

## **Rencontre régionale Grand Ouest**

**Le progiciel : la clé des projets réussis**

**Mardi 31 mars 2009 à l'Hôtel Mercure, Rennes**

**HCI Conseil et le CXP vous proposent une ½ journée pour acquérir une vision claire des enjeux et de l'offre progiciels sur les thèmes :**

- **Recrutement, gestion des talents : quels sont les nouveaux modes de la relation salariés ?**
- **Le décisionnel au service de la Relation Client**

**Le format de la Rencontre :**

- **2 Conférences**

Pendant 45 minutes, les experts du CXP font le point sur les nouveaux bouleversements du progiciel. Ils vous exposent les tendances des domaines d'applications progicielles, vous donnent des repères sur la demande des clients, leurs besoins et vous présentent les offres du marché.

- **2 Tables rondes**

Des éditeurs et/ou des utilisateurs vous font part de leurs stratégies et de leurs approches au travers d'échanges et de cas pratiques sur les thématiques des RH et du CRM Décisionnel. Les tables rondes sont animées par les experts du CXP.

- **Qui est concerné par cette matinée ?**

**PDG / DG / Gérant / Chef de Projets / Directeur informatique / DSI / Directeurs fonctionnels : DRH, Directeur Marketing, Directeur commercial, Directeur SAV...**

**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.

**Un événement exclusivement réservé aux entreprises utilisatrices  
(hors éditeurs et sociétés de services)**

## Rencontre régionale Grand Ouest

Le progiciel : la clé des projets réussis

### Les conférences

#### Recrutement, gestion des talents : quels sont les nouveaux modes de la relation salariés ?

De nombreux aspects impactent les modes de relation salariés dans les fonctions Paie et Ressources humaines aujourd'hui.

Que ce soit en gestion du recrutement, gestion de la formation, gestion des talents avec les compétences, la rémunération liée à la performance, la gestion administrative du personnel, la gestion des notes de frais ou la gestion des accès, tous les domaines fonctionnels du SIRH (Système d'Information Ressources Humaines) sont de près 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.

- Quels sont les sept grands nouveaux modes de relation salariés ?
- Quelles sont les nouvelles évolutions : culturelles, légales, technologiques, économiques mais aussi matérielles ?
- Comment ces évolutions impactent-elles les domaines fonctionnels ?
- Quelles sont les nouveautés, les tendances dans chaque grand domaine fonctionnel (recrutement, formation, compétences...)?

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

#### Le décisionnel au service de la Relation Client (CRM)

La Gestion de la Relation Client reste une des préoccupations majeures des entreprises qui ont compris l'avantage compétitif qu'elles pouvaient en retirer. Les entreprises sont également conscientes de l'intérêt des nouveaux canaux d'interaction client pour développer les ventes et améliorer le service client. Elles souhaitent connaître le potentiel, dans ces domaines, des solutions logicielles qu'elles choisissent.

La Gestion de la Relation Client, est l'ensemble des outils et techniques pour capter, traiter et analyser l'information relative aux prospects et aux clients, dans le but de fidéliser les plus rentables en leur offrant le meilleur service.

Après une période de ralentissement, le marché du CRM retrouve une croissance raisonnable dans un contexte de concentration accélérée qui touche les plus grands acteurs. Aujourd'hui, la pérennité des offres devient plus difficile à évaluer pour les utilisateurs. La verticalisation des progiciels, l'approche du mid-market, la mise au point d'offres proposées en ASP, et l'adoption de nouveaux standards de développement sont les défis que doivent relever les éditeurs CRM, qui sont encore nombreux sur ce marché.

Cet événement vous donnera une vision, la plus large possible, des axes fonctionnels traités par les offres majeures de Gestion de la Relation Client. Les fonctions marketing, vente et service (support client et SAV) y seront abordées ainsi que l'intégration du décisionnel, les fonctions apportées par la technologie web et les possibilités de paramétrage et d'automatisation des processus.




