

FORUM de L'INNOVATION par les SERVICES

PROGRAMME

Innover par les services, levier de croissance pour votre entreprise.

Serv’Innov est le premier forum de l’innovation par les services organisé en France.

Ces rencontres professionnelles s’adressent à un public de décideurs, responsables d’entreprises de toute taille et tous secteurs d’activité ainsi qu’au monde de la recherche et des collectivités publiques.

Entrez dans le concret des enjeux de la mutation industrielle, de l’avenir de la relation client, de l’impact des technologies numériques sur l’entreprise de demain.

Venez découvrir la recherche en science des services.

Un programme complet, varié et de grande qualité vous permettra d’y trouver expériences, conseils, bonnes pratiques et méthodologies auprès de spécialistes et d’entreprises expertes.



22 & 23 SEPTEMBRE 2010
CENTRE DE CONFÉRENCES / ORLÉANS

Serv’Innov, une réponse à vos besoins

- Vous voulez trouver de nouvelles pistes de croissance pour votre entreprise. Les conférences, tables rondes et ateliers couvrent des thèmes variés et sont animés par des spécialistes.
- Vous cherchez à élargir efficacement votre réseau. Les rendez-vous d’affaires vous permettent d’avoir une approche ciblée de vos partenaires potentiels.
- Vous voulez évaluer votre potentiel d’innovation par les services. L’audit innovation vous apporte le premier regard d’un expert sur votre activité et ses atouts.
- Vous souhaitez donner une nouvelle dimension à votre entreprise. Résolument tourné vers l’échange et la connaissance, le Forum vous donnera les premières clefs de l’innovation par les services.

Serv’Innov, un rendez-vous tourné vers l’avenir

Choisissez dès à présent votre formule : rencontres, rendez-vous, ateliers, conférences auxquels vous souhaitez participer.

INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT ET PROFITEZ D’AVANTAGES SPÉCIAUX.

Programme détaillé et renseignements sur le site

WWW.FORUM-SERVINNOV.COM



MERCREDI 22 SEPTEMBRE DE 9 H à 20 H

9h30



MARKETING DES SERVICES

Quelle est la méthodologie marketing pour construire une démarche service ?
Franck Charlet - Expertinbox

11h



OUTILS DE DESIGN DES SERVICES

Quelles sont les méthodologies propres à la conception et la mise en œuvre d'un service ?

Paul Pietryra - Nekoé
Victor Liger - Nekoé
Serge Massiera - Lexmark

13h30



Économie De La CONTRIBUTION

Quels sont les champs d'application du modèle de l'économie de partage ?
Quel fonctionnement et quels bénéfices ?

Pierre Pourieux - Troikamedia
Jean-Yves Cadorel - Cresitt
Thierry Stoehr - Aful
Samuel Masson - Kypple

15h



Analyse De La VALEUR

Une méthode pour préenvisager la compétitivité des entreprises et développer des avantages concurrentiels.

Djemil Chafaï - AFAV (Association Française de l'Analyse de la Valeur)
André Gastel - Pluritechologies

17h15



WINNING WITH SERVICE INNOVATION

Assistez à un atelier découverte du programme MBA de l'ISS (International business School of service Management) d'Hambourg.
Stefan Marose - ISS Hambourg
Emmanuel Dugues - Demag Cranes
Benoit Renard - Abbott Diagnostics
Animé en langue anglaise et traduit en simultané.



17h30



DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LES SERVICES

Regards croisés avec la participation de :

Marie Cugny-Seguin, Adjointe au maire d'Orléans en charge du Développement durable
• Boris Derichebourg, DG - Derichebourg • Sylvie Spalmacin-Roma, Vice Présidente Smarter cities - IBM France • Véronique Dalleau, Déléguée DD Région Centre - La Poste
• Béatrice Barruel, Vice Présidente - Agglo

18h30



LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE DANS LES SERVICES

Regards croisés avec la participation de :

Olivier Midière, Association pour le Développement de l'Économie Numérique • Gilbert Reveillon, Conseiller du commerce extérieur TIC et économie numérique • Daniel Jasmin, co-fondateur - Explolab
• Olivier Carré, Député - 1^{er} maire adjoint d'Orléans - en charge du programme Orléans numérique (À confirmer)

19h30



NEKOÉ JAM, L'AVENTURE COMMENCE !

Regards croisés avec la participation de :

Paul Pietryra, Directeur - Nekoé • Eric Allain, Consultant en Systèmes d'Information - IBM Global Business Services • Sophie Renault, Maître de Conférences - Université d'Orléans

20h30

COCKTAIL DINATOIRE



LA SOLUTION GLOBALE À VOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Du design à la livraison produit fini en passant par les phases d'étude, de prototype, de test, d'industrialisation et de production, la meilleure solution technico-économique pour tout secteur d'activité
André Cottard - PDCI



SÉCURITÉ DE L'INFORMATION PAR LES SERVICES

Quelles obligations de sécurisation des informations pour les dirigeants. La solution CESIS.
Alain Rivière - CESIS



LA CHAÎNE GRAPHIQUE EN MODE CLUSTER : LA RÉPONSE D'O'PLURIEL

Découvrez un portail innovant, conçu pour adresser l'ensemble de la chaîne graphique du prépresso au façonnage en passant par le routage et la personnalisation.
Regis Chevrinal - O'Pluriel



