
Table des matières

Comment évaluer un DSI ?	Page 5
Supervision : les dix mauvaises pratiques	Page 5
Green IT : les indicateurs à prendre en compte	Page 5
Visibilité sur les applications cloud : les risques	Page 6
Comment un mobile peut-il être attaqué ?	Page 6
Gouvernance de la sécurité : état des lieux dans les grands comptes français	Page 6
Les priorités 2018-2020	Page 6
Les conséquences des cyber-attaques sur l'activité des entreprises	
Intelligence artificielle : quels usages ?	Page 7
Transformation digitale : les cinq légendes urbaines	Page 7
Disruption : dix principes pour limiter les risques	Page 8
Entreprise du futur : quatre problématiques majeures	Page 8
Datacenter : davantage d'infogérance	Page 9
Espaces numériques de travail : les trois avantages	Page 9
DevOps : les prérequis et les erreurs à éviter	Page 9
Dématérialisation des factures fournisseurs : six facteurs clés de réussite	Page 10
Projets analytiques : les quatre difficultés	Page 10
Dématérialisation : six règles à suivre	Page 11
RGPD : cinq conseils pour être en conformité	Page 11
Projet CRM : les prérequis techniques	Page 11
Salaires des fonctions SI	Page 12
Une typologie de DSI	Page 12
Transformation digitale : les sept objectifs des DSI	Page 12
Transformation digitale : les cinq principes	Page 12
Sécurisation des réseaux : dix conseils	Page 13
RGPD : trois erreurs à ne pas commettre	Page 13
Problèmes de performance : combien de temps perdu ?	Page 13
Qu'est-ce qu'un chatbot ?	Page 14
Les quatre types de managers de projet	Page 14
Migration vers Windows 10 : les causes de retard	Page 14
Partage de fichiers : les principaux avantages	Page 14
Datawarehouse et Data Lake : quelles différences ?	Page 15
Externalisation : au plus haut	Page 15
Solutions de CRM : les critères de choix	Page 15
ERP : trois facteurs de risques à considérer	Page 16
Migration vers SAP Hana : les points d'attention	Page 16
Évolution du SI : les cinq erreurs à éviter	Page 17
Les quatre compétences indispensables pour transformer une DSI	Page 17
Réduire les coûts d'impression : les bonnes pratiques	Page 17
Le Comex et le digital : quatre profils à avoir	Page 18
Économie numérique : les trois lois à connaître	Page 18
De plus en plus d'IT dans les comités de direction	Page 19
Comités de direction : les cinq questions à poser aux DSI	Page 19
Personnalisation d'un ERP : les précautions à prendre	Page 20
Optimisation des coûts : les principales barrières	Page 20
Stratégie d'optimisation des coûts : une grille d'analyse	Page 20
Interconnexions vers le cloud : forte demande	Page 21
Marketing de la DSI : les quatre formes de storytelling	Page 21
Les salaires dans l'IT en 2018	Page 21
Big Data : les trois principaux challenges	Page 22
Dix bonnes pratiques pour développer l'innovation	Page 22

Cloud : quel recours par types de solutions ?	Page 22
Transformation numérique : l'évolution des priorités	Page 22
Les facteurs de ralentissement des migrations Windows 10	Page 22
Relations fournisseurs : des contrats d'achats de services bancals	Page 23
Solutions de reporting financier : six critères de choix	Page 23
Gestion des contrats fournisseurs	Page 24
La dépense IT des entreprises françaises : quelle évolution en 2018 ?	Page 24
Stockage : les freins à l'adoption du Software Defined Storage	Page 25
Gestion des données : les trois challenges principaux des entreprises françaises	Page 25
Performance digitale : les principales causes de dysfonctionnements	Page 25
Intelligence artificielle : pour quoi faire en 2018 et 2019 ?	Page 26
TCO : les éléments à prendre en compte	Page 26
Mener un projet numérique sans DSI : neuf principes	Page 26
Les mesures de sécurité mises en place dans les entreprises	Page 27
Ransomware : comment se protéger	Page 27
Data Lake : quelle création de valeur ?	Page 28
Dix bonnes raisons d'intégrer un chatbot à un site Web	Page 28
E-commerce : pourquoi les PME sont en retard	Page 28
Entreprises plateformes : les trois catégories	Page 28
Dix idées pour développer l'innovation	Page 29
Les quatre formes de disruption	Page 29
Transformation numérique : quatre modèles d'organisation	Page 29
Sécurité : trois approches pour se protéger	Page 30
Insécurité : les impacts les plus visibles... et ceux qui le sont moins	Page 30
Mots de passe : pourquoi les utilisateurs sont mécontents	Page 30
Pirater des données : quelle est la méthode la plus efficace ?	Page 31
Combien coûte les fuites d'informations ?	Page 31
Les outils de sécurité considérés comme les moins efficaces	Page 31
Projets ECM : les principaux obstacles	Page 32
Applications pour mobiles : le Top des plus téléchargées	Page 32
Les dix mythes des SI	Page 32
Développeurs : des recrutements difficiles	Page 33
Les dix fonctions digitales les plus prisées dans les trois prochaines années	Page 33
Résistance au changement : les cinq principales réactions des managers	Page 33
La Business Intelligence améliore-t-elle la compétitivité ?	Page 34
Le ROI de la Business Intelligence : de fortes disparités	Page 34
Cloud : trois points d'attention pour mieux piloter	Page 35
Réutilisation : principes et points d'attention	Page 35
Data Lake : les bonnes pratiques d'implémentation	Page 36
Productivité : le Top 10 des sources d'inefficacité	Page 37
Proof of Concept du Big Data : les questions à se poser	Page 37
Dépenses en services télécoms B2B : toujours la baisse	Page 38
Architecture IoT : les trois composantes de base	Page 38
Stockage : explosion des volumes de données à gérer	Page 38
Achats de progiciels : les intentions de changement en 2018	Page 39
Les dix principes de manipulation d'une information	Page 39
Une hausse des budgets pour 2018	Page 40
Comment bien choisir son intégrateur ERP	Page 40
Décision d'achats : les critères privilégiés en Europe	Page 40
Les principales zones de risques pour les données d'entreprise	Page 41
Comment renforcer une architecture de sécurité	Page 41
Cybersécurité : un besoin urgent de compétences	Page 41
Attitudes managériales : celles qui posent problème	Page 42
Réussir la gestion du changement : les principes à respecter	Page 42

RGPD : six étapes pour se préparer	Page 43
Support aux utilisateurs : les prérequis	Page 43
Gestion sur site ou dans le cloud : quelles différences ?	Page 44
Intelligence artificielle et Smart Data : pour quoi faire ?	Page 44
Quels besoins de collaboration ?	Page 44
Marketing de la DSI : les fondamentaux et les bonnes pratiques	Page 44
Management du capital humain : les fonctionnalités que veulent les DRH	Page 45
Processus d'achat : qui fait quoi dans les entreprises européennes	Page 45
Les meilleurs canaux pour communiquer vers les DSI et les métiers	Page 45
Sécurité des objets connectés : quelles garanties ?	Page 46
Cybersécurité : un marché porteur	Page 46
Gestion des mots de passe : encore beaucoup d'opérations manuelles	Page 46
Les risques du cloud public	Page 47
RGPD : ce que doit contenir le dossier de conformité	Page 47
Les trois piliers de la gestion des Big Data	Page 48
Service cloud : tout et n'importe quoi ?	Page 48
RGPD : quels sont les chantiers les plus difficiles ?	Page 49
RGPD : les quatre priorités à privilégier	Page 49
Les quatre mythes de l'intelligence artificielle	Page 50
Architecture du Big Data : les bonnes pratiques	Page 50
Quels sont les principaux challenges des DSI ?	Page 51
Contrôle des achats : les douze indicateurs à suivre	Page 51
Quels sont les métiers IT qui rapportent le plus ?	Page 52
Favoriser la collaboration : les trois axes à privilégier	Page 52
Les pires addictions des DSI	Page 52
RH : les six stratégies à l'horizon 2020	Page 52
Quel marché pour le consulting ?	Page 53
Approche Data : les quatre composantes	Page 53
Architecture : principes à appliquer	Page 53
Les principaux avantages de l'ITSM	Page 53
Les objectifs d'une gestion de crise	Page 54
Six raisons d'utiliser une authentification forte	Page 54
Environnements Office 365 ou hybrides : comment les protéger	Page 54
Gestion des achats dans un ERP : les principales fonctionnalités	Page 55
Quels critères de choix des fournisseurs par les DSI ?	Page 55
Environnements de travail : une typologie	Page 56
Les dix signes qu'un projet ERP va planter	Page 56
Mise en œuvre d'un intranet : les cinq erreurs à ne pas commettre	Page 56
Hiérarchie et réseau d'accélération : les différences	Page 57
Les types de leaders qui créent le futur	Page 57
Les enjeux de la fonction RH : quelles évolutions ?	Page 57
Les avantages de la facturation électronique	Page 58
RGPD : quatre opportunités	Page 58
DSI et utilisateurs : des visions divergentes	Page 58
Digital Workplace : pour quoi faire ?	Page 59
Data et analytique : le modèle de maturité de Gartner	Page 59
Intelligence artificielle : quatre logiques d'adoption	Page 60
Les sept dimensions d'un projet de transformation digitale	Page 60
Transformation digitale : les freins pour les PME	Page 60
Transformation digitale : les cinq stratégies	Page 60
Les tendances de fond de l'économie numérique	Page 61
Transformation digitale : une grille d'indicateurs pour les DG	Page 61
Les quatre catégories de maintenance	Page 62
Cloud : la France est-elle en retard ?	Page 62

