



IBM Software Group



Productivité des personnes dans un environnement à la demande

Thomas Coustenoble
IBM Lotus Marketing Manager
Thomas.coustenoble@fr.ibm.com



@business on demand software

Agenda

1

2

3



L'ère des solutions à la demande

Devenir "on demand"

"En transmettant des informations commerciales en temps réel, nous pouvons aider les employés à prendre des décisions plus rapides et plus réfléchies, ... et cela se traduit par d'énormes gains de productivité."

spherion

— Tina Eyerly, director of knowledge management at Spherion



Une entreprise à la demande

Une entreprise à la demande est une entreprise dont **les processus métier—intégrés d'un bout à l'autre au sein de la société et avec les principaux partenaires, fournisseurs et clients—peuvent répondre rapidement** à la demande d'un client, à une opportunité de marché ou à une menace externe

IBM

— Sam Palmissano Oct. 03



Caractéristiques des entreprises à la demande

1

Les besoins liés à la flexibilité du SI et à l'innovation ont entraîné la "**componentization**" des processus métier

2

Les applications évoluent parallèlement en devenant de plus en plus **modulaires**

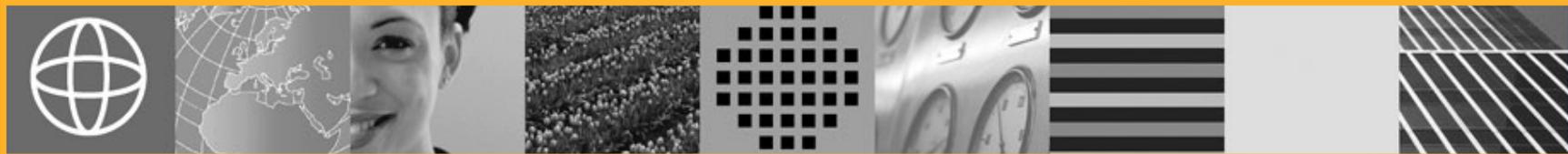
3

La **simplification** de l'infrastructure informatique sous-jacente est nécessaire pour accompagner les changements de l'entreprise

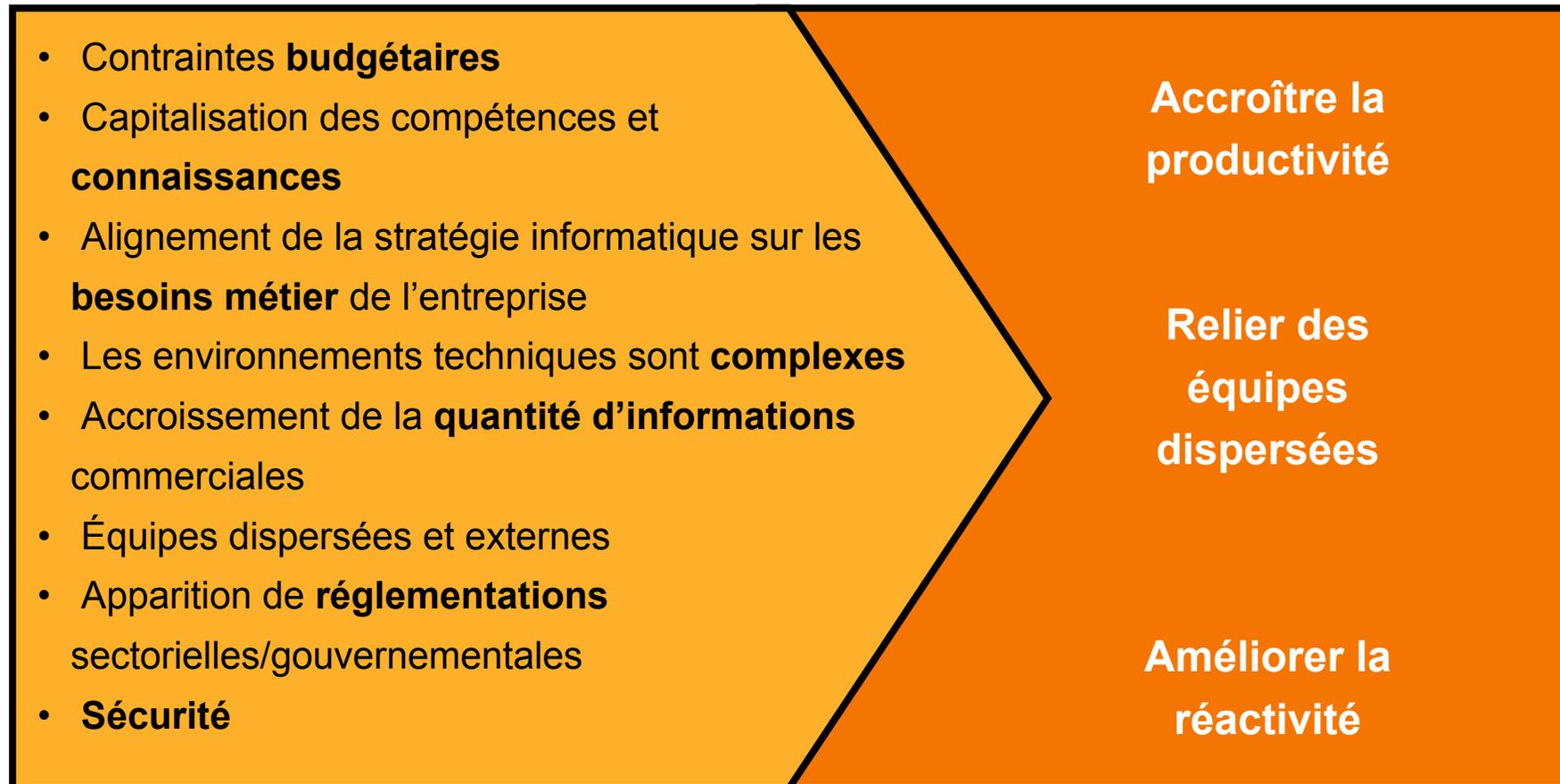


Quel est le lien avec les besoins de productivité des entreprises ?

La productivité des employés simplifie l'accès *au contenu, aux applications, aux personnes, et aux processus*. Elle inclut un portail collaboratif hautement sécurisé à l'échelon de l'entreprise et un système de gestion des données conçu pour permettre aux employés de faire leur travail pratiquement n'importe où, n'importe quand, plus rapidement et plus efficacement. Le résultat est un bureau virtuel personnalisé et adapté au rôle de chaque personne.



La productivité des employés est un enjeu d'actualité, elle demeure néanmoins liée à d'autres défis



Les analystes soulignent également ces défis à travers l'offre d'IBM Software

“Le leadership d'IBM dans le domaine du portail est bien mérité et devrait être préservé dans un avenir prévisible. Avec WebSphere Portal, IBM a su combiner une puissante architecture, un ensemble large et complet de caractéristiques, l'exploitation d'autres ressources technologiques IBM, et une vision ouverte du portail comme poste de travail du futur,”

— *David S. Marshak, Groupe Patricia Seybold*

— *David S. Marshak, Patricia Seybold Group*



“IBM a démontré un grand savoir-faire dans la gestion complète du contenu, en réunissant les solutions Lotus, WebSphere, DB2 et IBM Content Manager dans un concept de suite, intégrant jusqu'à la gestion des archives.”



IBM et la productivité des personnes

The screenshot shows the w3 8.0 web portal interface. The main content area includes a navigation menu with options like 'Home', 'My Work', 'My Network', 'My Learning', and 'My IBM'. A central news section features articles such as 'Technology Group announces realignment' and 'John Kelly, Linda Sanford and John Joyce discuss recent technology actions'. A search bar is visible with the name 'Luis H Rodriguez' entered. On the right side, there is an 'EMAIL/CALENDAR' section with options to 'Read email', 'Send email', and a calendar for April 2001. A 'BUDDY LIST' on the left shows team members like Bob D'Errico and Simon Cooper. A 'MY DOCUMENTS' section displays a file tree for 'Lee Dierdorff'.

