

Séminaire Professionnel sur

eGovernment, eCommerce et ePayments

Casablanca

Royal Mansour Hotel
19-20 mars 2009



**THE JOURNAL OF INTERNET
BANKING AND COMMERCE**



Résumé des interventions

Gouvernance, innovation et politique d'entrepreneuriat : Ecommerce, solution pour les pays en développement

Innovation et esprit d'entreprise sont considérés comme les principaux moteurs de l'économie mondiale durable. Les objectifs de l'atelier portent sur la création d'un savoir sur les différentes difficultés que ça soit a un niveau macro ou micro, les initiatives de politique publique pour le climat favorable aux entreprises, une compréhension des processus de l'élaboration des politiques d'innovation pratique. Cela est d'autant plus vrai quand il s'agit de l'habilité à communiquer avec les décideurs les connaissances en stratégie de *leadership* dans la technologie et de interaction entre la loi et de la technologie.

Cet atelier vise à:

||Élaborer un cadre pour la conception d'un esprit d'entreprise, la stratégie technologique et le plan d'une organisation, basés sur la stratégie d'entreprise et de l'état de l'organisation.

||Comprendre et apprécier les facteurs importants et les défis relevés et/ou impliqués dans la stratégie de développement de la technologie comme *stratégie de commerce électronique* ou de la *stratégie d'innovation* d'une organisation.

||Redéfinir les rôles et les responsabilités des agents d'expérience moderne. Défis, besoins et possibilités de ces agents à influencer la direction.

||Comprendre la création de l'écosystème de l'innovation par l'entrepreneuriat et l'intrapreneuriat. Le moyen de créer un esprit environnemental convivial dans une entreprise.

||Discuter les meilleures pratiques et la mise en œuvre du commerce électronique dans des organisations basées dans des pays en développement tel que le Maroc.

À la fin de l'atelier, les participants auront une bonne compréhension des processus impliqués dans la création de la stratégie technologique et politique, et seront en mesure de créer un document stratégique pour une organisation dans un avenir professionnel dans un cadre innovateur.

L'atelier est conçu pour donner aux participants un cadre pratique pour l'élaboration d'un plan de stratégie en matière de technologies innovantes. Il est aussi destiné à répandre les pratiques et mettre en œuvre des idées faciles.

Cadre durable pour le service de provision du gouvernement

Les services publics du monde entier sont actuellement confrontés à au moins trois grands défis, principalement tirés par l'émergence de l'économie numérique. Tout d'abord, le changement technologique radical établi sur des alternatives économiques viables fournissant des services gouvernementaux aux citoyens, en particulier dans les pays en développement rapide comme le Maroc qui bénéficie d'avancées gouvernementales et relations d'affaires avec l'UE et d'autres économies mondiales. Ensuite, chaque service public devra développer de nouvelles approches de la politique, des opérations et d'une reddition de comptes qui reconnaissent cette discontinuité technologique et économique et tire avantage des opportunités d'affaires résultantes. Enfin, il y a un besoin de *leadership* intellectuel des *Hautes instances* de la fonction publique. Pareillement, des décisions essentielles doivent être effectuées au niveau de l'entreprise.

Ces développements suggèrent une certaine urgence, appelant à un effort concerté pour élaborer un plan du gouvernement pour le changement, en particulier liés à l'introduction réussie de services partagés et de partenariats et d'alliances stratégiques. Notre présentation décrira un cadre axé sur les politiques qui pourraient guider les dirigeants du secteur public dans un pays comme le Maroc dans ce difficile exercice de transformation, et de couvrir l'architecture d'entreprise qui peut soutenir des opérations de gouvernance, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de financement et des solutions d'externalisation.

Elle examinera la gestion des aspects critiques tels que l'optimisation financière, l'exclusivité, la gouvernance, la rentabilité, les demandes de propositions, la sélection des partenaires, les ententes, et les cadres de responsabilisation.

Le résultat probable est la conversion rapide d'un organisme du gouvernement traditionnel en une "compétitivité" organisation fondée sur les connaissances qui peuvent être très efficaces dans l'administration publique et la gouvernance, la réalisation de l'équilibre entre le droit conventionnel et le nouveau paradigme de concepts. Le nouveau cadre est également en phase avec la gestion gouvernementale traditionnelle et les cycles de planification. Effets possibles de optimisation des services de rationalisation à l'échelle du gouvernement («silos verticaux»), l'introduction de la prestation de services des éléments opérationnels non plus perçue comme une activité de base, et de grande envergure, augmenter la créativité, moins de fonctions de routine dans les rangs de l'exécutif restructuré du service public.