Digital Workplace : quels sont les bons ingrédients ?	Page 62
Dimensionnement du cloud : les cinq questions à se poser	Page 62
Plan de communication projet : les fondamentaux	Page 62
Innovation : les principaux obstacles	Page 63
La boîte à outils de la transformation digitale : dix principes à retenir	Page 63
Intelligence artificielle : les défis des grandes entreprises	Page 64
Les domaines où Amazon fait mieux que ses concurrents	Page 64
Les cinq causes de dysfonctionnements des équipes IT	Page 65
Que peuvent faire les DSI pour augmenter la productivité ?	Page 65
Pourquoi les professionnels IT quittent-ils leur entreprise ?	Page 65
Transformation organisationnelle : les sept étapes	Page 66
Transformation numérique : les secteurs les plus impactés	Page 66
Bug Bounty : une approche en quatre étapes	Page 67
Les quatre mauvaises habitudes après un piratage de données	Page 67
Sécurité : les principales menaces	Page 67
L'analytique et l'expérience client : où en sont les entreprises ?	Page 68
Reporting et consolidation : les signaux d'alerte	Page 68
Les quatre opportunités du RGPD	Page 68
Big Data et IA : motivations et freins des investissements	Page 68
Gestion des talents : pourquoi les DSI en ont besoin	Page 69
Quels sont les emplois les plus menacés par l'automatisation ?	Page 69
Les sept composantes d'une stratégie sécurité	Page 70
Intelligence artificielle : les cinq ingrédients	Page 71
Comment devenir IA ready ?	Page 71
Transformation numérique : les facteurs d'échec	Page 72
Relations entre les grandes entreprises et les start-up : une nette amélioration	Page 72
Bot conversationnel : les bonnes pratiques de la SNCF	Page 73
Accélération du déploiement des technologies : quels leviers ?	Page 73
CES 2018 : les recommandations du Cigref pour les grandes entreprises	Page 74
Les cinq caractéristiques des dirigeants qui réussissent leur transformation numérique	Page 74
Les sept technologies à maîtriser, selon le MIT	Page 75
Start-up et grandes entreprises : les quatre modes de collaboration	Page 75
ERP : le Top 10 des modules les plus souvent installés	Page 76
API : trois facteurs clés de réussite	Page 76
Software Defined Datacenter : de quoi s'agit-il ?	Page 76
Comment évaluer la performance ressentie d'une App mobile ?	Page 76
Les priorités des DRH français pour 2018	Page 77
Les DRH plébiscitent le numérique	Page 77
Les priorités des DG américains : sécurité et croissance du CA	Page 78
Qu'est-ce que le case management ?	Page 78
E-procurement : les cinq avantages	Page 78
Datacenters : attention au câblage	Page 78
Gestion des accès et des identités : les bonnes pratiques	Page 79
Découper un SI en zones de confiance : quels critères privilégier ?	Page 79
Le Top 15 des pires mots de passe des utilisateurs	Page 80
Sécurisation des applications mobiles : les conseils de Gartner	Page 80
Rapprocher des données hétérogènes : comment faire ?	Page 81
Données sur les clients : les freins à la collecte	Page 81
Impression : comment faire des économies	Page 82
Services managés : les dix critères de choix d'un prestataire	Page 82
Projet collaboratif : les dix facteurs clés de succès	Page 83
DSI traditionnel, DSI en transformation : quelles différences ?	Page 83
Gestion des données : cinq pièges à éviter	Page 84

RGPD : les entreprises s'équipent	Page 84
Sept conseils pour réussir l'expérience client	Page 84
Les caractéristiques d'une culture numérique dans les entreprises	Page 84
Les risques de transfert de données personnelles	Page 85
Les cinq problèmes que peut gérer l'ITSM	Page 85
Gestion des accès et des identités : de quoi parle-t-on ?	Page 85
Les quatre mythes du phishing	Page 85
Machine Learning : les huit domaines d'applications possibles	Page 86
Les signes qui révèlent un besoin de Service Desk	Page 86
Purchase to pay : une grille d'indicateurs de performance	Page 86
Sauvegarde dans le cloud : cinq questions à poser aux fournisseurs	Page 87
Risque cyber : les trois caractéristiques	Page 87
BI : les dix signaux d'alerte	Page 88
Les quatre dimensions de la gestion des données RH	Page 88
Big Data : les entreprises françaises sont plutôt en avance	Page 88
Quelles sont les priorités d'investissement des entreprises en 2018 ?	Page 89
Les trois piliers d'une stratégie « Voix du client »	Page 89
Les principaux dangers de l'externalisation	Page 90
Automatisation dans le cloud : quels bénéfices	Page 90
Transformation digitale : cinq niveaux de maturité	Page 91
Les trois piliers de la stratégie digitale de Decathlon	Page 91
De l'analogique au digital : les différences	Page 91
Les challenges du digital	Page 92
IoT : un panorama des usages possibles	Page 92
Gestion du changement : dix bonnes pratiques	Page 92
Externalisation du Service Desk : avantages et inconvénients	Page 92
Les six leviers de la gestion du changement	Page 93
DSI et RSSI : des salaires en forte hausse	Page 93
Les salaires dans le digital en 2018	Page 93
Business Process Management : comment apprendre de ses échecs	Page 94
Pourquoi les entreprises remplacent-elles leur ERP ?	Page 94
Relations fournisseurs : les cinq erreurs à éviter	Page 94
Conformité logicielle : quels sont les principaux bénéfices ?	Page 94
Support : pourquoi la baisse des prix est une mauvaise option	Page 95
Support : des visions décalées entre les fournisseurs et les utilisateurs	Page 95
Les entreprises les plus performantes ont des ERP plus modernes	Page 96
Qu'est-ce qu'une plateforme d'applications BPM ?	Page 96
DevOps et réduction de coûts : le lien n'est pas évident...	Page 97
Métadonnées : les erreurs les plus courantes	Page 97
Adoption du cloud : Office 365 progresse	Page 98
Comment réduire la complexité d'une organisation ?	Page 98
Constructeurs automobiles : des économies avec l'usine intelligente	Page 99
Quelles sont les marques les plus puissantes au monde ?	Page 99
Support IT : les dix canaux les plus utilisés	Page 100
Intelligence artificielle : quatre idées reçues	Page 100
RGPD et intelligence artificielle : les meilleurs secteurs pour gagner plus	Page 100
Les caractéristiques du DAF 4.0	Page 101
Le recours à l'offshore par les ESN progresse	Page 101
Conformité RGPD : les cinq familles d'outils de mise en conformité	Page 101
Budgets IT : les PME accélèrent le mouvement	Page 102
Impression : les coûts directs et les coûts cachés	Page 102
Comment les technologies influencent les manières de travailler	Page 102
Quels sont les principaux freins à l'efficacité d'un service client ?	Page 103
Innovation : les différences entre la France et l'Europe	Page 103

