

IT for BUSINESS

STRATÉGIES ET MANAGEMENT DU NUMÉRIQUE

DOSSIER > 66

Archivage numérique : un défi pour les DSI

ÉVÉNEMENT > 10

Le service desk en quête de satisfaction client

ENQUÊTE > 52

Les opportunités du cross-canal pour les directions marketing

ENTRETIEN > 32

“ POUR UNE CONFIANCE NUMÉRIQUE OMNIPRÉSENTE ”

Julien Stern
membre du conseil d'administration de la FNTC et dirigeant de Cryptolog

Enquête

• L'automobile connectée débarque dans le SI >56

Retours d'expérience

• Darty, Insee, Système U, Générale de Santé, Crous Paris... >40

Décryptage

• La tokenisation des paiements >65



© Vladislav Kochelarevs

Le service desk en quête de satisfaction client 10



© Jim Wallace

32 Entretien avec Julien Stern : « Une confiance numérique omniprésente »

5 Éditorial

10 L'événement

Le service desk en quête de satisfaction client

14 Actualité Stratégies et Organisation

14 Les ESN montent dans le cloud

15 Cloud 28+ débarque en bêta

16 La mobilité professionnelle dévoile ses champions

17 Esker s'engage sur le cloud

18 Actualité Technologies et Services

18 Assises de la sécurité 2015: Cyber-Eldorado ou Cyber-Far West ?

20 Salesforce toujours plus loin au-delà de la relation client

22 O' ce 2016: à fond sur le collaboratif

23 Les tablettes passent en mode pro

24 Pour SAP, il est temps de réinventer le CRM

26 Actualité Métiers

Automobiles: les ERP passent la seconde

28 Repères Les baromètres du mois

30 Actualité Juridique

Usage d'Internet en entreprise : sécurité, organisation et yltrage

32 Entretien

Julien Stern, membre du conseil d'administration de la Fédération nationale des tiers de confiance et dirigeant de Cryptolog : « Une confiance numérique omniprésente »

36 Portraits

36 Jean-Noël de Galzain, Wallix, Un héraut de la cybersécurité « à la française »

37 Lionel Sargès, consultant, Le DSI des stades

38 Nominations

40 Retours d'expérience

40 L'Insee décompte en numérique

43 Système U établit une sécurité dynamique pour partager des documents confidentiels

44 Le Crous Paris supervise son système d'information

LES RÉSULTATS PARLENT D'EUX-MÊMES

PAGES 15,17,19 et 21