Callout boxes highlight the following features:

- Contenu personnalisé**: Points to the personalized news and document sections.
- Cours sur Internet**: Points to the 'My Learning' navigation option.
- Espace personnalisé de l'employé**: Points to the user profile and settings area at the top right.
- Messagerie et calendrier**: Points to the 'EMAIL/CALENDAR' section on the right.
- Réunions sur Internet**: Points to the 'Web/Tele Conference' section at the bottom right.
- Annuaire**: Points to the 'MY DOCUMENTS' section for 'Lee Dierdorff'.
- Bibliothèque**: Points to the 'MY DOCUMENTS' section.
- Présence**: Points to the 'BUDDY LIST' section.
- Equipes virtuelles**: Points to the 'Team Rooms' section in the left sidebar.
- Liens personnalisés vers les applications favorites**: Points to the 'ESSENTIAL LINKS' section in the left sidebar.

Portail

Portail

Collaboration

Gestion de contenu

Offres:

WebSphere Portal

WebSphere Commerce

WebSphere Everyplace

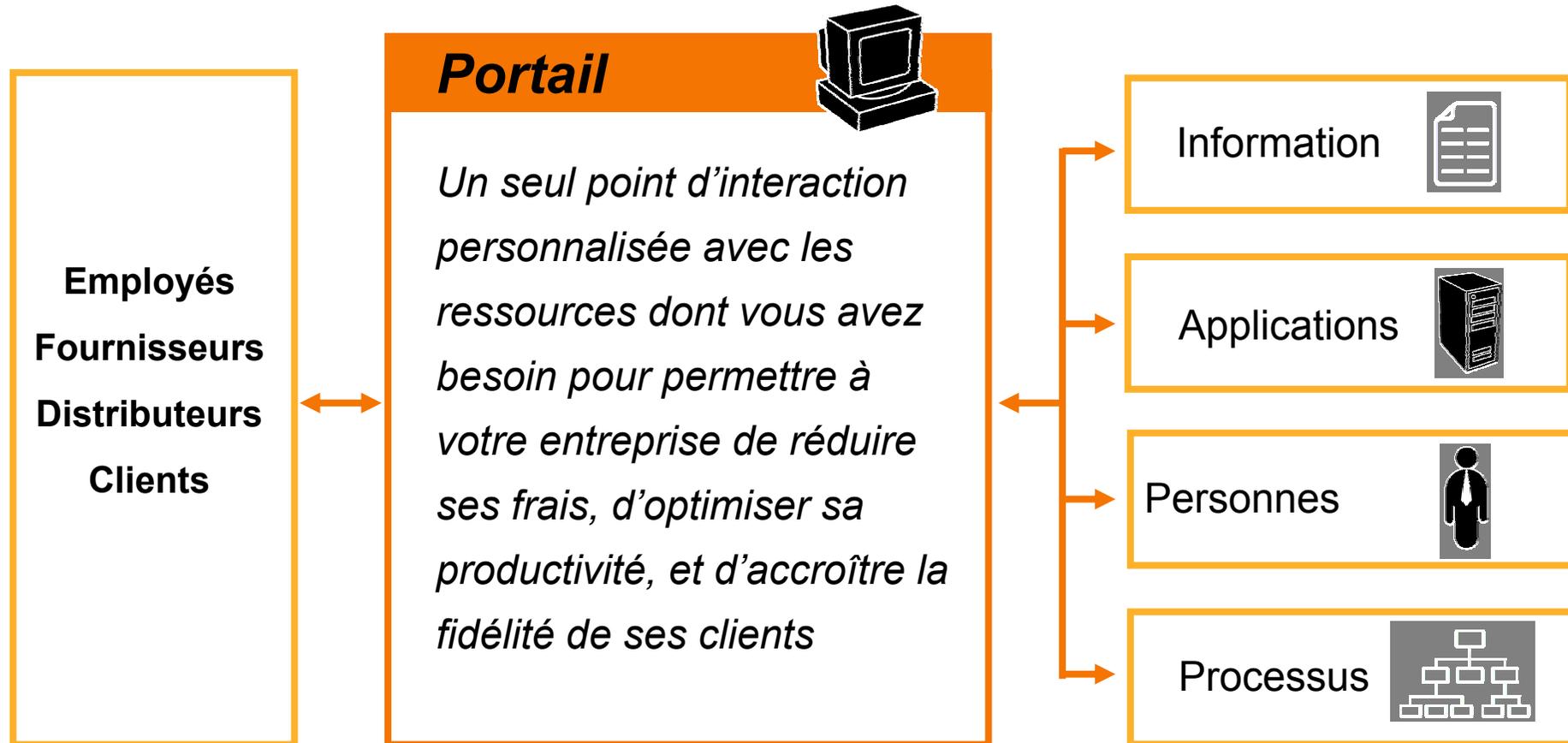
DB2 Everyplace

WebSphere Enterprise Transformation

Tivoli Security and Management



Rôle du portail



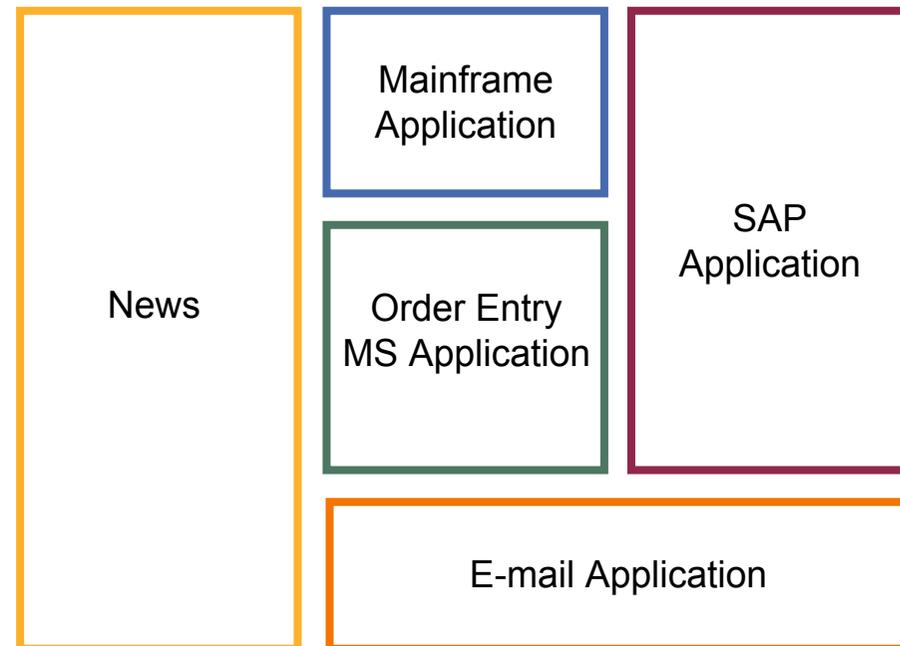
Rôle du portail

Fonctionnalités du portail :

