

Rencontre Régionale CXP

dans le cadre des événements "Entreprise Numérique" et "Classe export"

Performance Globale de l'Entreprise : Méthodes et Mesure

EUREXPO : 09h00 – 13h00

1^{er} décembre 2009 - Lyon
Conférences, table ronde

Décisionnel : disposer, à moindre coût, de métriques adaptées à mon métier

Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP

Le décisionnel est devenu une fonction intégrée et transversale à disposition de l'ensemble des applications de l'entreprise. Il est de plus en plus en prise directe avec l'opérationnel : ses contraintes de restitution, analyse et tableau de bord sont proches du temps réel. La définition et l'évolution des bons indicateurs clés de performance adaptés à chaque métier sont déterminantes au bon pilotage des différentes fonctions de l'entreprise (CRM, finance, RH, SCM, DSI).

Dans ce contexte, il convient de comprendre la stratégie des entreprises en période de crise et celle des éditeurs de BI pour y répondre.

Du point de vue des entreprises :

- Dans un contexte de crise, comment fédérer, mutualiser, les outils décisionnels pour fiabiliser le reporting au sein des organisations mais aussi répondre aux impératifs de réduction des coûts ?

Du point de vue du marché :

- Quels sont les acteurs du décisionnel en présence : éditeurs de gestion, fournisseurs d'infrastructure, éditeurs spécialistes BI, éditeurs open source, nouveaux entrants et/ou éditeurs innovants ?

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, les apports en termes de nouvelles fonctionnalités et les perspectives d'évolution.

Atelier thématique : Gestion de la Qualité des données

Michel Frachat, CRM Partner

Comment et pourquoi auditer la qualité de vos données, comment optimiser leur modélisation, leur chargement, les règles de gestion, pourquoi suivre la qualité de vos données, autant de questions que nous résoudrons dans cet atelier animé par Michel Frachat de CRM Partner.

Atelier thématique : SaaS : Evolution ou Révolution ?

Francis Richter, CRM Partner

Accepter une nouvelle manière de choisir, identifier et implémenter de nouvelles fonctions, maîtriser l'impact organisationnel métier, évaluer l'impact sur le rôle du DSI, jusqu'où aller dans l'externalisation, autant de sujets que vous traiterez dans cet atelier animé par Francis Richter de CRM Partner.

Rencontre Régionale CXP

dans le cadre des événements "Entreprise Numérique" et "Classe export"

Performance Globale de l'Entreprise : Méthodes et Mesure

EUREXPO : 09h00 – 13h00

Agenda

- 09h00** Présentation de l'offre et des méthodes CXP/CRM Partner pour optimiser la Performance Globale de l'Entreprise par Francis Richter, Consultant CRM Partner, affilié CXP pour la région Rhône Alpes
- 09h30** Conférence : « **Décisionnel : disposer à moindre coût, de métriques adaptées à mon métier** » animée par Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP
- 10h15** Table ronde d'éditeurs sur le thème du **Décisionnel** animée par Laurence Dubrovin, Analyste, le CXP avec la participation de :



Ateliers thématiques

- 11h00** Atelier : « **Gestion de la Qualité des données** »
- 12h00** Atelier : « **SaaS : Evolution ou Révolution ?** »

Intervenants



Laurence Dubrovin est responsable de l'analyse des marchés du MDM, du CRM et du Décisionnel. En tant qu'Analyste Senior, ses recherches couvrent les marchés : des plates-formes décisionnelles (outils ETL, outils de BI, solutions de Data Warehouse), des solutions CRM - Gestion de la Relation Client (force de vente, marketing et service client), des solutions de Gestion des Données de Référence MDM, sujets sur lesquels Laurence est régulièrement sollicitée pour des interventions (conférences, tables rondes, interviews, ...). Elle est intervenue sur des missions de conseil, a accompagné les entreprises dans leur démarche de choix de progiciel. Elle est titulaire d'un diplôme d'Ingénieur de l'Ecole Polytechnique Féminine et d'un DESS en Informatisation des Entreprises de l'Université Paris Dauphine.



Francis RICHTER est consultant en Solutions de Gestion de la Relation Client et membre du réseau CRM Partner sur la région Rhône Alpes. Il aide des sociétés (Grands Comptes ou PME) et des organisations, à choisir des applications (propriétaire ou open source) qui intègrent ou fédèrent des fonctions CRM (Gestion de Contenus), Gestion Electronique des documents (GED), Sites de ventes en ligne (E-Commerce), Couplage Téléphonie Informatique (CTI) et les accompagnent dans leur mise en œuvre et leur évolution. Auparavant il a travaillé 25 ans dans des fonctions de SAV, Ingénieur Commercial, Responsable des Ventes de matériels et de logiciels, chargé de missions dans une holding d'entreprise ce qui lui apporte une expérience « utilisateur terrain » et « management » éprouvée. Il est diplômé Ingénieur CESI (option gestion PME/PMI).

Qui est concerné par cet évènement sur la Performance Globale de l'Entreprise ?

PDG / DG / Gérant / Chef de Projets / Directeur informatique / DSI / Directeur Marketing

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 métier.

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.

Rencontre Régionale CXP

dans le cadre des événements "Entreprise Numérique" et "Classe export"

Performance Globale de l'Entreprise : Méthodes et Mesure

EUREXPO : 09h00 – 13h00

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 CRM Partner :

CRM Partner regroupe des experts de la Relation Client.

Nos experts peuvent traiter les multiples facettes d'un projet CRM qu'elles soient d'ordre organisationnel ou plus technique. Nos consultants Seniors sont innovants et certifiés sur l'ensemble des technologies du marché. Leurs expériences et connaissances pointues de problématiques sectorielles comme des métiers du marketing et de la vente sont des facteurs clés de succès de vos projets CRM.

La Gestion de la Relation Client est au cœur des préoccupations de toutes les entreprises.

- **Comment fidéliser ses clients ?**
- **Comment leur parler ?**
- **Comment mieux les connaître ?**
- **Comment anticiper leur comportement ?**

De la gestion commerciale à la stratégie marketing, en passant par la connaissance client, les sujets sont multiples et concernent maintenant tous les services de l'entreprise. Dans ce dédale de problématiques, la complémentarité des compétences est primordiale. Et dans la jungle des solutions de service ou logicielles, l'objectivité l'est encore plus. CRM Partner est un réseau regroupant des consultants experts, spécialisés dans la Gestion de la Relation Client. Sa spécificité est de vous garantir une véritable indépendance face aux acteurs du marché, ainsi que des compétences complémentaires et réellement pragmatiques.

Nos consultants CRM vous accompagneront dans tous vos projets, dans le domaine de la Relation Client, voire de tout autre domaine fonctionnel, pour : choisir vos outils, vous accompagner dans leur mise en place, mais aussi pour optimiser vos organisations (Commerciale, Marketing, Service Client). Pour tout cela, nous avons créé et mis en place des méthodes déposées qui assureront la réussite de votre CRM.