Intelligence artificielle : quels sont les métiers les plus demandés ?	Page 103
RGPD : les opportunités à saisir	Page 104
Systèmes ouverts : les principaux risques	Page 104
Cinq principes pour gérer un parc de smartphones en entreprise	Page 104
Gestion des accès et des identités : les mauvaises pratiques	Page 105
Sensibiliser à la sécurité : les trois fondamentaux	Page 105
Attaques du DNS : une typologie	Page 105
RGPD : les opportunités à saisir	Page 106
Systèmes ouverts : les principaux risques	Page 106
Cinq principes pour gérer un parc de smartphones en entreprise	Page 106
Gestion des accès et des identités : les mauvaises pratiques	Page 107
Sensibiliser à la sécurité : les trois fondamentaux	Page 107
Attaques du DNS : une typologie	Page 107
Les ingrédients d'une gouvernance de l'information numérique	Page 108
Comment élaborer une stratégie de données responsable	Page 108
ERP : pourquoi les entreprises ne font pas appel aux consultants	Page 109
Les préoccupations des entreprises françaises	Page 109
Les cinq fléaux des réunions	Page 110
Transformation digitale : les priorités en matière d'innovation	Page 110
Projet cloud : les dix bonnes pratiques pour réussir	Page 110
Développeurs : la grille des salaires	Page 110
Réduire le nombre d'applications : les trois étapes	Page 111
Comment mieux gérer les processus documentaires métiers	Page 111
Cahier des charges ERP : cinq bonnes pratiques	Page 111
Trois étapes pour rationaliser un portefeuille applicatif	Page 111
Développement de logiciels : les avantages des plateformes PaaS	Page 112
Comment configurer une architecture cloud	Page 112
Métiers liés à la cybersécurité : les compétences les plus recherchées	Page 112
Burnout : les cinq causes principales	Page 112
Métiers liés au Big Data : les compétences les plus demandées	Page 112
Gestion du changement : six leviers	Page 113
Purchase to Pay : les sept principaux avantages	Page 113
Communications unifiées : les critères d'achat des solutions	Page 113
Les principaux avantages d'une solution de e-procurement	Page 114
Achats : les principales contraintes	Page 114
Achats : les indicateurs clés	Page 114
Mots de passe : les DSI, mauvais élèves	Page 115
Incident réseau : quatre actions indispensables	Page 115
Cloud : pourquoi les fichiers de logs ne suffisent pas	Page 115
Gouvernance des données : les quatre objectifs	Page 116
Les trois types de métadonnées	Page 116
Management des données : les priorités des entreprises françaises	Page 116
Mots de passe administrateurs : les cinq questions à se poser	Page 117
Cinq malwares les plus actifs en France	Page 117
Pourquoi l'ère digitale va disparaître	Page 118
Transformation numérique : les objectifs des entreprises françaises	Page 118
Révolutions industrielles : les six grandes étapes	Page 118
Innovation : les différences entre la France et l'Europe	Page 118
Cloud : les principaux points d'attention	Page 119
Relation client : quels sont les secteurs les plus performants ?	Page 119
Migration vers le cloud : les prérequis	Page 120
Support IT : les canaux préférés des utilisateurs	Page 120
Migration vers le cloud : quelles difficultés ?	Page 120
Investissements IT : quatre niveaux	Page 120

Transformation digitale : les métriques privilégiées	Page 121
Qui est responsable de la transformation digitale ?	Page 121
Comment organiser un hackathon	Page 121
Dépassements budgétaires : comment les justifier auprès de son boss	Page 122
Poste de travail du futur : les raisons de ne rien faire	Page 122
Tests d'intrusion : les étapes à suivre	Page 123
Légère décrue du nombre de RSSI	Page 123
Ransomwares : les applications les plus touchées	Page 123
Qu'est-ce que le Social Learning ?	Page 124
Gestion du changement : les cinq facteurs d'échec	Page 124
Numérisation du support aux utilisateurs : quels sont les enjeux à adresser ?	Page 124
Comment déterminer qu'une base de contacts est actualisée ?	Page 125
Qu'est-ce qu'une entreprise Data Driven ?	Page 125
Migration vers Windows 10 : les quatre difficultés	Page 126
Shadow IT : sept principes à adopter	Page 126
API : quel intérêt ?	Page 126
Dématérialisation des factures : les bonnes pratiques	Page 126
Transformation : les trois catégories d'entreprises	Page 127
Sécurité de bout en bout : les ingrédients indispensables	Page 127
Software Asset Management (SAM) : les cinq processus à vérifier	Page 127
Accès et prise en main à distance : les sept justifications	Page 128
Portails B2B : les trois différentes catégories	Page 128
Informatique hybride : les obstacles et les bonnes pratiques	Page 128
Métiers liés au cloud : les compétences les plus demandée	Page 128
Les investissements IT privilégiés par les DAF à l'horizon 2020	Page 128
Les points d'attention avant d'acheter un écran interactif	Page 129
Prestataires de cloud : les critères privilégiés par les entreprises	Page 129
Le Top 15 des ESN en France	Page 130
Les quatre raisons pour lesquelles les solutions d'ECM n'intéressent pas les entreprises	Page 130
ERP : les sources de vulnérabilités	Page 131
Pirater un fax : comment ça marche ?	Page 131
Système d'information de gestion des risques : les dix avantages	Page 132
Incidents réseaux : d'où viennent-ils ?	Page 132
Finance : qui sont les concurrents les plus sérieux ?	Page 133
Transformation digitale : six facteurs clés de succès	Page 133
Hyper-connection : un facteur de stress	Page 134
Formation : les quatre niveaux de ROI	Page 134
Les cinq caractéristiques des meilleurs managers	Page 134
Métiers liés au cloud : les compétences les plus demandées	Page 134
Datacenters : les principales causes de pannes	Page 135
Les trois piliers de la transformation digitale	Page 135
Automatisation : les erreurs à ne pas commettre	Page 136
Les dix langages de développement les plus utilisés	Page 136
Transformation digitale : les cinq principes clés	Page 136
Grands acteurs du numérique : quelle image auprès des français ?	Page 136
Performance économique : les quatre ingrédients du succès	Page 136
Cartographie des données : les trois outils indispensables	Page 137
Charte d'utilisation des moyens informatiques : les sept points clés	Page 137
Processus clients : les quatre domaines à optimiser en priorité	Page 138
ERP : les critères de choix par les entreprises industrielles	Page 138
Sourcing : forte croissance en Europe	Page 138
Quelles sont les missions et les difficultés des Chief Data Officers ?	Page 139
Le cloud réduit les effectifs des DSI	Page 139

Cyber-sécurité : les points de vigilance pour 2019	Page 140
Trois entreprises sur quatre gouvernement l'information numérique	Page 140
Gestion des identités : les trois défis à gérer	Page 141
Sécurité : un marché mondial tiré par les services et les infrastructures	Page 141
Les priorités stratégiques pour un nouveau RSSI	Page 142
Cloud et secteur public : les points d'attention	Page 142
DevOps : les éléments de la feuille de route	Page 142
Comment favoriser la collaboration en quatre étapes	Page 143
Quels sont les quatre métiers IT qui vont disparaître ?	Page 143
Chief Data Officers : quelles compétences faut-il avoir ?	Page 143
Digital Workplace : comment estimer le timing d'un projet	Page 144
Les cinq idées reçues sur S/4 Hana	Page 144
Pratiques agiles et DevOps : les priorités des entreprises françaises	Page 144
Smartphones en entreprise : cinq règles pour réguler les usages	Page 144
Comment concevoir le poste de travail du futur	Page 145
Satisfaction vis-à-vis des ERP : bof...	Page 145
Projets : quatorze raisons pour lesquels ils échouent	Page 146
Cloud : à 75 % pour une entreprise sur dix	Page 146
Sécurité : les sept tendances du futur	Page 147
Contrôle d'accès : les erreurs les plus courantes	Page 147
Téléphonie d'entreprise : les dix bonnes pratiques	Page 148
Les caractéristiques des architectures informatiques	Page 148
Les cinq caractéristiques des dirigeants performants	Page 149
Qu'est-ce qu'un Product Owner ?	Page 149
Les six expertises que doivent développer les managers	Page 149
Cloud : les principaux freins	Page 150
Quel est le nombre de datacenters en France ?	Page 150
Plateformes IoT : les quatre catégories	Page 150
Les trois types de portails B2B	Page 150
Pourquoi passer au cloud ? Les huit motivations principales	Page 151
La pénurie de compétences tire les salaires vers le haut	Page 151
Les prérequis avant de lancer un projet de SI achats	Page 152
L'évolution des dépenses en services télécoms	Page 152
SAM : pourquoi les entreprises les utilisent encore trop peu	Page 152
Cloud : les indicateurs à suivre	Page 152
Infogérance : comment éviter qu'un fournisseur devienne trop puissant	Page 153
Audits de licences : quel éditeur est le plus actif ?	Page 153
A qui reportent les DSI ?	Page 154
Un panorama des métiers autour de la culture des données	Page 154
Les trois challenges du Big Data	Page 155
Transformation digitale des ETI : quelles difficultés ?	Page 155
Parcours client : les cinq erreurs à ne pas commettre	Page 156
Digital Workplace : dix arguments pour convaincre la DG	Page 156
Le top 3 des questions posées au Help Desk	Page 157
Comment les algorithmes cernent la personnalité des individus	Page 157
Le Top 10 des sociétés les plus numériques	Page 158
API : les questions à se poser	Page 158
Les bonnes pratiques pour développer une application mobile	Page 158
Gestion du changement : les quatre catégories d'utilisateurs	Page 159
Qui est le mieux placé pour conduire la transformation digitale ?	Page 159
Le mot digital est de plus en plus utilisé par les DG	Page 159
Innovation business : une typologie d'entreprises	Page 159
Les mythes du cloud	Page 160
Maturité digitale : où en sont les entreprises ?	Page 160