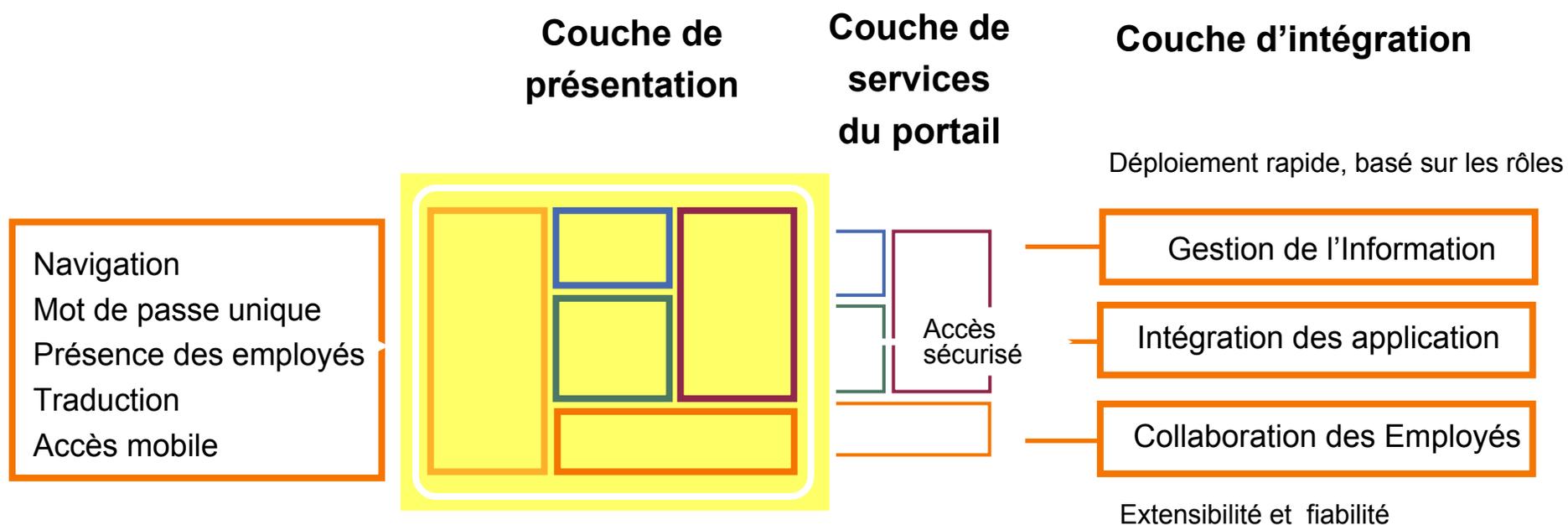
- L'Interface Commune aux Utilisateurs
- Le mot de passe unique
- La recherche avancée
- L'intégration de l'application
- La gestion des documents
- L'interaction des employés
- Une structure pour les Web Services
- L'extension vers des périphériques nomades
- La personnalisation et la customisation

Bénéfices :

- Optimiser la productivité des employés sur le Portail B2E (intra-entreprise)
- Améliorer les relations avec les partenaires commerciaux sur le Portail B2B (inter-entreprises)
- Accroître la fidélité des clients avec le Portail B2C (grand public)

