui s'offrent à elle. Quelle est la solution qui répond le mieux à ses priorités ? On constate que le marché du CRM que, bien qu'il soit toujours en phase de concentration, il présente une multitude de solutions plus ou moins ciblées. A côté des offres plutôt dédiées aux grands comptes avec notamment une verticalisation de

plus en plus poussée, la cible des PME reste très convoitée. D'autres acteurs ont fait le choix de se positionner sur des niches fonctionnelles. L'entreprise doit également faire le choix entre le mode d'acquisition de licence classique ou se tourner vers de l'hébergement (SaaS,...) ou vers l'Open source.

Nous vous proposons, lors de cette conférence, de vous éclairer sur les offres et de vous aider à prendre la bonne orientation pour votre projet CRM en donnant des réponses concrètes à vos interrogations :

- quel est le périmètre de votre besoin fonctionnel ? Une diversité d'offres sont aujourd'hui présentes sur le marché : CRM global, CRM Marketing, CRM orienté Service Clients, CRM orienté force de vente...
- quelle solution s'adapte à votre taille d'entreprise ? Les offres s'adaptent également à votre profil, PME-PMI ou grande compte
- quel mode d'utilisation privilégier ? Acquisition, SaaS ...

Stratégie multicanal : l'intégration des différents canaux de la relation clients.

Patrick Rahali, Analyste, le CXP

Les comportements d'achats évoluent et le développement d'Internet comme des nouvelles technologies y contribuent largement. L'entreprise va toujours plus loin pour satisfaire ses clients et il est désormais possible de commander sur le net, de récupérer son achat dans un magasin puis de le changer, le cas échéant, dans un autre magasin...etc.

Chaque canal a des spécificités, en termes de gammes de produits et de conditions de ventes mais il s'agira pour l'entreprise de reconnaître un client quel que soit le canal utilisé pour renforcer la fidélisation à l'enseigne ou à la marque.

Adopter cette stratégie suppose donc une approche globale de la gestion commerciale, de la logistique, du marketing, une approche que le système d'information devra refléter. L'enjeu, pour les progiciels, sera d'intégrer la notion de canal dans les données gérées (clients, produits, tarifs) et dans les processus gérés : processus logistiques (entrepôt de préparation, livraison...) et commerciaux (prise de commande, fidélisation, promotions..).

Lors de cet atelier nous dresserons un panorama de l'offre disponible sur le marché pour répondre à cet enjeu majeur pour un grand nombre d'entreprises.

Mettre en place une solution en ASP en connaissance de cause.

Henry-Michel Rozenblum, Délégué Général, ASP Forum

L'ASP est un sujet fréquemment évoqué dans les médias et pourtant l'ASP provoque toujours des hésitations au sein des entreprises. La progression de l'ASP est spectaculaire et si l'on s'en tient aux déclarations des éditeurs de logiciels, on peut affirmer que la croissance des ventes de logiciels en ASP est au moins deux fois plus rapide que celle des logiciels commercialisés de manière traditionnelle, c'est-à-dire par achat de licences. Bien sûr le choix de l'ASP ne se fait pas par principe ou par idéologie mais en premier parce que ses fonctionnalités correspondent à l'attente de l'entreprise. Ce n'est qu'une fois cette étape essentielle que se pose le choix, si choix il y a, de l'ASP ou non. Beaucoup de facteurs clé de succès pour la mise en place d'une solution en ASP sont communs avec ceux rencontrés pour une solution

classique : ouverture avec les applicatifs déjà en place, l'engagement et l'accompagnement de l'éditeur, la participation de la DSI, la maîtrise des coûts, la capacité d'évolution en fonction des besoins de l'entreprise... Toutefois l'achat d'un service applicatif (Application Service Provider) et non plus d'un produit progiciel implique des spécificités qui devront être prises en compte et notamment la qualité du service et les fameux SLA (Service Level Agreement)...

Cet atelier a pour objectif de re-préciser ce que l'ASP recouvre et ce qui doit être pris en compte pour évaluer la qualité du service proposé et ce qui doit être négocié commercialement, avant de déployer avec succès une solution en ASP

Un vademecum de l'utilisateur de logiciels libres.

Benoît de Roquefeuil, Avocat à la Cour de Paris, Cabinet Bensoussan

Pour les logiciels libres, l'attention est généralement portée sur les libertés d'utilisation qui leurs sont associées ainsi que sur la disponibilité des codes sources. Ce débat, pour passionnant qu'il soit, concerne principalement les éditeurs, distributeurs et intégrateurs de progiciels propriétaires libres ou mixtes, mais plus marginalement les utilisateurs qui ne sont pas dans une logique de distribution des composants de leur système d'information.