MANAGEMENT DE LA CONNAISSANCE ET MODÈLE "CMMI FOR SERVICES"

Comment procéder pour faciliter l'identification, la compréhension commune et la transmission de la connaissance essentielle des métiers de services.
Philippe Michelin - BFD
Pascal Bernardon - BFD

OUVERTURE DES DÉBATS

DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LES SERVICES

Regards croisés avec la participation de :

Marie Cugny-Seguin, Adjointe au maire d'Orléans en charge du Développement durable
• Boris Derichebourg, DG - Derichebourg • Sylvie Spalmacin-Roma, Vice Présidente Smarter cities - IBM France • Véronique Dalleau, Déléguée DD Région Centre - La Poste
• Béatrice Barruel, Vice Présidente - Agglo

LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE DANS LES SERVICES

Regards croisés avec la participation de :

Olivier Midière, Association pour le Développement de l'Économie Numérique • Gilbert Reveillon, Conseiller du commerce extérieur TIC et économie numérique • Daniel Jasmin, co-fondateur - Explolab
• Olivier Carré, Député - 1^{er} maire adjoint d'Orléans - en charge du programme Orléans numérique (À confirmer)

NEKOÉ JAM, L'AVENTURE COMMENCE !

Regards croisés avec la participation de :

Paul Pietryra, Directeur - Nekoé • Eric Allain, Consultant en Systèmes d'Information - IBM Global Business Services • Sophie Renault, Maître de Conférences - Université d'Orléans

COCKTAIL DINATOIRE

Pour plus de détails, visitez notre site

9h30

 **FORUM**

Quel lieu pour fédérer l'innovation

Atelier de travail pour construire le cahier des charges d'un lieu idéal dédié à l'innovation

*Frédéric Ros - Orléans Val de Loire Technopole
Paul Pietyra - Nekoé*

11h

 **ATELIER**

PME, une nouvelle solution pour vos fonds propres

Quelles sont les nouvelles réponses possibles aux besoins en fonds propres liés à l'innovation ?

Paul Robert - France Clusters

Fabien Pretre - Oxyneo

Jean-David Rezaioff - Womup

 **ATELIER EXPERT**

Management de la Connaissance et modèle "CMMI for services"

Comment procéder pour faciliter l'identification, la compréhension commune et la transmission de la connaissance essentielle des métiers de services.

Philippe Michelin - BFD

Pascal Bernardon - BFD

 **ATELIER EXPERT**

La chaîne graphique en mode cluster : La réponse d'O'Pluriel

Découvrez un portail innovant, conçu pour adresser l'ensemble de la chaîne graphique du prépresso au façonnage en passant par le routage et la personnalisation.

Regis Chevinalais - O'Pluriel

13h30

 **ATELIER**

Services et Relation client

Quelles sont les dernières réflexions et quels sont les apports pour les entreprises ?

Véronique Desgarets - Cermat Tours

Patricia Coutelle - Cermat Tours

Arnaud Rivière - Cermat Tours



 **ATELIER EXPERT**

Réduction des coûts informatiques et Développement durable

Quelle solution pour optimiser les postes de travail et leur utilisation.

Alain Rivière - CESIS

15h

 **ATELIER**

Le développement durable, une démarche globale et responsable des entreprises

Quels sont tous les axes de la démarche responsable pour une entreprise ? Quel rôle pour les services ?

Corinne Turpin - Osmoze

Nathalie Bizeau - Kryzalid

 **FORUM**

La recherche en science des services

Entreprises, comment collaborer avec la recherche ?

Paul Pietyra - Nekoé

 **ATELIER EXPERT**

La solution globale à votre projet d'entreprise

Du design à la livraison produit fini en passant par les phases d'étude, de prototype, de test, d'industrialisation et de production, la meilleure solution technico-économique pour tout secteur d'activité

André Cottard - PDCI

17h30

 **TABLE RONDE**

Les services aux clusters, un nouveau marché pour les PME

Regards croisés avec la participation de :

Jean Louis Garcia, Directeur Développement économique - Conseil Régional du Centre

• Patrice Edey Gamassou, Chargé de mission - Direccte • Paul Pietyra, Directeur - Nekoé

• Pierre Chapignac, Consultant - Zones Mutantes • Karine Lafaye, Co-fondatrice et gérante - TLG Pro

18h30

 **TABLE RONDE**

L'avenir de la relation client

Regards croisés avec la participation de :

*Éric Dadian, Président de l'AFRC (Association Française de la Relation Client) • Vincent Ray Capet, Chef d'agence clientèle - Lyonnaise des Eaux • Sylvie Joseph, Directrice Marketing et Relation client - La Poste
• Arnaud Rayrole, fondateur - Uséo • Laurent Sounack, Journaliste - Collaboratif Info*

19h30

 **TABLE RONDE**

Clôture officielle, avec :

Mme Mialot, Vice-Présidente du Conseil Régional du Centre

Mme Barruel, Vice-Présidente de l'Agglo

M. Migne, Pôle 3 E - Direccte

M. Jacquemin, Directeur Général de la CCI du Loiret

M. Dumas, Président de Nekoé



Information & Réservation :
WWW.FORUM-SERVINNOV.COM
Contact : contact@avelys.com

Organisateurs



Soutiens



Partenaires



Partenaires médias