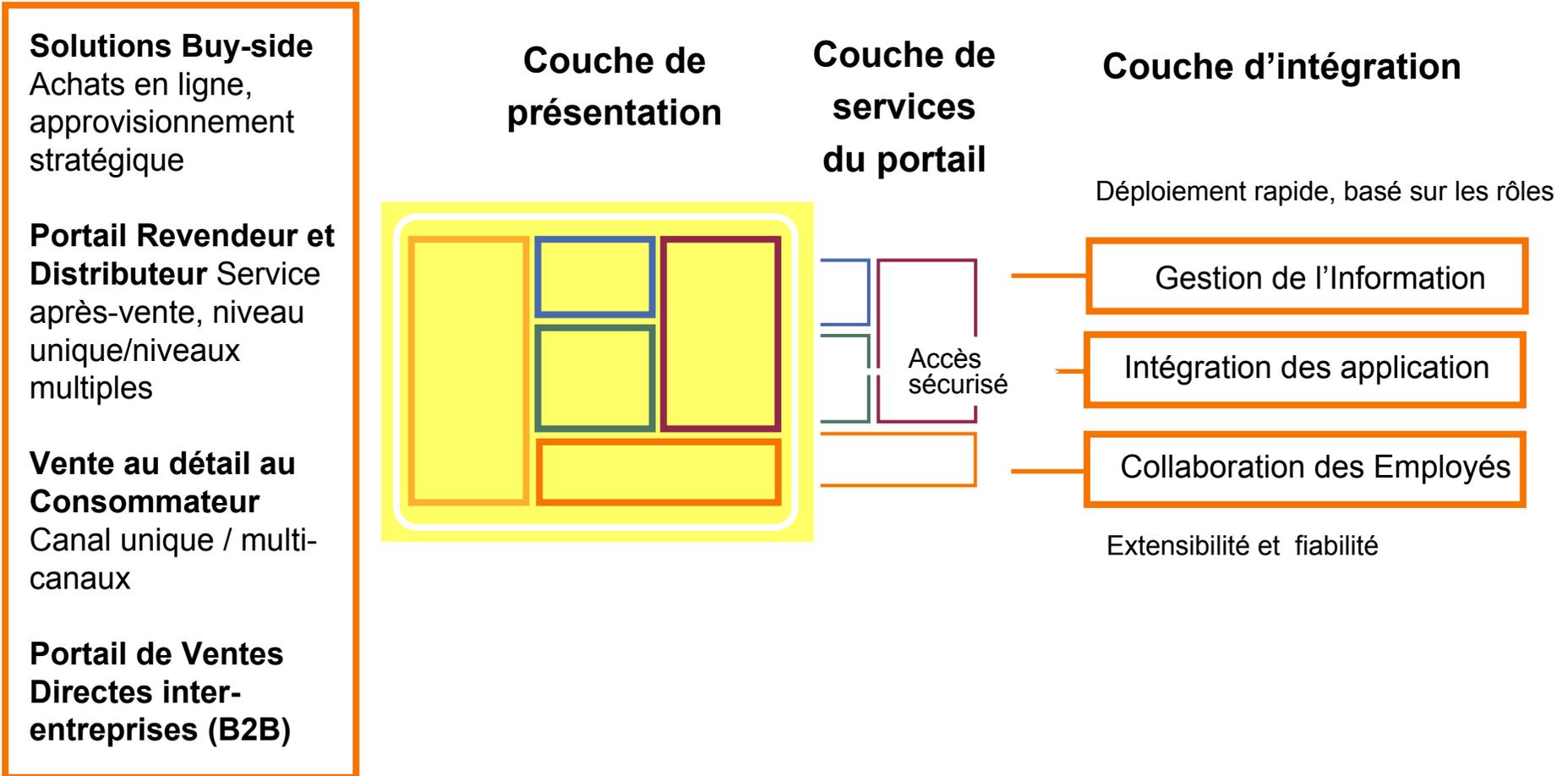


Les Portails sont bien plus que des interfaces utilisateurs



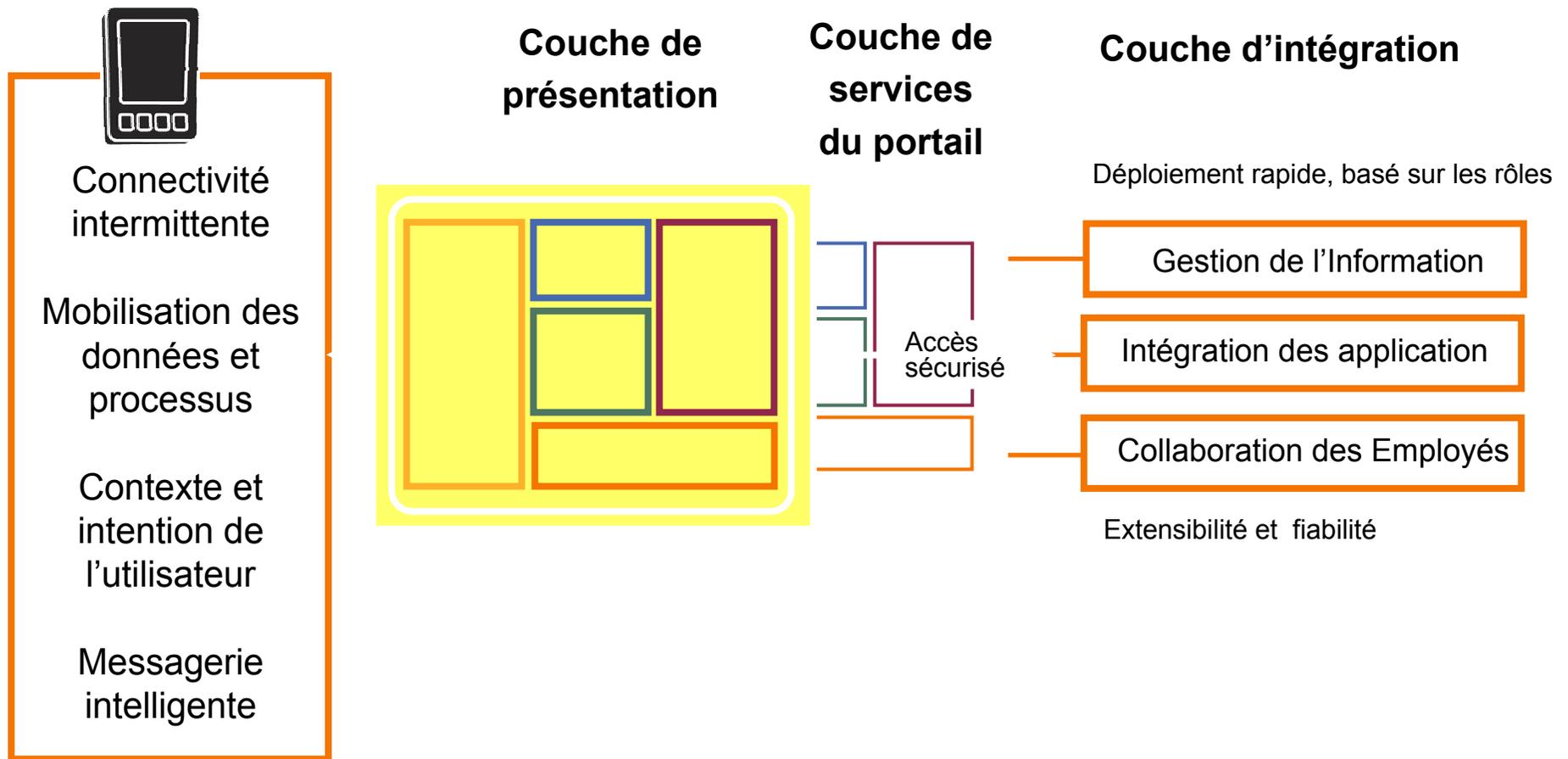
Portails appliqués au commerce

Renforcement et approfondissement des relations commerciales avec les clients et les partenaires



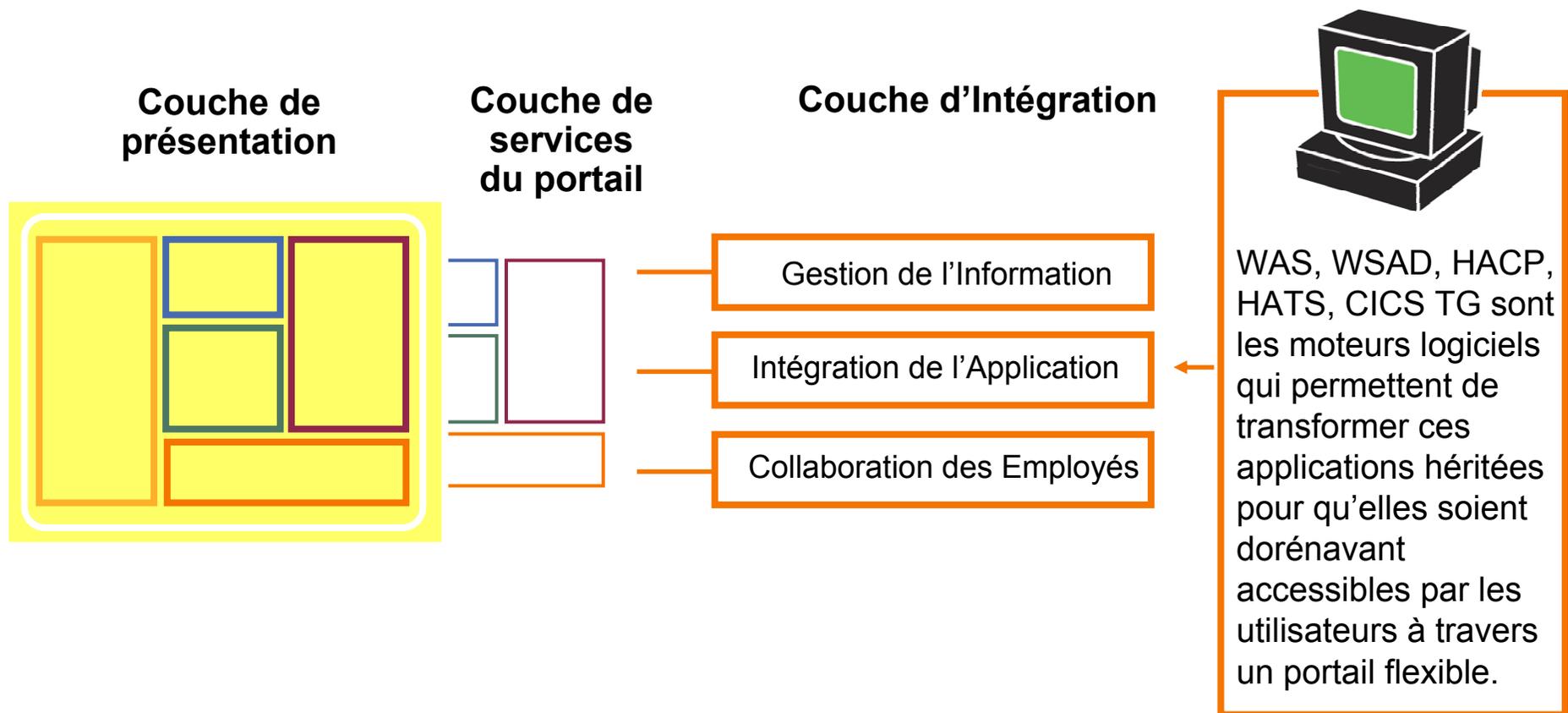
Portails Mobiles

Maintenez vos employés productifs et motivés, où qu'ils soient, en étendant vos processus métier aux périphériques mobiles



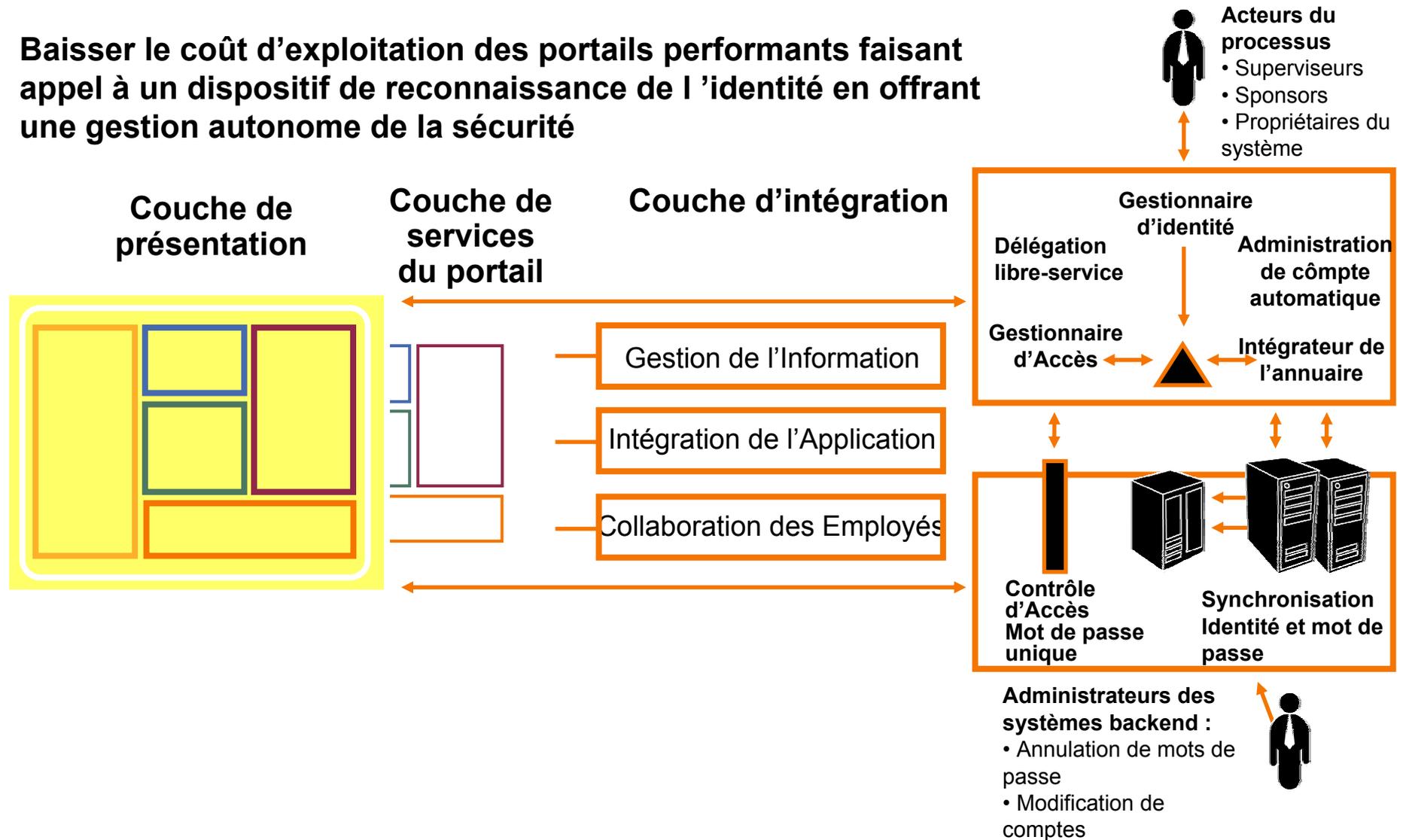
Transformez les applications existantes en portails en ligne