Nous vous proposons de découvrir lors de cet événement des réponses aux **questions concrètes** que se pose l'entreprise pour son projet CRM :

- Qu'apportent concrètement le décisionnel à la gestion des outils de la relation client ?
- Comment mettre en place et évaluer les indicateurs de la performance de gestion clientèle ?
- Quels sont les acteurs majeurs du domaine, comment se positionnent-ils ?
- Quelles sont les solutions à envisager compte tenu de ma problématique ?
- Comment choisir la meilleure solution ? Quelles fonctionnalités font la différence ?
- Quelles évolutions observe-t-on sur ce marché ?
- Quelles précautions prendre pour mener à bien mon projet ?

## Rencontre régionale Grand Ouest

Le progiciel : la clé des projets réussis

### AGENDA

- 
- 8h30** **Accueil**
- 
- 09h00 – 09h45** « **Recrutement, gestion des talents : quels sont les nouveaux modes de la relation salariés ?** » animée par Claire-Marie De Vulliod, Analyste, le CXP
- 
- 09h45 – 10h30** **TABLE RONDE RH, animée par Claire-Marie de Vulliod avec des témoignages d'éditeurs de solutions RH :**
- 
- 
- 10h30 – 11h00** **PAUSE pour échanger avec les participants, les experts CXP et les éditeurs**
- 
- 10h30 – 11h00** « **Le décisionnel au service de la Relation Client** » animée par Jocelyne Youyou, Directrice de Mission, le CXP
- 
- 11h00 – 11h45** **TABLE RONDE CRM, animée par Jocelyne Youyou avec des témoignages d'éditeurs de solutions CRM :**
- 
- 
- 12h30** **Cocktail déjeunatoire**
- 

### INTERVENANTS



**Claire-Marie De Vulliod** suit les évolutions des principaux acteurs dans le domaine des progiciels de Ressources Humaines et étudie comment les nouvelles technologies sont utilisées pour les gérer. Ses recherches incluent tous les domaines relatifs aux RH : la paie, le recrutement, la formation, la gestion des évaluations et de la performance, la gestion des carrières/mobilité et la gestion des rémunérations, la gestion des temps, la gestion des accès, la gestion des activités, la gestion des planning manuels et automatiques. Elle positionne les acteurs traditionnels à côté des nouveaux acteurs qui utilisent les techniques de planification par optimisation des horaires. Avant de rejoindre le CXP, Claire-Marie a

travaillé pendant 6 ans comme chef de projet chez NEC Computers International, une entreprise internationale de 5000 personnes. Elle a participé à des projets RH sur Peoplesoft : de la mise en place de l'équipe de support de tous les départements (coordination de la formation générale, suivi et participation au montage de la formation, coordination et mise en place de la Hotline) au suivi de l'avancement de deux départements (finances et pièces détachées). Elle a également participé à la mise en place d'un outil de gestion de l'administration du personnel (élaboration du cahier des charges fonctionnel et des interfaces avec les outils existants).

Claire-Marie de Vulliod est titulaire d'un troisième cycle de Management de l'Institut Européen Des Entrepreneurs et d'une maîtrise de Sciences Economiques de l'université d'Angers.



**Jocelyne Youyou** est Directeur de Mission en Gestion Comptable et Financière, Paie et RH. Elle intervient également dans les domaines de la Gestion de la Relation Client (Force de vente, ADV, forecasting...). Elle a conduit de nombreuses missions de conseil auprès d'entreprises de distribution et de services, en organisation et choix de progiciel de gestion sur des projets internationaux. Avant de rejoindre le CXP, Jocelyne a occupé les postes de Chef de produits en Gestion Commerciale, Ingénieur commercial spécialisé, Formateur puis Consultant chargé de projets chez SAGE SAARI SYBEL (éditeur de logiciels de gestion), de 1991 à 1998. Elle est intervenue pendant 6 ans chez FID Informatique (filiale

de KPMG Fiduciaire de France) où elle a occupé successivement différents postes de responsabilité technique et opérationnelle, tout en ayant en charge un programme de formation clients.