Intelligence artificielle : quels avantages pour les salariés	Page 160
Les dix priorités stratégiques des directions générales pour 2019	Page 160
Relations fournisseurs : les dix critères à privilégier	Page 160
L'I.A. dans le secteur public : les usages et les principaux freins	Page 161
Le digital dans le secteur public : les freins	Page 161
Sécurité : les quatre mauvaises pratiques	Page 161
Les dix métiers dont les DSI ont le plus besoin	Page 161
Sécurité : les cinq points faibles des entreprises	Page 161
I.A. : les principaux cas d'usages	Page 161
Outsourcing : les six questions à se poser avant d'y aller	Page 162
Les sept moyens de réduire les coûts du SI	Page 162
Les cinq questions les plus fréquentes que les Comex posent aux DSI	Page 162
Les sept plaies de la gestion de projet	Page 162
PME et le digital : les trois erreurs les plus fréquentes	Page 162
Les principaux ratios budgétaires à connaître	Page 162
L'évolution des budgets IT entre 2012 et 2019	Page 163
Les technologies les plus impactantes pour les entreprises	Page 163
Les salaires des professionnels américains de la sécurité	Page 163
Plateformes cloud : quelle est la meilleure ?	Page 164
Ressources en cybersécurité : la pénurie affecte la performance	Page 164
Stratégie digitale : les erreurs à ne plus commettre	Page 164
Stratégie produit : comment s'inspirer des start-up	Page 165
Quels sont les indicateurs les plus utilisés pour mesurer la performance métier de l'IT ?	Page 165
RPA : comment définir un plan d'action	Page 166
Culture d'entreprise : les quatre leviers de changement	Page 166
Transformation digitale : les cinq questions à se poser	Page 166
Outsourcing ou insourcing : six domaines à considérer	Page 166
Dans quelles technologies les DSI vont-ils investir ?	Page 167
Les quatre piliers d'un business modèle de plateforme	Page 167
Comment s'informent les DSI sur les fournisseurs ?	Page 167
Quelles sont les technologies les plus importantes pour les DSI ?	Page 168
Quelles sont les priorités business des DSI ?	Page 168
Quand l'Open Source crée des emplois	Page 168
Les compétences les plus demandées dans le digital	Page 168
Consultants ERP : combien ça coûte ?	Page 168
Les trois compétences clés des DSI	Page 168
Quel est le poids de l'informatique, du SI et du numérique ?	Page 169
Les priorités des DAF en 2018	Page 169
Les sept pièges à éviter pour un projet SI achats	Page 170
Les dix V du Big Data	Page 170
ERP : sept principes pour réussir un projet	Page 171
RPA (Robotic Process Automation) : les trois freins principaux	Page 171
Comment augmenter le ROI des ERP	Page 172
Hommes contre machines : les trois différences	Page 172
Les vulnérabilités non techniques du cloud	Page 172
Quels sont les différents types de ransomwares ?	Page 173
Quelles sont les missions d'un RSSI ?	Page 173
Quelles compétences doivent avoir les DPO ?	Page 174
Sécurité : les cinq erreurs les plus courantes	Page 174
2019, année des vaporworms ?	Page 174

Table des matières par thèmes

Business Intelligence

La Business Intelligence améliore-t-elle la compétitivité ?	Page 34
Le ROI de la Business Intelligence : de fortes disparités	Page 34
Data Lake : les bonnes pratiques d'implémentation	Page 36

Gestion de la donnée

L'analytique et l'expérience client : où en sont les entreprises ?	Page 68
Reporting et consolidation : les signaux d'alerte	Page 68
Les quatre opportunités du RGPD	Page 68
Big Data et IA : motivations et freins des investissements	Page 68
Intelligence artificielle : les cinq ingrédients	Page 71
Comment devenir IA ready ?	Page 71
Rapprocher des données hétérogènes : comment faire ?	Page 81
Données sur les clients : les freins à la collecte	Page 81
Impression : comment faire des économies	Page 82
BI : les dix signaux d'alerte	Page 88
Les quatre dimensions de la gestion des données RH	Page 88
Big Data : les entreprises françaises sont plutôt en avance	Page 88
Conformité RGPD : les cinq familles d'outils de mise en conformité	Page 101
Les ingrédients d'une gouvernance de l'information numérique	Page 108
Comment élaborer une stratégie de données responsable	Page 108
Gouvernance des données : les quatre objectifs	Page 116
Les trois types de métadonnées	Page 116
Management des données : les priorités des entreprises françaises	Page 116

Gestion de projet

Dématérialisation : six règles à suivre	Page 11
RGPD : cinq conseils pour être en conformité	Page 11
Projet CRM : les prérequis techniques	Page 11
Qu'est-ce qu'un chatbot ?	Page 14
Les quatre types de managers de projet	Page 14

Management du SI

Supervision : les dix mauvaises pratiques	Page 5
Green IT : les indicateurs à prendre en compte	Page 5
Datacenter : davantage d'infogérance	Page 9
Espaces numériques de travail : les trois avantages	Page 9
DevOps : les prérequis et les erreurs à éviter	Page 9
ERP : trois facteurs de risques à considérer	Page 16
Migration vers SAP Hana : les points d'attention	Page 16
Personnalisation d'un ERP : les précautions à prendre	Page 20
Optimisation des coûts : les principales barrières	Page 20
Stratégie d'optimisation des coûts : une grille d'analyse	Page 20
Interconnexions vers le cloud : forte demande	Page 21
Marketing de la DSI : les quatre formes de storytelling	Page 21
Les salaires dans l'IT en 2018	Page 21

Big Data : les trois principaux challenges	Page 22
Dix bonnes pratiques pour développer l'innovation	Page 22
Cloud : quel recours par types de solutions ?	Page 22
Transformation numérique : l'évolution des priorités	Page 22
Les facteurs de ralentissement des migrations Windows 10	Page 22
Relations fournisseurs : des contrats d'achats de services bancals	Page 23
Solutions de reporting financier : six critères de choix	Page 23
Stockage : les freins à l'adoption du Software Defined Storage	Page 25
Gestion des données : les trois challenges principaux des entreprises françaises	Page 25
Performance digitale : les principales causes de dysfonctionnements	Page 25
Intelligence artificielle : pour quoi faire en 2018 et 2019 ?	Page 26
TCO : les éléments à prendre en compte	Page 26
Mener un projet numérique sans DSI : neuf principes	Page 26
Projets ECM : les principaux obstacles	Page 32
Applications pour mobiles : le Top des plus téléchargées	Page 32
Les dix mythes des SI	Page 32
Cloud : trois points d'attention pour mieux piloter	Page 35
Réutilisation : principes et points d'attention	Page 35
Productivité : le Top 10 des sources d'inefficacité	Page 37
Proof of Concept du Big Data : les questions à se poser	Page 37
Dépenses en services télécoms B2B : toujours la baisse	Page 38
Architecture IoT : les trois composantes de base	Page 38
Stockage : explosion des volumes de données à gérer	Page 38
RGPD : six étapes pour se préparer	Page 43
Support aux utilisateurs : les prérequis	Page 43
Gestion sur site ou dans le cloud : quelles différences ?	Page 44
Intelligence artificielle et Smart Data : pour quoi faire ?	Page 44
Quels besoins de collaboration ?	Page 44
Marketing de la DSI : les fondamentaux et les bonnes pratiques	Page 44
Les trois piliers de la gestion des Big Data	Page 48
Service cloud : tout et n'importe quoi ?	Page 48
Les quatre mythes de l'intelligence artificielle	Page 50
Architecture du Big Data : les bonnes pratiques	Page 50
Quels sont les principaux challenges des DSI ?	Page 51
Contrôle des achats : les douze indicateurs à suivre	Page 51
Architecture : principes à appliquer	Page 53
Les principaux avantages de l'ITSM	Page 53
Environnements de travail : une typologie	Page 56
Les dix signes qu'un projet ERP va planter	Page 56
Mise en œuvre d'un intranet : les cinq erreurs à ne pas commettre	Page 56
Les avantages de la facturation électronique	Page 58
RGPD : quatre opportunités	Page 58
DSI et utilisateurs : des visions divergentes	Page 58
Digital Workplace : pour quoi faire ?	Page 59
Data et analytique : le modèle de maturité de Gartner	Page 59
Les quatre catégories de maintenance	Page 62
Cloud : la France est-elle en retard ?	Page 62
Digital Workplace : quels sont les bons ingrédients ?	Page 62
Dimensionnement du cloud : les cinq questions à se poser	Page 62
Plan de communication projet : les fondamentaux	Page 62
Intelligence artificielle : les défis des grandes entreprises	Page 64
Les domaines où Amazon fait mieux que ses concurrents	Page 64
Bot conversationnel : les bonnes pratiques de la SNCF	Page 73
Accélération du déploiement des technologies : quels leviers ?	Page 73