Améliorez la pratique de l'utilisateur, disposez d'une connectivité plus importante et réduisez le coût du développement jusqu'à 80% en réutilisant le code existant

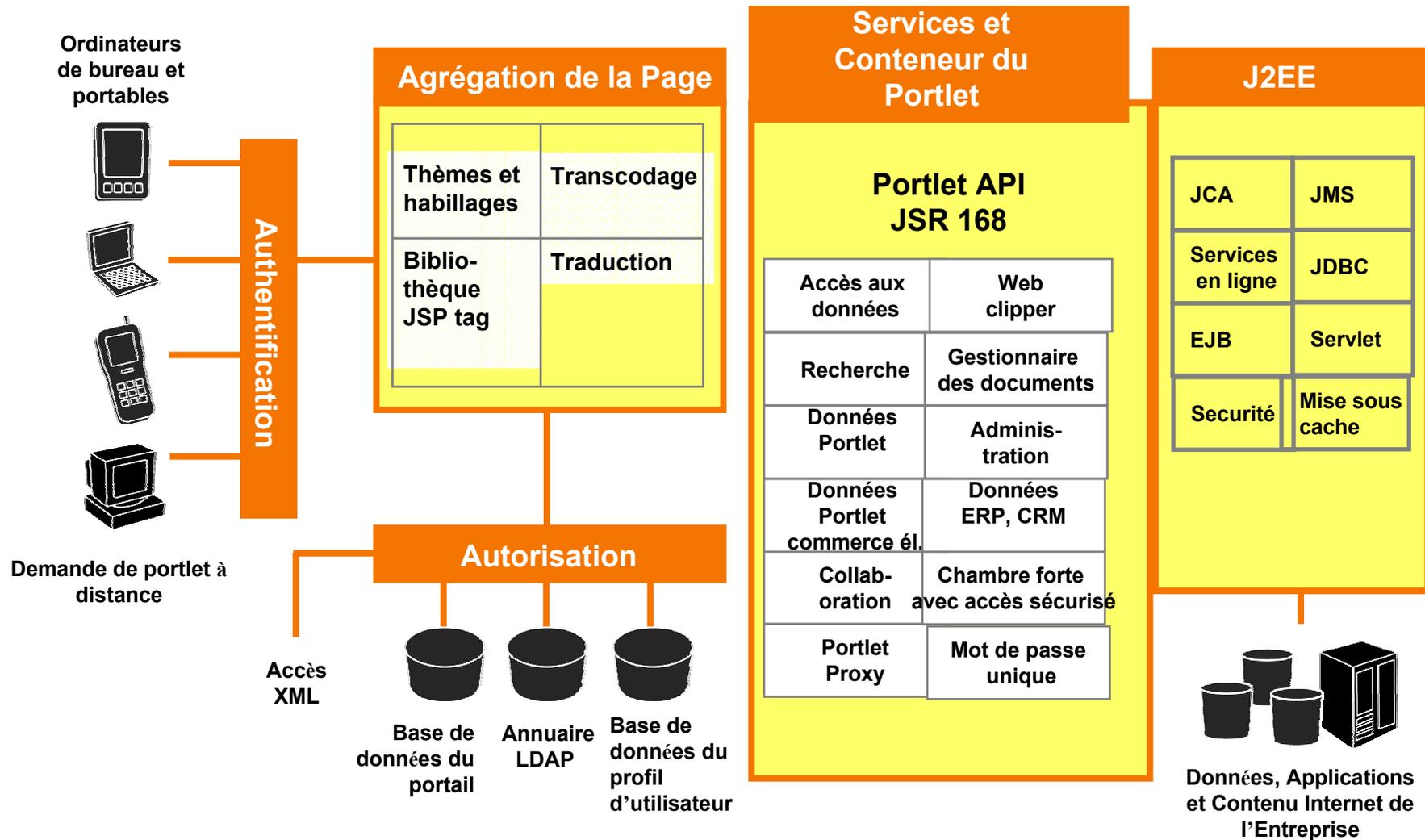


Des portails sécurisés, souples et administrés

Baisser le coût d'exploitation des portails performants faisant appel à un dispositif de reconnaissance de l'identité en offrant une gestion autonome de la sécurité



Architecture Technique du Portail



Les solutions Portail IBM peuvent vous aider à relever ces défis



Démonstration



Volkswagen AG



VOLKSWAGEN AG

Portail B2B

Défi

Créer un portail de lieu de travail électronique à la demande au niveau de l'entreprise, pour 500 000 utilisateurs internes et externes, qui offre à la fois des applications commerciales essentielles – y compris l'application SAP – sur une plateforme modulable en prévision d'une future expansion et de multiples usages

Solution

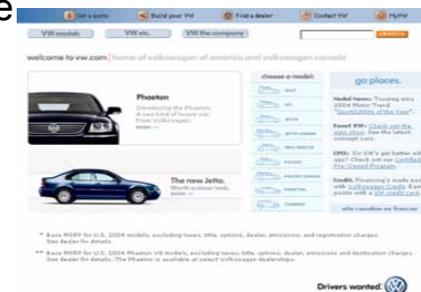
Une solution portail basée sur :

- WebSphere Portal
- WebSphere MQ Integrator
- WebSphere Business Integration

Valeur ajoutée

Les standards ouverts facilitent l'intégration des applications existantes ; WebSphere Portal prend mieux en charge la stratégie des Web services ; la solution complète IBM (incluant la sécurité) et sa capacité à les délivrer

Une bonne information délivrée au bon moment et à la bonne personne pour des décisions plus rapides et meilleures ; la direction de la stratégie du portail IBM est la bonne – (intégration de la collaboration, du contenu, de l'intelligence commerciale, du plan de travail) ; la réutilisation de la plateforme pour tous les types de portails (B2X) servira pour de futurs besoins



Okaïdi



Portail B2E Portail B2B



Défi

Nécessité de relier le siège avec près de 300 magasins appartenant à la compagnie ou franchisés dans le monde entier pour accompagner son importante stratégie de développement international

Solution

Une interface unique vers plusieurs bases de données Lotus Domino Document Manager conçues et développées séparément via WebSphere Portal – Express

Valeur ajoutée

- Amélioration du standard face à des documents provenant de sources multiples
- Accroissement de la collaboration entre les équipes géographiquement dispersées

“En tant que PME-PMI, il aurait été impossible de s’investir à fond dans une gigantesque transformation qui aurait complètement détruit l’organisation de notre société. Voilà où la flexibilité de WebSphere Portal - Express entre en jeu puisque la solution offre de nouveaux aspects comme le partage de documents et les forums à ajouter petit à petit.”