Résumé des interventions

Prestation des services de la eFinance: Regard sous le plaid

Moyens efficaces de transformation des services signifient une refonte radicale des processus d'affaires dans les institutions financières (IF) et les entreprises, en formant de nouveaux partenariats, et la recherche de possibilités de nouveaux services. Nouveaux modèles d'affaires sont nécessaires pour assurer le succès hors de portée, le maintien des opérations de livraison de la base financière du gouvernement et de nombreux réglementés, la sécurité, la connaissance de la clientèle et de la lutte anti-blanchiment de services, et de la récolte et la redistribution de l'épargne. Beaucoup de nouveaux départements de eFinance et de nouveaux services d'externalisation des initiatives échouent en raison des problèmes dus aux coûts des transactions et de la rentabilité des entreprises, plutôt que des défis technologiques à relever.

Pour chaque banque, il est très contreproductif de dépenser de l'argent dans le recrutement d'information et de la communication (TIC), avant de mettre le point sur des questions essentielles de la durabilité des services. Les institutions financières et vendeurs dirigeants doivent être conscients que le partenariat et l'externalisation des modèles existent, et que les entreprises et les références de coûts peuvent soutenir des opérations de livraison de services de la eFinance.

La présentation portera sur l'optimisation des modèles d'affaires pour la prestation de services transactionnels eFinance et l'externalisation. Il sera essentiel d'explorer des aspects de gestion, tels que l'optimisation financière, l'exclusivité, de la gouvernance, de rentabilité, de demandes de propositions, sélection des partenaires, des ententes, et les cadres de responsabilisation.

Le développement durable de la eFinance est assuré par l'analyse de l'équation de la somme que chaque individu investi à travers des transactions individuelles pour des millions de dollars investis dans un programme pluriannuel. Il commence généralement avec la construction et de l'analyse transactionnelle modèles de prestation de services au niveau d'une amende financière de granularité. Exigences relatives à la gestion des services et les TIC sont en cours de définition par le biais de l'analyse rigoureuse des coûts et une analyse comparative au niveau le plus bas niveau de transaction.

Le Marketing de l'Internet Banking « Comment Créer de la Valeur Avec l'Internet ? »

LES Stratégies d'Internet Banking

Contexte et enjeux; La séparation des activités de production et de distribution; Chaîne de valeur et distribution de produits financiers sur Internet; Conquérir et fidéliser par des services en ligne à valeur ajoutée; Effet de marque et co-branding; Intégration multicanal; Qualité des services d'Internet Banking : des écarts aux solutions; Quelle satisfaction des clients de leur banque en ligne ?

Exemple De La Vente De Crédit Immobilier En Ligne

Le circuit standard des dossiers; Volumétrie et dimensionnement des équipes; Le traitement des cas particulier; Le rôle des agences physiques

Le Courtage En Ligne

Les défis de la bourse en ligne; L'intégration verticale dans l'univers Internet d'un groupe bancaire; Call center, email, en appui d'Internet; Personnalisation d'un site

La Vente De Services Financiers Sur Internet

Les segments de marché, les produits, et les niches; Le marché des particuliers : moyens de paiement, crédit, épargne et placement, assurance; Le marché entreprise : crédit, asset management; Benchmark de banques françaises et américaines; Etude de cas de succès et d'échec de banques par Internet

Risques Et Fraudes Sur Internet

Contexte national et international; Les enjeux de la confiance; Typologie des risques et sinistres; La sécurité des systèmes d'information et les techniques d'authentification; Les techniques de fraudes concernant le paiement, le détournement de compte, et le blanchiment; Les moyens de se prémunir; La fraude et les clients : de l'information à l'éducation

Les Outils Et Systèmes De Détection De Fraude Et De Blanchiment

Les contraintes réglementaires; Les outils de lutte contre la fraude et le blanchiment; Comment combiner les outils et systèmes de détection pour optimiser la performance des dispositifs de lutte ?; Quelles sont les étapes de mises en oeuvre d'un projet ?