ERP : le Top 10 des modules les plus souvent installés	Page 76
API : trois facteurs clés de réussite	Page 76
Software Defined Datacenter : de quoi s'agit-il ?	Page 76
Comment évaluer la performance ressentie d'une App mobile ?	Page 76
Les priorités des DG américains : sécurité et croissance du CA	Page 78
Qu'est-ce que le case management ?	Page 78
E-procurement : les cinq avantages	Page 78
Datacenters : attention au câblage	Page 78
Impression : comment faire des économies	Page 82
Services managés : les dix critères de choix d'un prestataire	Page 82
Projet collaboratif : les dix facteurs clés de succès	Page 83
DSI traditionnel, DSI en transformation : quelles différences ?	Page 83
Les risques de transfert de données personnelles	Page 85
Les cinq problèmes que peut gérer l'ITSM	Page 85
Machine Learning : les huit domaines d'applications possibles	Page 86
Les signes qui révèlent un besoin de Service Desk	Page 86
Purchase to pay : une grille d'indicateurs de performance	Page 86
Les principaux dangers de l'externalisation	Page 90
Automatisation dans le cloud : quels bénéfices	Page 90
Les challenges du digital	Page 92
IoT : un panorama des usages possibles	Page 92
Gestion du changement : dix bonnes pratiques	Page 92
Externalisation du Service Desk : avantages et inconvénients	Page 92
Business Process Management : comment apprendre de ses échecs	Page 94
Pourquoi les entreprises remplacent-elles leur ERP ?	Page 94
Les entreprises les plus performantes ont des ERP plus modernes	Page 96
Qu'est-ce qu'une plateforme d'applications BPM ?	Page 96
DevOps et réduction de coûts : le lien n'est pas évident...	Page 97
Métadonnées : les erreurs les plus courantes	Page 97
Support IT : les dix canaux les plus utilisés	Page 100
Intelligence artificielle : quatre idées reçues	Page 100
Les caractéristiques du DAF 4.0	Page 101
Le recours à l'offshore par les ESN progresse	Page 101
Budgets IT : les PME accélèrent le mouvement	Page 102
Impression : les coûts directs et les coûts cachés	Page 102
Comment les technologies influencent les manières de travailler	Page 102
RGPD : les opportunités à saisir	Page 104
Systèmes ouverts : les principaux risques	Page 104
Cinq principes pour gérer un parc de smartphones en entreprise	Page 104
RGPD : les opportunités à saisir	Page 106
Systèmes ouverts : les principaux risques	Page 106
Cinq principes pour gérer un parc de smartphones en entreprise	Page 106
ERP : pourquoi les entreprises ne font pas appel aux consultants	Page 109
Les préoccupations des entreprises françaises	Page 109
Projet cloud : les dix bonnes pratiques pour réussir	Page 110
Développeurs : la grille des salaires	Page 110
Réduire le nombre d'applications : les trois étapes	Page 111
Comment mieux gérer les processus documentaires métiers	Page 111
Cahier des charges ERP : cinq bonnes pratiques	Page 111
Trois étapes pour rationaliser un portefeuille applicatif	Page 111
Développement de logiciels : les avantages des plateformes PaaS	Page 112
Comment configurer une architecture cloud	Page 112
Cloud : les principaux points d'attention	Page 119
Migration vers le cloud : les prérequis	Page 120

Support IT : les canaux préférés des utilisateurs	Page 120
Migration vers le cloud : quelles difficultés ?	Page 120
Investissements IT : quatre niveaux	Page 120
Dépassements budgétaires : comment les justifier auprès de son boss	Page 122
Poste de travail du futur : les raisons de ne rien faire	Page 122
Qu'est-ce que le Social Learning ?	Page 124
Gestion du changement : les cinq facteurs d'échec	Page 124
Numérisation du support aux utilisateurs : quels sont les enjeux à adresser ?	Page 124
Migration vers Windows 10 : les quatre difficultés	Page 126
Shadow IT : sept principes à adopter	Page 126
API : quel intérêt ?	Page 126
Dématérialisation des factures : les bonnes pratiques	Page 126
Accès et prise en main à distance : les sept justifications	Page 128
Portails B2B : les trois différentes catégories	Page 128
Informatique hybride : les obstacles et les bonnes pratiques	Page 128
Métiers liés au cloud : les compétences les plus demandées	Page 128
Les investissements IT privilégiés par les DAF à l'horizon 2020	Page 128
Datacenters : les principales causes de pannes	Page 135
Automatisation : les erreurs à ne pas commettre	Page 136
Les dix langages de développement les plus utilisés	Page 136
Cartographie des données : les trois outils indispensables	Page 137
Charte d'utilisation des moyens informatiques : les sept points clés	Page 137
Processus clients : les quatre domaines à optimiser en priorité	Page 138
ERP : les critères de choix par les entreprises industrielles	Page 138
Sourcing : forte croissance en Europe	Page 138
Cloud et secteur public : les points d'attention	Page 142
DevOps : les éléments de la feuille de route	Page 142
Comment favoriser la collaboration en quatre étapes	Page 143
Digital Workplace : comment estimer le timing d'un projet	Page 144
Les cinq idées reçues sur S/4 Hana	Page 144
Pratiques agiles et DevOps : les priorités des entreprises françaises	Page 144
Smartphones en entreprise : cinq règles pour réguler les usages	Page 144
Comment concevoir le poste de travail du futur	Page 145
Satisfaction vis-à-vis des ERP : bof...	Page 145
Projets : quatorze raisons pour lesquels ils échouent	Page 146
Cloud : les principaux freins	Page 150
Quel est le nombre de datacenters en France ?	Page 150
Pourquoi passer au cloud ? Les huit motivations principales	Page 151
Les trois challenges du Big Data	Page 155
Transformation digitale des ETI : quelles difficultés ?	Page 155
Parcours client : les cinq erreurs à ne pas commettre	Page 156
Digital Workplace : dix arguments pour convaincre la DG	Page 156
Le top 3 des questions posées au Help Desk	Page 157
Comment les algorithmes cernent la personnalité des individus	Page 157
Le Top 10 des sociétés les plus numériques	Page 158
API : les questions à se poser	Page 158
Les bonnes pratiques pour développer une application mobile	Page 158
Quel est le poids de l'informatique, du SI et du numérique ?	Page 169
Les priorités des DAF en 2018	Page 169
Les sept pièges à éviter pour un projet SI achats	Page 170
Les dix V du Big Data	Page 170
ERP : sept principes pour réussir un projet	Page 171
RPA (Robotic Process Automation) : les trois freins principaux	Page 171
Comment augmenter le ROI des ERP	Page 172

Hommes contre machines : les trois différences	Page 172
Les vulnérabilités non techniques du cloud	Page 172

Métier

Comment évaluer un DSI ?	Page 5
Salaires des fonctions SI	Page 12
Une typologie de DSI	Page 12
Quelles sont les missions et les difficultés des Chief Data Officers ?	Page 139
Le cloud réduit les effectifs des DSI	Page 139
Quels sont les quatre métiers IT qui vont disparaître ?	Page 143
Chief Data Officers : quelles compétences faut-il avoir ?	Page 143
Les cinq caractéristiques des dirigeants performants	Page 149
Qu'est-ce qu'un Product Owner ?	Page 149
Les six expertises que doivent développer les managers	Page 149
La pénurie de compétences tire les salaires vers le haut	Page 151
A qui reportent les DSI ?	Page 154
Un panorama des métiers autour de la culture des données	Page 154
Quand l'Open Source crée des emplois	Page 168
Les compétences les plus demandées dans le digital	Page 168
Consultants ERP : combien ça coûte ?	Page 168
Les trois compétences clés des DSI	Page 168

Ressources humaines

Développeurs : des recrutements difficiles	Page 33
Les dix fonctions digitales les plus prisées dans les trois prochaines années	Page 33
Résistance au changement : les cinq principales réactions des managers	Page 33
Attitudes managériales : celles qui posent problème	Page 42
Réussir la gestion du changement : les principes à respecter	Page 42
Management du capital humain : les fonctionnalités que veulent les DRH	Page 45
Quels sont les métiers IT qui rapportent le plus ?	Page 52
Favoriser la collaboration : les trois axes à privilégier	Page 52
Les pires addictions des DSI	Page 52
RH : les six stratégies à l'horizon 2020	Page 52
Hiérarchie et réseau d'accélération : les différences	Page 57
Les types de leaders qui créent le futur	Page 57
Les enjeux de la fonction RH : quelles évolutions ?	Page 57
Les cinq causes de dysfonctionnements des équipes IT	Page 65
Que peuvent faire les DSI pour augmenter la productivité ?	Page 65
Pourquoi les professionnels IT quittent-ils leur entreprise ?	Page 65
Gestion des talents : pourquoi les DSI en ont besoin	Page 69
Quels sont les emplois les plus menacés par l'automatisation ?	Page 69