Il existe pourtant une caractéristique commune des licences de logiciels libres qui intéresse directement les utilisateurs c'est l'absence de garantie associée aux produits. Une telle absence de garantie concerne non seulement la conformité du produit ce pourquoi, des palliatifs peuvent être trouvés mais également la garantie d'éviction ce qui peut poser des problèmes plus complexes à résoudre.



Les sponsors du Forum CXP

Platinums.



Golds.























Partenaires Médias.





Agenda Forum CXP du 21 octobre 2008.

	09h00	ACCUEIL			
Entretiens Individuels - 20 minutes	09h30	L'humain : une ressource stratégique <hr/> Recrutement, gestion des talents, gestion des compétences... : quels sont les nouveaux modes de la relation salariés ? Claire-Marie Devulliod, Analyste, le CXP A 1	L'entreprise collaborative <hr/> Produire et gérer des contenus en commun pour améliorer la productivité de l'entreprise Jenny de Montaigne, Analyste, le CXP B 1	Les clés d'un SI durable <hr/> Les bonnes pratiques pour une architecture durable Pierre Bonnet, Fondateur de la communauté Sustainable IT Architecture C 1	Développer la relation clients <hr/> Stratégie multicanal : l'intégration des différents canaux de la relation clients Patrick Rahali, Analyste le CXP D 1
	10h20	Pause			
	10h40	Gestion des identités et gestion des RH : comment les concilier ? <hr/> Jean-François Lansard, Directeur de Mission, le CXP A 2	Capitaliser les contenus métier dans l'entreprise AVEC TMOIGNAGES UTILISATEURS Jenny de Montaigne, Analyste, le CXP  B 2	Gestion des processus métiers : le défi de l'agilité <hr/> Muriel Guénon, Analyste, le CXP C 2	Les bons outils de la relation clients AVEC TMOIGNAGES UTILISATEURS Jocelyne Youyou, Directeur de Mission, le CXP  D 2
	11h30	TABLE RONDE EDITEURS Solutions RH : toujours vers plus de services ? Claire-Marie de Vulliod, Analyste, le CXP   A 3	TABLE RONDE EDITEURS La dématérialisation au service des processus métier Jenny de Montaigne, Analyste, le CXP  B 3	TABLE RONDE EDITEURS Conjuguer BPM et SOA pour un SI flexible ? Muriel Guénon, Analyste, le CXP   C 3	TABLE RONDE EDITEURS Pour une relation client en one to one efficace Jocelyne Youyou, Directeur de Mission, le CXP     D 3
	12h30	Cocktail déjeunatoire - Village Partenaires			
	14h00	Le SI financier <hr/> Les nouvelles contraintes de la gestion financière Louise Bancalero, Directeur de Mission, le CXP A 4	Maîtriser l'information <hr/> L'avenir du décisionnel, avec quels acteurs ? Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP B 4	Les enjeux de l'environnement <hr/> Green supply chain : le rôle du logiciel Dominique Dupuis, Dir. De la Recherche, le CXP C 4	L'impact des nouveaux business models sur les projet <hr/> Mettre en place une solution en ASP en connaissance de cause Henry-Michel Rozenblum, Délégué Général, ASP Forum D 4
	15h00	TABLE RONDE EDITEURS La gouvernance d'entreprise : les obligations en matière de conformité et de contraintes réglementaires Louise Bancalero, Directeur de Mission, le CXP   A 6	TABLE RONDE EDITEURS Vers une intégration entre décisionnel et opérationnel Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP     B 5	TABLE RONDE EDITEURS La logistique durable : quels outils pour l'opérationnel ? Dominique Dupuis, Dir. de la Recherche, le CXP   C 6	TABLE RONDE L'ASP : une solution durable pour les utilisateurs ? Henry-Michel Rozenblum, Délégué Général, ASP Forum AVEC TMOIGNAGES UTILISATEURS   D 6
	16h00	Peut-on vraiment améliorer la gestion financière ? Vincent Lieffroy, Analyste, le CXP A 5	L'apport des logiciels prédictifs dans l'aide à la décision Christian Carolin, Directeur de Mission, le CXP B 6	Gérer la conformité aux normes environnementales Frantz Killi, Directeur de Mission, le CXP C 5	Un vademecum de l'utilisateur de logiciels libres Benoît de Roquefeuil, Cabinet Bensoussan D 5
	17h00	Cocktail			

Inscription au Forum du CXP – 21 octobre 2008.