Les Paiement En Ligne

Contexte et enjeux; Analyse des systèmes : pourquoi les paiements par carte avec SSL dominant le marché ?; Etude de cas

Programme

Jeudi 19 mars 2009

Heure	Conférencier	Thèmes
09h00	<i>Prof. Nikhil Agarwal</i>	Gouvernance, innovation et politique d'entrepreneuriat : Ecommerce, solution pour les pays en développement
10h30	Pause café	
11h00	<i>Prof. Nikhil Agarwal</i>	Gouvernance, innovation et politique d'entrepreneuriat : Ecommerce, solution pour les pays en développement (Suite)
12h30	Déjeuner	
14h00	Prof. Nahum Goldmann	Pour un Cadre Durable des services gouvernementaux
15h30	Pause café	
17h30	Prof. Nahum Goldmann	Pour un Cadre Durable des services gouvernementaux (Suite)

Vendredi 20 mars 2009

Heure	Conférencier	Thèmes
09h00	<i>Prof Jean-Michel Sahut</i>	Le Marketing de l'Internet Banking: «Comment créer de la valeur avec l'Internet? »
10h30	Pause café	
11h00	<i>Prof Jean-Michel Sahut</i>	Le Marketing de l'Internet Banking: «Comment créer de la valeur avec l'Internet? » (Suite)
12h15	Déjeuner	
14h00	Prof. Nahum Goldmann	Des modèles durables pour eFinancial de prestation de services: « Regards sous le capuchon »
15h30	Pause café	
17h30	Prof. Nahum Goldmann	Des modèles durables pour eFinancial de prestation de services: « Regards sous le capuchon » (Suite)

Audience ciblée

Responsables de banque d'assurance, responsable financier, hauts fonctionnaires, décideurs et de directeurs, experts responsable de la cartographie stratégique de la banque; prestataires de services financiers, experts et professionnels responsables de l'intendance et de la cartographie stratégique de prestation de services gouvernementaux. Les experts et les décideurs sur les stratégies de commerce électronique et politiques de paiement en ligne, ingénieurs et techniciens spécialisés en e-commerce et paiements, le public et commerçants en ligne, les média et journalistes

Langues

Anglais et Français. Possibilité de traduction simultanée

Lieu et frais d'inscription

The Seminar will take place at Hotel **le Meridien ROYAL MANSOUR** Casablanca,

Dh 6 000.00 HT

Pour toute inscription :

-avant le 19 Janvier 2009, vous aurez droit a une réduction de 20%

-entre le 19 Janvier et 19 Février 2009, vous aurez droit a une réduction de 10%

Inscrivez-2 de la même société, la 2eme personne bénéficiera d'une réduction de 25%.

Dr Jean-Michel Sahut



Jean-Michel Sahut est Docteur et Habilité à Diriger des Recherches en Sciences de Gestion, il est actuellement Professeur de Finance et Directeur de la recherche au Groupe Sup de Co Amiens. Il a été auparavant Directeur d'Etudes au Groupe des Ecoles de Télécommunication, Directeur de la Recherche du Groupe Sup de Co La Rochelle, Professeur invité à l'Université Laval (Québec) et a enseigné dans plusieurs Grandes Ecoles et Universités dont l'ESSEC, Euromed, le CNAM, l'Ecole Centrale de Paris et Télécom Paris. Il a développé, au cours de sa carrière, plusieurs cours sur les services bancaires et les paiements électroniques et assure régulièrement des formations continues en France et à l'international.

Il a dirigé plusieurs contrats de recherche et de consulting dans le domaine des services et moyens de paiement en ligne pour des banques (Dexia, LCL, EFMA, etc.), des éditeurs de logiciels comme Microsoft et des opérateurs de téléphonie mobile. Il a également créé des produits pédagogiques multimédias comme la simulation de gestion d'opérateur mobile SIMOBIZ (co-auteur) laquelle est utilisée dans les centres d'excellence de l'Union Internationale des Télécom (www.itu.int) à travers le monde. Il est auteur de nombreux articles scientifiques et professionnels en finance publiés dans des revues françaises et internationales ainsi que de plusieurs livres. Ex-président du comité de rédaction de la "Revue du Financier" (2004-2007), il est éditeur associé de "Journal of Internet Banking and Commerce", et a réalisé en 2008 des numéros thématiques dans les domaines du eCommerce et des services financiers pour "International Journal of Business" et "Gestion 2000".

Dr Nikhil Agarwal est un expert international dans les TIC et le développement, la gouvernance de l'Internet et e-gouvernance. Il occupe actuellement le poste de directeur de Zensar Centre d'Entreprises et d'Innovation (www.zcbi.org) basée à Pune, en Inde. Parallèlement à ses responsabilités, il siège sur divers comités nationaux et internationaux sur les TIC et IG. Reconnu être de haut niveau comme conseiller des Nations Unies pour l'Alliance mondiale pour les TIC et le développement (UNGAID www.ungaid.org), il a été nommé au conseil d'experts de la Commission internationale sur Workforce Development en 2008 (ICWD www.icwfd.org). Il a publié plus de 29 articles dans des revues internationales telles que l'IEEE et de nombreux articles / notes de recherche dans divers magazines.