Sécurité

Visibilité sur les applications cloud : les risques	Page 6
Comment un mobile peut-il être attaqué ?	Page 6
Gouvernance de la sécurité : état des lieux dans les grands comptes français	Page 6
Les priorités 2018-2020	Page 6
Les conséquences des cyber-attaques sur l'activité des entreprises	
Sécurisation des réseaux : dix conseils	Page 13
RGPD : trois erreurs à ne pas commettre	Page 13
Problèmes de performance : combien de temps perdu ?	Page 13

Évolution du SI : les cinq erreurs à éviter	Page 17
Les quatre compétences indispensables pour transformer une DSI	Page 17
Réduire les coûts d'impression : les bonnes pratiques	Page 17
Les mesures de sécurité mises en place dans les entreprises	Page 27
Ransomware : comment se protéger	Page 27
Sécurité : trois approches pour se protéger	Page 30
Insécurité : les impacts les plus visibles... et ceux qui le sont moins	Page 30
Mots de passe : pourquoi les utilisateurs sont mécontents	Page 30
Pirater des données : quelle est la méthode la plus efficace ?	Page 31
Combien coûte les fuites d'informations ?	Page 31
Les outils de sécurité considérés comme les moins efficaces	Page 31
Les principales zones de risques pour les données d'entreprise	Page 41
Comment renforcer une architecture de sécurité	Page 41
Cybersécurité : un besoin urgent de compétences	Page 41
Sécurité des objets connectés : quelles garanties ?	Page 46
Cybersécurité : un marché porteur	Page 46
Gestion des mots de passe : encore beaucoup d'opérations manuelles	Page 46
Les risques du cloud public	Page 47
RGPD : ce que doit contenir le dossier de conformité	Page 47
RGPD : quels sont les chantiers les plus difficiles ?	Page 49
RGPD : les quatre priorités à privilégier	Page 49
Les objectifs d'une gestion de crise	Page 54
Six raisons d'utiliser une authentification forte	Page 54
Environnements Office 365 ou hybrides : comment les protéger	Page 54
Bug Bounty : une approche en quatre étapes	Page 67
Sécurité : les principales menaces	Page 67
Les quatre mauvaises habitudes après un piratage de données	Page 67
Les sept composantes d'une stratégie sécurité	Page 70
Gestion des accès et des identités : les bonnes pratiques	Page 79
Découper un SI en zones de confiance : quels critères privilégier ?	Page 79
Le Top 15 des pires mots de passe des utilisateurs	Page 80
Sécurisation des applications mobiles : les conseils de Gartner	Page 80
Gestion des accès et des identités : de quoi parle-t-on ?	Page 85
Les quatre mythes du phishing	Page 85
Sauvegarde dans le cloud : cinq questions à poser aux fournisseurs	Page 87
Risque cyber : les trois caractéristiques	Page 87
Gestion des accès et des identités : les mauvaises pratiques	Page 105
Sensibiliser à la sécurité : les trois fondamentaux	Page 105
Attaques du DNS : une typologie	Page 105
Gestion des accès et des identités : les mauvaises pratiques	Page 107
Sensibiliser à la sécurité : les trois fondamentaux	Page 107
Attaques du DNS : une typologie	Page 107
Mots de passe : les DSI, mauvais élèves	Page 115
Incident réseau : quatre actions indispensables	Page 115
Cloud : pourquoi les fichiers de logs ne suffisent pas	Page 115
Mots de passe administrateurs : les cinq questions à se poser	Page 117
Cinq malwares les plus actifs en France	Page 117
Tests d'intrusion : les étapes à suivre	Page 123
Légère décrue du nombre de RSSI	Page 123
Ransomwares : les applications les plus touchées	Page 123
Sécurité de bout en bout : les ingrédients indispensables	Page 127
Software Asset Management (SAM) : les cinq processus à vérifier	Page 127
ERP : les sources de vulnérabilités	Page 131
Pirater un fax : comment ça marche ?	Page 131

Système d'information de gestion des risques : les dix avantages	Page 132
Incidents réseaux : d'où viennent-ils ?	Page 132
Cyber-sécurité : les points de vigilance pour 2019	Page 140
Trois entreprises sur quatre gouvernent l'information numérique	Page 140
Gestion des identités : les trois défis à gérer	Page 141
Sécurité : un marché mondial tiré par les services et les infrastructures	Page 141
Les priorités stratégiques pour un nouveau RSSI	Page 142
Cloud : à 75 % pour une entreprise sur dix	Page 146
Sécurité : les sept tendances du futur	Page 147
Contrôle d'accès : les erreurs les plus courantes	Page 147
Quels sont les différents types de ransomwares ?	Page 173
Quelles sont les missions d'un RSSI ?	Page 173
Quelles compétences doivent avoir les DPO ?	Page 174
Sécurité : les cinq erreurs les plus courantes	Page 174
2019, année des vaporworms ?	Page 174

Sourcing

Migration vers Windows 10 : les causes de retard	Page 14
Partage de fichiers : les principaux avantages	Page 14
Datawarehouse et Data Lake : quelles différences ?	Page 15
Externalisation : au plus haut	Page 15
Solutions de CRM : les critères de choix	Page 15
Gestion des contrats fournisseurs	Page 24
La dépense IT des entreprises françaises : quelle évolution en 2018 ?	Page 24
Achats de progiciels : les intentions de changement en 2018	Page 39
Les dix principes de manipulation d'une information	Page 39
Une hausse des budgets pour 2018	Page 40
Comment bien choisir son intégrateur ERP	Page 40
Décision d'achats : les critères privilégiés en Europe	Page 40
Processus d'achat : qui fait quoi dans les entreprises européennes	Page 45
Les meilleurs canaux pour communiquer vers les DSI et les métiers	Page 45
Gestion des achats dans un ERP : les principales fonctionnalités	Page 55
Quels critères de choix des fournisseurs par les DSI ?	Page 55
Les six leviers de la gestion du changement	Page 93
Relations fournisseurs : les cinq erreurs à éviter	Page 94
Conformité logicielle : quels sont les principaux bénéficiaires ?	Page 94
Support : pourquoi la baisse des prix est une mauvaise option	Page 95
Support : des visions décalées entre les fournisseurs et les utilisateurs	Page 95
Les points d'attention avant d'acheter un écran interactif	Page 129
Prestataires de cloud : les critères privilégiés par les entreprises	Page 129
Le Top 15 des ESN en France	Page 130
Les quatre raisons pour lesquelles les solutions d'ECM n'intéressent pas les entreprises	Page 130
Les prérequis avant de lancer un projet de SI achats	Page 152
L'évolution des dépenses en services télécoms	Page 152
SAM : pourquoi les entreprises les utilisent encore trop peu	Page 152
Cloud : les indicateurs à suivre	Page 152
Infogérance : comment éviter qu'un fournisseur devienne trop puissant	Page 153
Audits de licences : quel éditeur est le plus actif ?	Page 153

Stratégie

Intelligence artificielle : quels usages ?	Page 7
Transformation digitale : les cinq légendes urbaines	Page 7

Disruption : dix principes pour limiter les risques	Page 8
Entreprise du futur : quatre problématiques majeures	Page 8
Transformation digitale : les sept objectifs des DSI	Page 12
Transformation digitale : les cinq principes	Page 12
Le Comex et le digital : quatre profils à avoir	Page 18
Économie numérique : les trois lois à connaître	Page 18
De plus en plus d'IT dans les comités de direction	Page 19
Comités de direction : les cinq questions à poser aux DSI	Page 19
Data Lake : quelle création de valeur ?	Page 28
Dix bonnes raisons d'intégrer un chatbot à un site Web	Page 28
E-commerce : pourquoi les PME sont en retard	Page 28
Entreprises plateformes : les trois catégories	Page 28
Dix idées pour développer l'innovation	Page 29
Les quatre formes de disruption	Page 29
Transformation numérique : quatre modèles d'organisation	Page 29
Quel marché pour le consulting ?	Page 53
Approche Data : les quatre composantes	Page 53
Intelligence artificielle : quatre logiques d'adoption	Page 60
Les sept dimensions d'un projet de transformation digitale	Page 60
Transformation digitale : les freins pour les PME	Page 60
Transformation digitale : les cinq stratégies	Page 60
Les tendances de fond de l'économie numérique	Page 61
Transformation digitale : une grille d'indicateurs pour les DG	Page 61
Quelles sont les priorités d'investissement des entreprises en 2018 ?	Page 89
Les trois piliers d'une stratégie « Voix du client »	Page 89
Transformation digitale : cinq niveaux de maturité	Page 91
Les trois piliers de la stratégie digitale de Decathlon	Page 91
De l'analogique au digital : les différences	Page 91
Adoption du cloud : Office 365 progresse	Page 98
Comment réduire la complexité d'une organisation ?	Page 98
Constructeurs automobiles : des économies avec l'usine intelligente	Page 99
Quelles sont les marques les plus puissantes au monde ?	Page 99
Quels sont les principaux freins à l'efficacité d'un service client ?	Page 103
Innovation : les différences entre la France et l'Europe	Page 103
Intelligence artificielle : quels sont les métiers les plus demandés ?	Page 103
Transformation : les trois catégories d'entreprises	Page 127
Finance : qui sont les concurrents les plus sérieux ?	Page 133
Transformation digitale : six facteurs clés de succès	Page 133
Les trois piliers de la transformation digitale	Page 135
Transformation digitale : les cinq principes clés	Page 136
Grands acteurs du numérique : quelle image auprès des français ?	Page 136
Performance économique : les quatre ingrédients du succès	Page 136