— Gilles Verstrepen,
Chef de Projet Intranet



Collaboration

Portail

Collaboration

Gestion de contenu

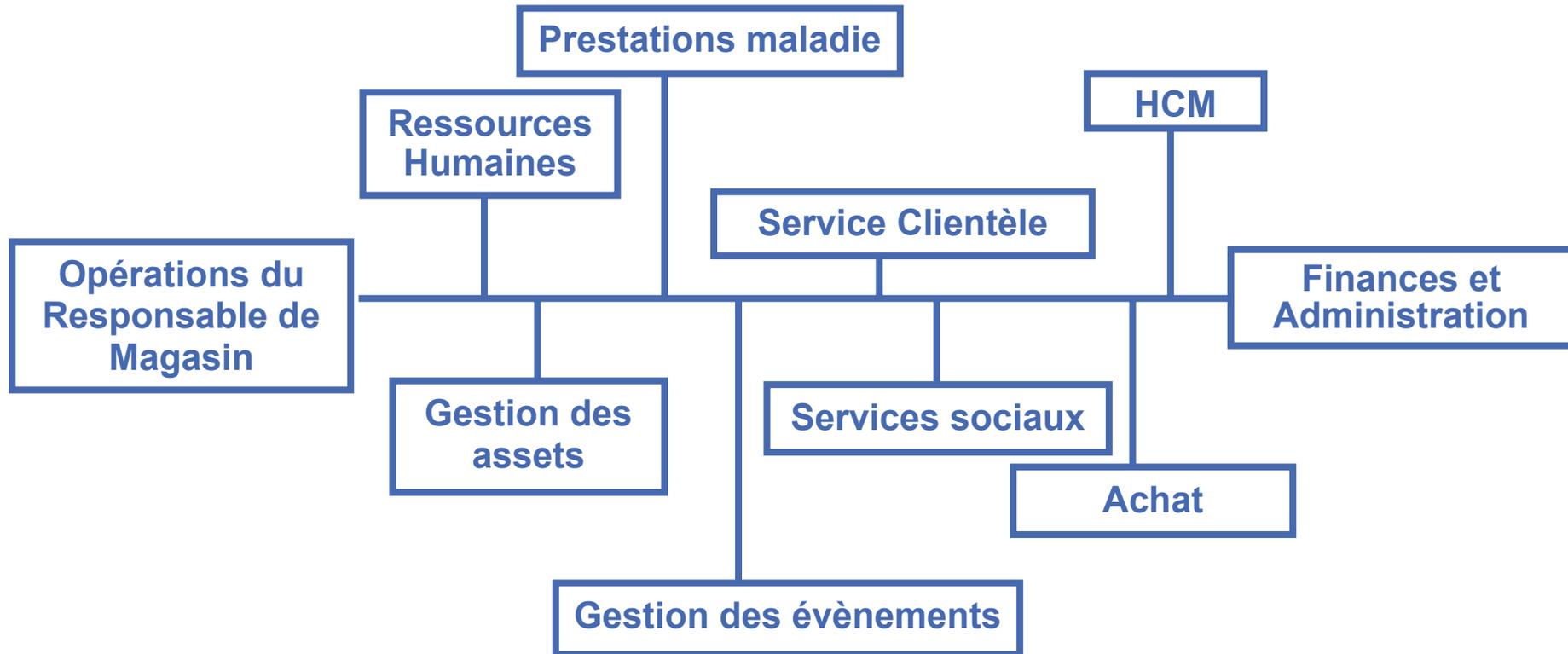
Offres :

