

## CONFERENCE Améliorer la performance de son SI

### Maîtriser la qualité de service

**Jeudi 26 novembre 2009 – Automobile Club de France – Paris 8e**

En période d'incertitude économique, chaque centime dépensé pour le système d'information doit servir à délivrer la qualité de service attendue par les métiers afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise.

Au-delà de la manière dont le système d'information est perçu par la direction générale, les paramètres qui servent à analyser ses performances sont à la fois techniques et métiers.

On citera son rapport qualité/prix, sa fiabilité, la transparence de sa structure de coûts, et la baisse régulière de ses tarifs. Le fait de boucler ses projets dans les délais et les budgets prévus, selon les demandes des entités opérationnelles. Enfin, l'informatique doit créer des solutions concurrentielles pour les clients, les fournisseurs et les utilisateurs internes.

#### Pré-programme

##### 8h30 - Accueil – Petit déjeuner

**8h50** – Les indicateurs de performance de la DSI, *par Francis Capdepuuy, Consulting Director, Compass*

**9h05** – Les référentiels de la DSI, *par Alexis Dugas de Baudan, Directeur Conseil et Support à la Performance, Axa France Services*

**9h20** – Le Cloud Computing : une opportunité d'industrialisation du pilotage des systèmes d'information au service de l'agilité métier, *par Bruno Buffenoir, Directeur HP Software France*

**9h40** – Table ronde – Les apports des cadres méthodologiques : les outils ITIL, eSCM, CMMI, ABC/ABM, BBZ, Lean IT, etc ...

*Des responsables IT et des praticiens des cadres méthodologiques définis au service de l'informatique témoignent de l'usage de ces outils afin d'améliorer la performance des systèmes d'information.*

Les points abordés durant cette table ronde seront :

- Comment connaître le coût des services IT
- Comment optimiser la délivrance des services IT aux métiers au meilleur coût ?
- Comment gérer l'achat de prestations informatiques et recourir à la sous-traitance dans les meilleures conditions ?
- Comment encadrer les équipes de développement, internes et externes ?
- Quelle boîte à outils pour la DSI afin d'optimiser les performances du S.I. ?

**10h30** – Comment l'activité AMS Consulting d'IBM contribue à l'Amélioration de la performance des systèmes d'information de ses clients, *par Pascal Guillet, Associate Partner Consulting Telco and Media Leader chez IBM*

En partenariat avec



**10h50 – Pause**

**11h10** – Pilotez l'informatique comme un business !, par *Véronique Mondollot, Directeur commercial Compuware France*

**11h30** – La qualité des applications, au service de la performance des processus métiers, *Vincent Ruelland, Directeur des Opérations de Metrixware.*

**11h50** – Table ronde – La gouvernance de la DSI : aligner l'IT sur les besoins métiers, innover et maîtriser la qualité de service  
*Des DSI et des responsables IT témoignent de l'art et la manière de gouverner une DSI en collaboration avec les métiers et la direction générale tout en maîtrisant la qualité de service et en capitalisant sur l'innovation.*

Les points abordés durant cette table ronde seront :

- Comment fixer sa feuille de route ?
- Comment arbitrer entre les projets selon leur apport aux métiers ?
- Comment réduire les coûts du Run et améliorer la flexibilité du S.I. ?
- Comment fixer les bons indicateurs de performance ?
- Comment mesurer les apports aux métiers ?

**12h40** - VPN et Cloud computing : vers une cohabitation réussie, *Thierry Grenot, CTO, Ipanema Technologies*

**12h50 - Cocktail déjeunatoire**

**Parmi les participants aux tables rondes seront notamment présents**

**François Blanc**, DSI de **Valeo**  
**Pascal Buffard**, Directeur des opérations de **Axa France**  
**Murielle Cagnat-Fisseux**, Chef Process Officer à la **Société Générale**  
**Michel Foulon**, DSI de la branche courrier de **la Poste**  
**Marie-Noëlle Gibbon**, directeur général de **Certinomis**, et en charge de l'innovation de **Docapost**  
**Patrick Hereng**, DSI du groupe **Total**  
**Didier Lambert**, ancien président du Cigref, ancien DSI d'**Essilor**  
**Alain Moustard**, DSI de **Bouygues Telecom**  
**Jean-François Profichel**, Adjoint au chef du service des Technologies de l'information, **CEA**  
**Béatrice Roche-Devalan**, en charge du contrôle de gestion de la DSI chez **Bouygues Telecom**

En partenariat avec