Symposium Gartner 2018

Gestion du changement : les quatre catégories d'utilisateurs	Page 159
Qui est le mieux placé pour conduire la transformation digitale ?	Page 159
Le mot digital est de plus en plus utilisé par les DG	Page 159
Innovation business : une typologie d'entreprises	Page 159
Les mythes du cloud	Page 160
Maturité digitale : où en sont les entreprises ?	Page 160
Intelligence artificielle : quels avantages pour les salariés	Page 160
Les dix priorités stratégiques des directions générales pour 2019	Page 160
Relations fournisseurs : les dix critères à privilégier	Page 160

L'I.A. dans le secteur public : les usages et les principaux freins	Page 161
Le digital dans le secteur public : les freins	Page 161
Sécurité : les quatre mauvaises pratiques	Page 161
Les dix métiers dont les DSI ont le plus besoin	Page 161
Sécurité : les cinq points faibles des entreprises	Page 161
I.A. : les principaux cas d'usages	Page 161
Outsourcing : les six questions à se poser avant d'y aller	Page 162
Les sept moyens de réduire les coûts du SI	Page 162
Les cinq questions les plus fréquentes que les Comex posent aux DSI	Page 162
Les sept plaies de la gestion de projet	Page 162
PME et le digital : les trois erreurs les plus fréquentes	Page 162
Les principaux ratios budgétaires à connaître	Page 162
L'évolution des budgets IT entre 2012 et 2019	Page 163
Les technologies les plus impactantes pour les entreprises	Page 163
Les salaires des professionnels américains de la sécurité	Page 163
Plateformes cloud : quelle est la meilleure ?	Page 164
Ressources en cybersécurité : la pénurie affecte la performance	Page 164
Stratégie digitale : les erreurs à ne plus commettre	Page 164
Stratégie produit : comment s'inspirer des start-up	Page 165
Quels sont les indicateurs les plus utilisés pour mesurer la performance métier de l'IT ?	Page 165
RPA : comment définir un plan d'action	Page 166
Culture d'entreprise : les quatre leviers de changement	Page 166
Transformation digitale : les cinq questions à se poser	Page 166
Outsourcing ou insourcing : six domaines à considérer	Page 166
Dans quelles technologies les DSI vont-ils investir ?	Page 167
Les quatre piliers d'un business modèle de plateforme	Page 167
Comment s'informent les DSI sur les fournisseurs ?	Page 167
Quelles sont les technologies les plus importantes pour les DSI ?	Page 168
Quelles sont les priorités business des DSI ?	

Technologie

Téléphonie d'entreprise : les dix bonnes pratiques	Page 148
Les caractéristiques des architectures informatiques	Page 148
Plateformes IoT : les quatre catégories	Page 150
Les trois types de portails B2B	Page 150

Les fournisseurs cités

2ISR, 4M, Abbyy, ABV Group, Acadys, Accenture, Acquia, Adobe, ADP, Advalo, Adzuna, Agfa Healthcare, Agorize, Airbus, Alliance Green IT, Amazon Web Services, Amazon, Anaplan, Anssi, APL, App Annie, AppDynamics, Appian, Apps2Com, AppSense, AR24, Aras, Arkadin, Aruba, Arvato Systems, Ascom, ASG Technologies, Aspera, AT&T, Atos, Avalog, Avaloq, Avanade, Avarati, Avaya, Avira, Axians, Axway, Babel, Balabit, Barracuda, Basware, BCG, BDNA, BearingPoint, Berger Levrault, Bessé, Binary Tree, Birst, Bitdefender, BitGlass, Blackline, BlueMind, Bluenove, BMC, Bomgar-BeyondTrust, Bomgar, Bonitasoft, Boston Consulting Group, Box, BravoSolution, Brightcove, Broadsoft, Brother, BSA, Bonitasoft, BT, Business Software Alliance, BVA, CA Technologies, CA Veracode, Cabinet Haas, Callimedia, Capgemini Consulting, CapGemini, Captronic, Cast, CCH Tagetik, CD Worx, CDNetworks, Cegedim, Celge, Centreon, CGI, CheckPoint, Chronos, CIS Valley, Cisco, Citrix, Claranet, Clevy, Cloud Foundry, CMO GlobalSign, Cobol-IT, CodinGame, Coffreo, Cognizant, Coheris, Comarch, Commvault, Computacenter, Conscio Technologies, Converteo ADL Performance, Cornerstone, Cosmo Tech, Couchbase, Coupa Software, Coupa, Criteo, CS, CSP, CXP, Darktrace, Dassault Systèmes, Datagalaxy, Delaware, Dell EMC, Dell, Deloitte, Descartes, DeskRH, Devoteam, Diabolocom, Digidash Enterprise, DigDash, Digimind, Digora, Dimelo, Dimension Data, Dimensional Research, Divalto, Docapost, Docusign, DPii Telecom, DPii, Dropbox, DXC Technology, Dynasys Synapse Développement, Dynatrace, e-deal, Easiware, Eaton, EBG, EBRC, Econocom, eDoc Group, Efficient IP, Efficacy, Effisoft, Ekinops, Elogicash, Emarsys, Eodesk, Epsilon, Eptica, Equinix, Ericsson, Eset, Esker, Exact, Exakis, ExoPlatform, Extreme Networks, EY, F-Secure, F5 Networks, Fabernovel Institute, Facebook, FASTERIZE, FireEye, Fives, Flatirons Jouve, Flexera Software, Flurry, ForcePoint, Fortinet, Fujitsu, Fuze, Gartner, GE, Gemalto, Generix Group, Genesys, Geoconcept, GMC Software, Google, Grant Thornton, Groupe Albert, Groupe RH&M, GTT, Hapticmedia, Hardis Group, Hellowork, HID Global, Hootsuite, Horizontal Software, HPE, Huawei, Hub One, Hubspot, Hyland, Hyland, IBM, IDC, Idealo, Ilex International, Imaginable, Imperva, Inagua, Infor, Informatica, Infosys, Inop's, Insight, Intel Security, Intel, Interdata, Interoute, InterSystems, Interxion, Ipsos, Iron Mountain, Isahit, ISG, ISlean, Itesoft-W4, Itesoft, ITS Integra, Ivalua, Ivanti, Ixia, Ixiacom, JaggaerAdvantage, Jamespot, Janco Associates, Jujitsu, Juniper Networks, K2, Kantar, Kaspersky, Keley Data, Keonys, Keyrus Digital, Keyrus Management, Keysights Technologies, Konica Minolta, Kosmos, KPMG, Kyriba, LastPass, Lecko, Lectra, Lesjeudis.com, LifeSize, Limelight Networks, LinkedIn, Linux Foundation, LogMeIn, Lyons Consulting, LzLabs, M comme Mutuelle, M-Files, Magellan Partners, MailinBlack, Maincare Solutions, Malwarebytes, Manageo, Manhattan Associates, MapR, Marketo, MarkLogic, Mastercard, Mc2i Groupe, McAfee, McKinsey, Mediafit, Mega, Meltis, Micropole, Microsoft, MicroStrategy, Mitel, Mobile Marketing Association, Monster, Moskitos, MTI, Nespresso, NetApp, Netspoke, Netwrix, Niji, Nimbus Hosting, Nokia, Nosto, Novadial, NTT, Numen, Nuxeo, Octo Technology, Okta, Olfeo, OMD, Onapsys, One Identity, One2Team, OneLogin, Oodrive, Open, OpenDataSoft, OpenText, Opinionway, Oracle, Orange Business Services, Orange Cyberdéfense, Orange Healthcare, Orange, Oxalide, Oxatis, PAC, Paessler, PageGroup, Panasonic, Panda, Paris Retail Week, Ping Identity, Pitney Bowes, Place de la Formation, Planzone, Polycom, Primobox, ProofPoint, PTC, Pure Storage, PWC, Qapa, Qlik, Quadiant, Quantum, Quinscape, Quorcica, Reahfive, Red Hat, RegionsJob, Resadia, Revolution@work, Ricoh, Rimini Street, Riverbed, Robert Half, Robert Walters, Roomn, Rosenberger OSI, RS2i, RSA, Rubrik, Ruckus, Rue du Commerce, S4M, Saaswedo, Sage, SailPoint, Salesforce, Salon Solutions, SANS Institute, SAP, SAS, Scality, SCC, SD Worx, Seagate, Seagus, Securex, Segeco, SelectHub, Sellsy, Sendinblue, SensDigital, Serda, ServiceNow, Sharp Business Systems, Sharp, Shavlik, Sherpany, Sholè Marketing, Siemens, Sigma Méditerranée, Sigma, Signavio, Sinequa, Snow Software, Snowflake Computing, Sogeti High Tech, Sophos, Sopra Banking Software, Sopra RH, Sopra Steria, Sopra, Spencer Stuart, Spiceworks, Spie ICS, Spie, Splio, SQLI, Stambia, Stootie, Styria, SVP, Symantec, Syntec numérique, T-Systems, Tableau Software, Tagetik, Talend, Talentia Software, Talentia, Talkwalker, Tata Communications, TCS, Teams, Tekla Structures, Tennaxia, Teradata, Testapic, Threatmetrix, ThyssenKrup, TimeTonic, Timspirit, TMaxsoft, Toluna, Tom Tom Telematics, Toshiba, Touch & Sell, Tradeshift, TransAlta, Transatel, Traveldoo, Trend Micro, Trifacta, Turbonomic, Turbonomic, Twin Solutions, TXT Retail, Uber, Ucopia, Umanis, Unit4, United Planet, UntieNots, Varonis, Vectra, Veeam, Venafi, Veritas, Verizon,