Lotus Notes/Domino

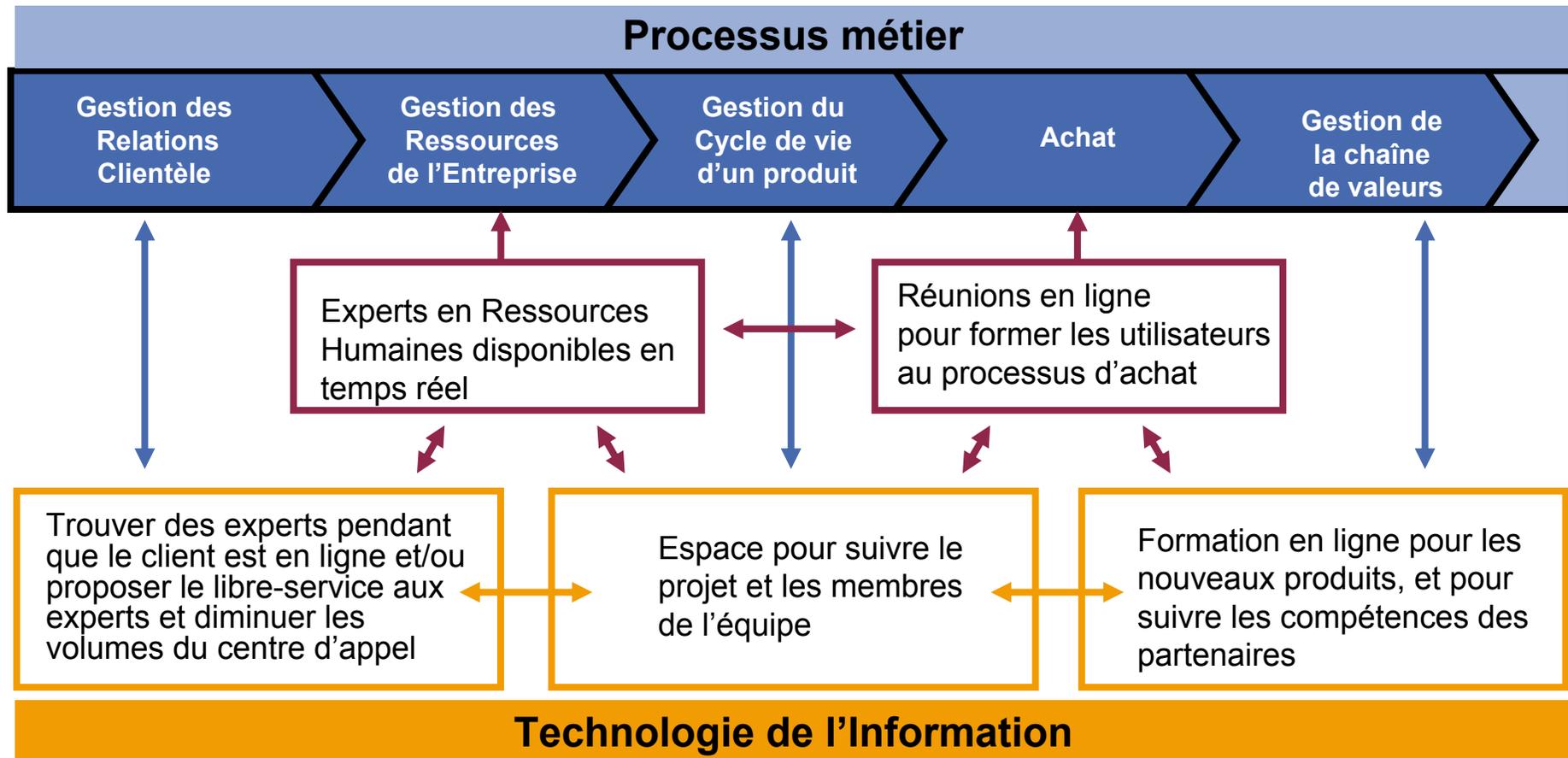
Lotus Workplace



Les organisations cherchent l'optimisation à travers les processus métier



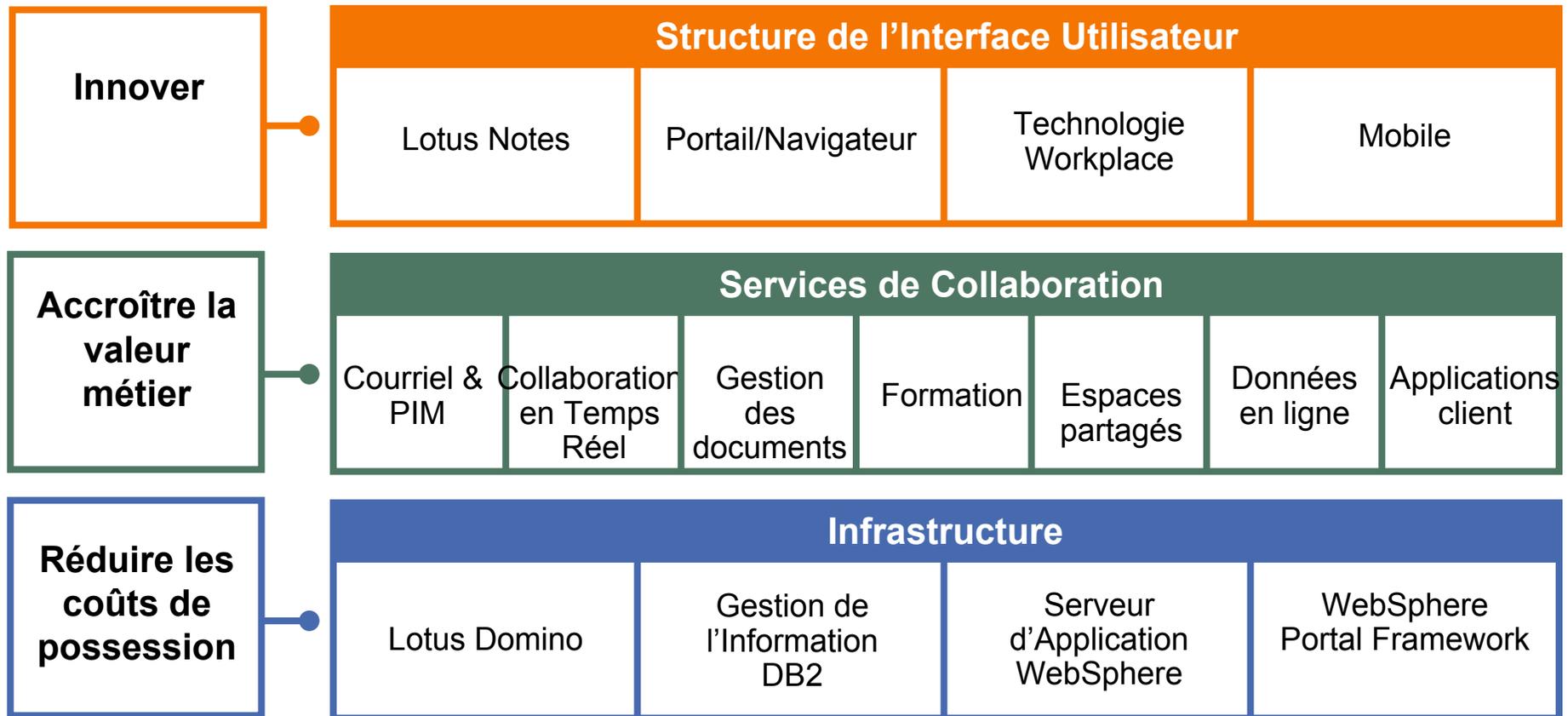
Intégrer la collaboration au cœur de l'entreprise donne de la valeur ajoutée aux applications et aux processus métier existants



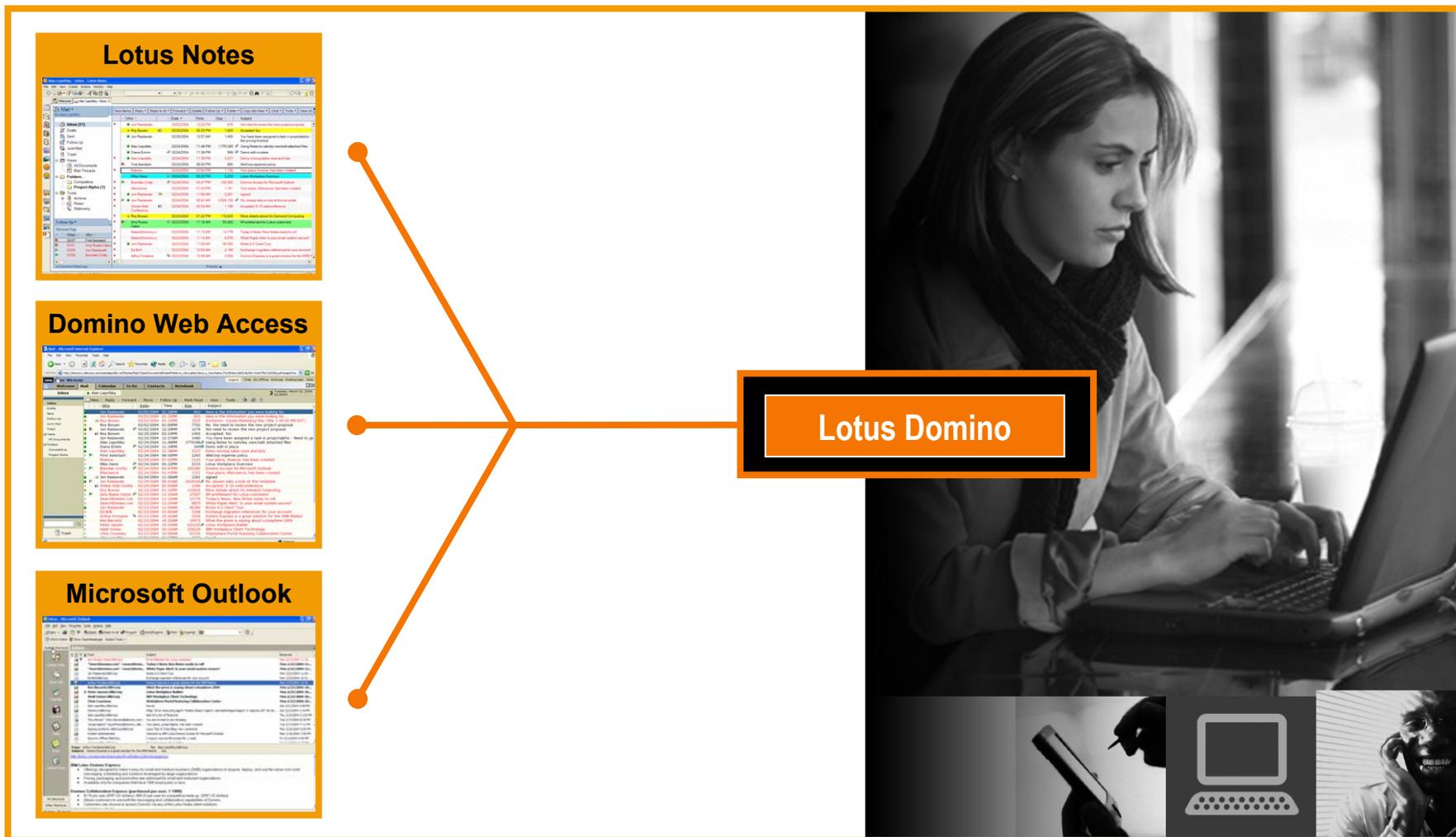
Solutions de Collaboration de Productivité des Employés

Offrant une importante Valeur ajoutée à l'Entreprise

Faire en sorte que plus d'employés soient plus productifs dans le contexte du travail qu'ils font tous les jours