## Rencontre régionale Grand Ouest

Le progiciel : la clé des projets réussis

**Bulletin d'inscription à la Rencontre régionale Grand Ouest du 31 mars 2009**

**Réservé aux entreprises utilisatrices (hors éditeurs et sociétés de services)**

**Hôtel Mercure 1, rue Capitaine Maignan – 35000 Rennes**

Prénom / Nom \_\_\_\_\_ Fonction \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tél \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Frais d'inscription : 150 Euros HT (+ TVA 19.6%).**

**Client HCI Conseil ou CXP : inscription gratuite**

**Modalité de règlement :** par chèque joint à l'ordre de CXP Holding.

Une facture sera émise. Si l'adresse de facturation est différente, merci de joindre les coordonnées.

- Je dispose d'une inscription gratuite en tant que client HCI Conseil ou CXP et m'inscris à cet événement CXP.
- Je m'inscris au tarif normal de 150 € HT

Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

**Attention : le nombre de participants à cette manifestation est limité**

Ce bulletin d'inscription est à retourner à CXP **avant le 16 mars 2009** à l'attention de :

**Le CXP - Laurence VIENOT**

**12, rue Godot de Mauroy – 75009 Paris**

**Tél. : 01 53 05 05 90 - Fax : 01 53 05 05 54**

**e-mail : [lvienot@lecxp.com](mailto:lvienot@lecxp.com)**

Pour toute information complémentaire sur cet événement, contacter directement Laurence Vienot.



## Rencontre régionale Grand Ouest

Le progiciel : la clé des projets réussis

### A propos du CXP :

## Le CXP, Centre d'eXpertise des Progiciels vous aide à choisir vos progiciels et vos solutions informatiques

### Le CXP, une structure unique en Europe

Créé en 1973 sous l'impulsion du Ministère de l'Industrie, par des utilisateurs de grands groupes : Air France, Anotec, Bred, BSN (aujourd'hui Danone), EDF, la RATP et la Société Générale, le CXP sensibilise alors la profession informatique sur l'intérêt du nouveau concept de « package logiciel » et fournit la première méthode de choix d'un produit logiciel. Dédié à l'expertise des progiciels et de leur environnement technologique, le CXP représente une structure originale, unique en Europe.

### Les valeurs du CXP

- Le souci de l'objectivité et la fiabilité des informations publiées,
- Une approche pragmatique des besoins des clients : le CXP a été créé par des utilisateurs pour des utilisateurs,
- La garantie d'une complète et véritable indépendance fondée sur le principe déontologique d'objectivité vis-à-vis des fournisseurs.

### La vocation du CXP

- Aider l'utilisateur final à faire le meilleur choix de ses outils progiciels.

### A propos de HCl Conseil :

**HCl Conseil vous offre les garanties d'un vrai professionnel.**

**Expérience** : nous mettons résolument notre longue expérience des systèmes d'information pour aider nos clients à identifier et satisfaire les véritables enjeux de leur système d'information.

**Indépendance** : dans un environnement de compétition entre solutions propriétaires et systèmes ouverts, n'étant ni revendeur ni partenaire de quiconque, notre indépendance vous aide à effectuer le meilleur choix en toute sécurité.

**Vision globale** : la problématique des systèmes d'information s'inscrit dans la complexité de l'entreprise. Par notre approche globale, nous conseillons nos clients dans un souci de parfaite cohérence stratégique, juridique, organisationnelle, fonctionnelle et technique.

**Proximité** : la proximité, c'est une présence enracinée dans le Grand Ouest mais aussi en Région Parisienne, une compréhension rapide et une réactivité exceptionnelle pour vous aider à relever vos défis.

HCl Conseil  
contact@hciconseil.com

Parc Pompidou  
CP 3409 - 56034 Vannes Cédex  
02 97 54 65 49

« Le Crimée »  
107, avenue Henri Fréville  
BP10704  
35207 Rennes Cedex 2  
09 70 46 43 31