Vermeg, Viareport, Village by CA, Virtustream, Visibrain, VMware, W'Sweet, Watchguard, Wavestone, Wax Interactive, Webhelp, Weborama, WeReport, Wide, Wifirst, WillBe Group, Willis Towers Watson, Winshuttle, Wipro, WiredScore, Wordline, Workday, Wrike Esker, Wrike, Xerfi, Yahoo, Yogosha, Zebra Technologies, Zebra, Zeenea.

Les entreprises et associations citées

ArcelorMittal, Acel, Actia, Action, Adecco, Adeo Services, Adidas, Adisseo, ADSN, Ae-Scm, Aéroport de Bordeaux, Aéroport de Nice Côte d'Azur, Aerospace Valley, AFAI, Afnic, AG2R La Mondiale, Agence d'urbanisme Nordaurois Metropole, Agence spatiale européenne, AGSS, Air Liquide, Airbus, Alliance Green IT, Alliance Homes Group, Allianz, Alptis, Alstom, Amer Sports, Amrae, Amsterdam Arena, ANDRH, Anssi, Antwerp Management School, AP-HP, Apec, APF France Handicap, Arkema, AS Watson, Ascott Limited, Assu 2000, Astellas Pharma, Auchan Retail, Auchan, Autosphere.fr, Aviva, Axa, B Live Group, Banca di San Marino, Banco BNP Paribas Brazil, Banco de Espana, Banco Santander, Bank Sohar, Banque Casino, Banque de France, BDO, Beachcomber Resorts & Hotels, Biesse, BMW, BNP Paribas, Bordeaux Metropole, Boulanger, Bouygues Construction, Bouygues Immobilier, BowlingStar, BPCE, Brenderup, Bretagne Telecom, BSA, BSH, BT, But, Butagaz, Carambar & Co, Cloetta, Carrefour, Cathay Pacific, CDO Alliance, CEA, centre hospitalier de Mâcon, Centre hospitalier du Foret, Cerfrance Terre d'Allier, Cesin, CFTL, CHU de Bordeaux, Cigref, Cipav, Cité de la Musique, Claire's Stores, Club Inter Pharmaceutique, Club Med, Clusif, CMA CGM, CNA Financial, CNIL, CNLL, CNRS, Coface, Commerzbank, Commission européenne, Communauté d'agglomération Melun Val de Seine, Compte Nickel, Conseil national des achats, Covea, Covéa, CPAM de l'Aude, Crédit agricole, Credoc, CRT des Hauts de France, Danske Bank, Davidson, Daytona, DB Schenker, Decathlon, Delta Core, Deskopolitan, Dessus-Dessous.fr, DFCG, DJO Global, Dodin Campenon Bernard, Du, Dubai Airports, Dublin Business School, e-BTP, EBG, EDF, Edmond de Rothschild Suisse, Edmond de Rothschild, EDP, Eminence, Enedis, Engie, EPFL, Esaote, Essity, Etat de Virginie, Eurocontrol, Euromaint Raul, Europol, Everything but Water, Fabernovel Institute, FC Sochaux-Montbéliard, Fédération internationale de l'automobile, Fédération Leo Lagrange, Fefaur, Fevad, Finnair, Fleury Michon, FM Logistic, Fondation de France, Fondation du Souffle, Forces armées suédoises, Fournier Habitat, France Boissons, France MVO, France Restauration Rapide, Frédérique Constant, Fujitec, Future Group, Gallup, Gazprom, GE Aviation, GE Transportation, Gefco, Generali, Gerdau, GMF, Grand Port Maritime de Marseille, Gras Savoye, Groupe Guisnel, Groupe Marie-Claire, Groupe Monin, Groupe Parot, Groupe Revue Fiduciaire, Groupe Rouillier, GRT Gaz, Guerlain, Hamelin, Havas, Heineken, Hella, Hogarth Worldwide, Hop, Hôpital américain de Paris, IDKids, IESF, Ifaci, Indeed, Indosuez Wealth Management, Industrial Bank, Ingenico, InnovAdvisor, Institut Curie, Institut de Soudure, Institut Pasteur de Lille, Institut Think, Intersnack, Intrum, Isaca, JAO, JJA, Johnson & Johnson, Julich, Kapsch CarrierCom, Kärcher, Kedge Business School, Koch Industries, KS Services, KTM, L'Occitane en Provence, L'Oreal, La Dépêche du Midi, Lagardère, Lamie Mutuelle, LCL, Le Puy du Fou, Leclerc, Legrand, Leon Grosse, LifeNet Health, London Museum, Loomis, Loyalty Company, Lufthansa, Lush, M comme Mutuelle, Maaf, MADP, Maersk, Magasin General, Magasins U, Maisons du Monde, Malakoff Mederic, Manpower, Marine Institute, Médipôle, Medline Assembly France, Mésolia, Michelin, Ministère des armées, MMA, Mobiham, MSD France, MTF Sendinblue, Myawaddy Bank, Nasdaq, Neovia, Nexity, Nilfixk, Noriap, Novatech, OCDE, Office Depot, Opinion Way, Options, Orientis Gourmet, OTAN, Parc du Futuroscope, Paris Retail Week, Payboost, Pelican Products, Pénélope, Petit Futé, Picard, PMU, Port de Rotterdam, PréviFrance, Primexis, Probikeshop, Promod, Provost Distribution, PSA, Rajapack, Région Grand Est, Rehau Automotive, Renault, RetailMeNot, Rijkswaterstaat, Rolls-Royce, Roomn, RTE, Rue du Commerce, Saint-Gobain, Samsic Propreté, Samsung, Sandoz, Schneider Electric, Scottish Water, Secrétariat d'Etat chargé du numérique, Ségurel, SGAR, Shell, Showroomprivé, SICTIAM, Siemens, Sika, Simply Hotels France, Siversea, Smith & Williamson, SNCF Réseau, SNCF, Société européenne de cardiologie, Société générale, Sodexo, Sogetrel SEB, SoLocal Group, Solvay, Somfy, SP Groupe, Spark Racing Technology, Spie Batignolles, Spit, Squadron System, Star Alliance, Statoil, Stibbe, Swisscom, Synergia, Syntec numérique, Systematic, Téléshopping, Ternua Group, Terumo BCT, Thalès, The Body Shop, Thomas Cook, Tommy Hilfinger, Total, Tottenham Hotspur, Toyota Financial Services, Toyota, Trek Bicycle, UGAP, UGC, Ulster Bank, Ultracast, UniHA, Union Frandre Picardie, Unit4, Université d'Oxford, Université de Bordeaux, Université de Montpellier, Université libre de Bruxelles, Université technique du Danemark, Univscience, Veolia RVD, Vetropack, Village by CA, Ville de Paris, Vinci Energies, Vinci Energies, Vranken Pommery, Welles Fargo, WillBe Group, William Grand & Sons, Willis Towers Watson, Yapstone, YBS, Zara, Zenuity, Zuora, Zurich Gruppe,