Dr Agarwal a plus de 12 ans d'expérience dans l'enseignement. Ayant enseigné à plein temps et en capacité d'enseignant visiteur dans diverses universités telles que l'Université de Cambridge (Royaume-Uni), Université de Bradford (Royaume-Uni) et la Virginia Polytechnic Institute et State University (États-Unis). Dr Agarwal a un doctorat M.Phil en politique technologique de la Cambridge-MIT Institute, Université de Cambridge, Royaume-Uni, et un doctorat en gestion de l'Institut de Management Technology (IMT), de l'Inde. Il est également titulaire de plusieurs prix, dont Sir Dorabji Tata Trust Award, Cambridge Trust Award et a reçu des subventions de Malte à base Diplo Foundation.

Dr Nikhil Agarwal



Dr Nahum Goldman

Nahum Goldman, président, ARRAY Development au Canada, est un expert et un professeur de renom sur le renforcement et la sécurisation et la gouvernance en ligne du commerce électronique. Sa formation universitaire et de recherche sont dans les domaines de la banque sur Internet et le commerce, la rentabilité des opérations, IT / délocalisation des services aux entreprises, des achats, de la lutte contre le blanchiment de capitaux, le respect, d'assurance et de solutions de gouvernance, ainsi que l'ingénierie financière, de réglementation et de gouvernement des questions politiques, la gestion des connaissances et la collecte d'informations, d'analyse et de diffusion.

M. Goldman a une vaste connaissance de ebanking et environnements du commerce électronique pour des opérations de livraison de services financiers et administratifs, ainsi que les entreprises de transformation et de reconfiguration des processus d'ingénierie de services pour les institutions financières et les organismes gouvernementaux. Il est impliqué dans la R&D et la supervision des étudiants de cycles supérieurs dans les domaines de la banque, marketing B2B pour les institutions financières, et le développement de la technologie en ligne pour les plates-formes Internet / WAN et les systèmes de paiement bancaire. M. Goldman est considéré comme un pionnier dans le domaine de la conceptualisation Extranet de l'entreprise, paiement des Communautés, vision de développement des affaires, les coûts des transactions, la sécurité, équipe / externalisation et des spécifications fonctionnelles pour ces communautés. ARRAY Development

(<http://www.ARRAYdev.com/>) est spécialisé dans la conception, le développement et la commercialisation des avancées fondées sur l'extranet B2B, G2G et G2B e-commerce et des services d'achat et de logiciels. M. Goldman a largement consulté les sociétés, les banques et les organismes publics sur la manière de repositionner l'organisation du service de l'infrastructure de distribution et de la connaissance, de mener la restructuration de l'entreprise autour de l'utilisation des outils e-business, et d'éviter des erreurs coûteuses et frustrantes qui sont communes pour les entreprises en ligne et plates-formes technologiques. M. Goldman a publié plus de 20 livres, et plus de 40 rapports annuels sur le commerce électronique, la e-gouvernance, efinance et la sécurité de l'Internet. Il a été professeur à l'École de gestion à l'Université d'Ottawa où il a donné des cours de marketing sur Internet pour les étudiants diplômés. Il était chargé de cours sur le renforcement des entreprises de commerce sur Internet à l'Université de Toronto School of Management. Il fut aussi membre du corps enseignant et chargé de cours sur les stratégies mondiales pour Technology-Based Organisations ZCBI au Post Graduate Program in Business Transformation de Pune, en Inde. Professeur au Groupe Sup de Co La Rochelle Grande Ecole, en France, à la Faculté des Sciences Appliquées de l'Université Simon Fraser à Vancouver, University of Maryland, University of Ottawa, il a été conférencier invité à un certain nombre de grandes universités et un conférencier lors de nombreuses conférences comme présentateur du commerce sur Internet, de la banque et de la gouvernance des conférences aux États-Unis, Royaume-Uni, Canada, France, Russie, Ukraine et dans le monde entier. M. Goldman est l'éditeur du Journal de renommée mondiale, des services bancaires par Internet et de commerce et d'un membre du comité de rédaction de l'International Journal of Entrepreneurship & Small Business. Il est titulaire d'affiliations à plusieurs comités de l'ISO et la CSA, et a été membre de l'UIT et de divers organismes fédéraux, provinciaux de groupes de travail et comités internationaux. Il est membre du haut conseil de plusieurs sociétés américaines et canadiennes et d'une institution financière.