Événement 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.....
si l'adresse de facturation est différente, merci de joindre les coordonnées

Frais d'inscription : ils comprennent les frais de restauration et les supports de présentation

- Je suis abonné(e) au CXP et bénéficie d'une inscription gratuite
 Je ne suis pas abonné(e) au CXP, je m'inscris au tarif de 300 €HT
 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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 09h30 à 10h20 : | <input type="checkbox"/> De 14h00 à 15h00 : |
| <input type="checkbox"/> 10h40 à 11h30 : | <input type="checkbox"/> De 15h00 à 16h00 : |
| <input type="checkbox"/> 11h30 à 12h30 : | <input type="checkbox"/> De 16h00 à 17h00 : |

Mode de règlement

- Je règle par chèque joint à l'ordre de CXP Holding et recevrai une facture acquittée en retour.
 Je règle à réception de facture.
 Je règle par carte VISA et recevrai une facture acquittée en retour.
Numéro de carte
Date d'expiration.....
Titulaire de la carte

Conditions d'annulation et de substitution

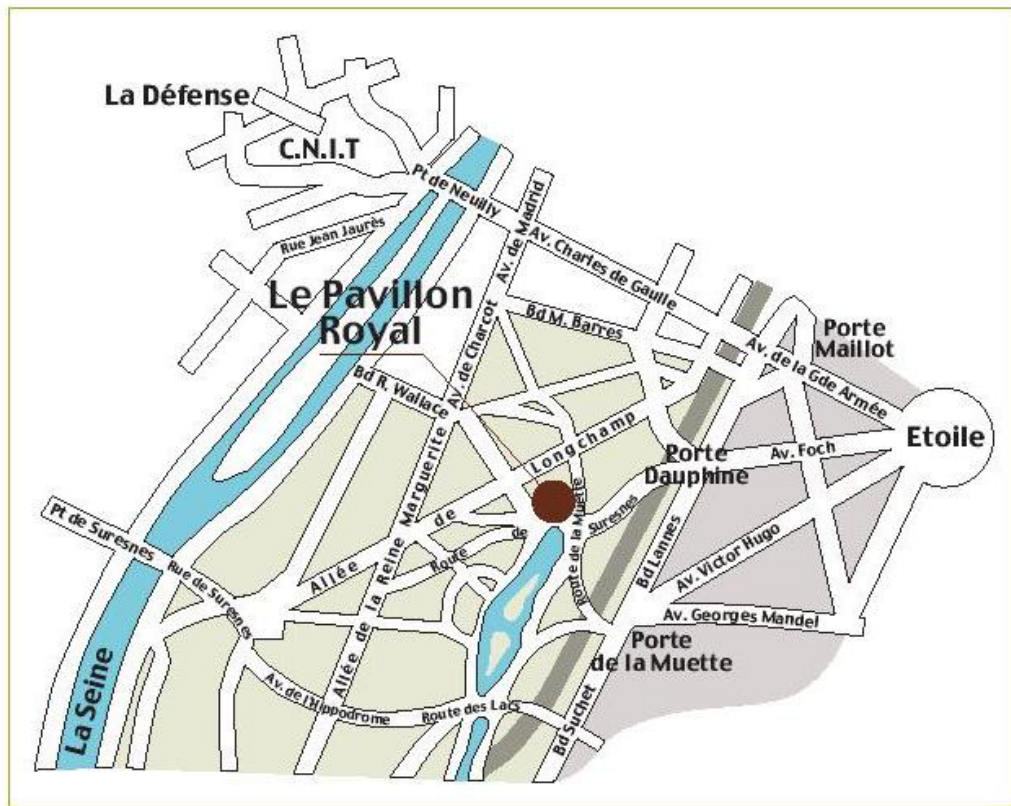
Toute inscription au Forum du CXP non annulée par lettre ou par fax reçu(e) avant le 15 octobre sera considérée comme définitive et de fait facturée (forfait de 70 €HT pour les inscriptions gratuites). Une absence non annoncée fera l'objet d'une facturation. Nous acceptons les remplacements s'ils nous sont notifiés à l'avance.

Date :

Signature et cachet de l'entreprise

Forum du CXP
Paris, le 21 octobre 2008

Pavillon Royal - Avenue de Suresnes - Bois de Boulogne - 75116 Paris



Pour vous rendre sur place

Par la route : sur le périphérique, prendre la sortie Porte Dauphine, et s'engager sur la route de Suresnes. Dépasser le Pavillon Dauphine et au premier carrefour et le Pavillon Royal sera visible sur votre droite. Le parking du Pavillon comprend 60 places environ.

En métro : prendre la ligne 2 et descendre à la station Porte Dauphine.

En RER : prendre la ligne C et descendre à la station Avenue Foch.

Le Pavillon Royal se trouve à 6 minutes à pied du métro et du RER. Nous mettons à votre disposition une navette avec la pancarte « Pavillon Royal » qui fera la liaison entre la station RER et le Pavillon Royal de 8h15 à 10h00.

**Pour tous renseignements complémentaires relatifs au programme
ou aux détails pratiques, merci de contacter :**

Samira Chahid au 01 53 05 05 76 ou par mail schahid@lecxp.com