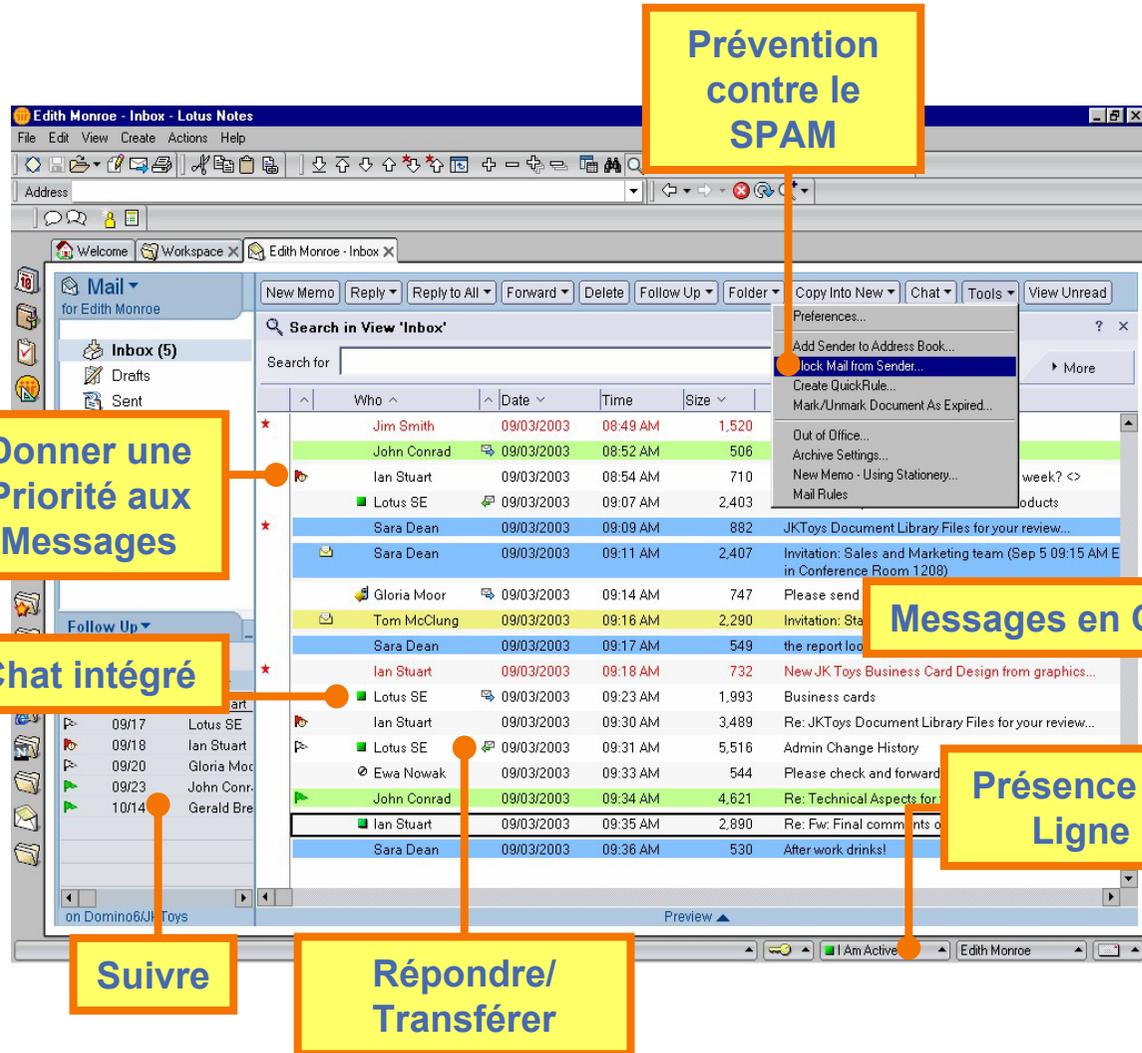


Lotus Domino propose choix et flexibilité



IBM Lotus Notes 6.5

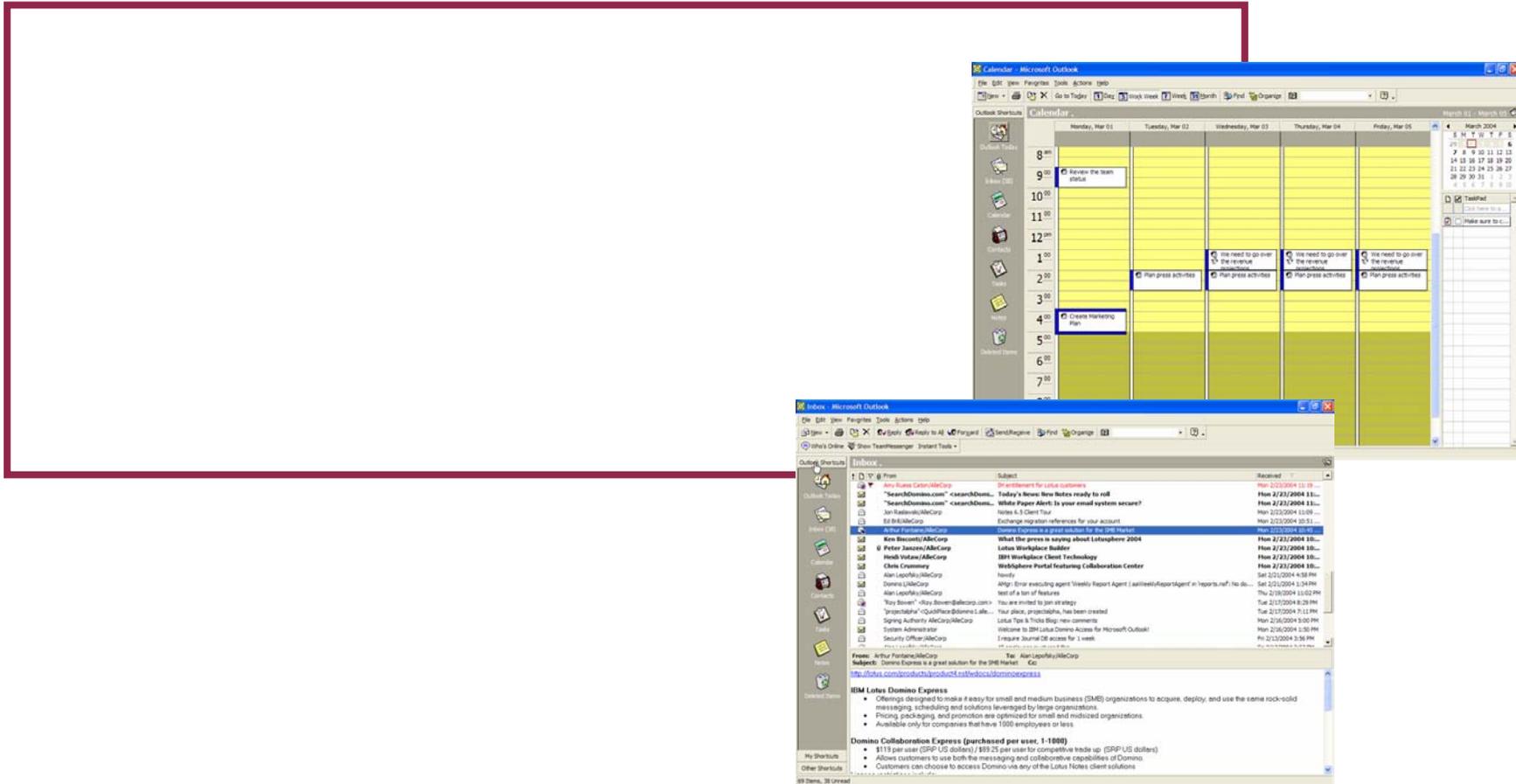
- Optimisation de la Productivité
- IM intégré
- Contrôle du SPAM
- Suivi
- Coût total de la possession
- Mise à niveau rapide
- Enrichissement du calendrier



Sécurité inégalée

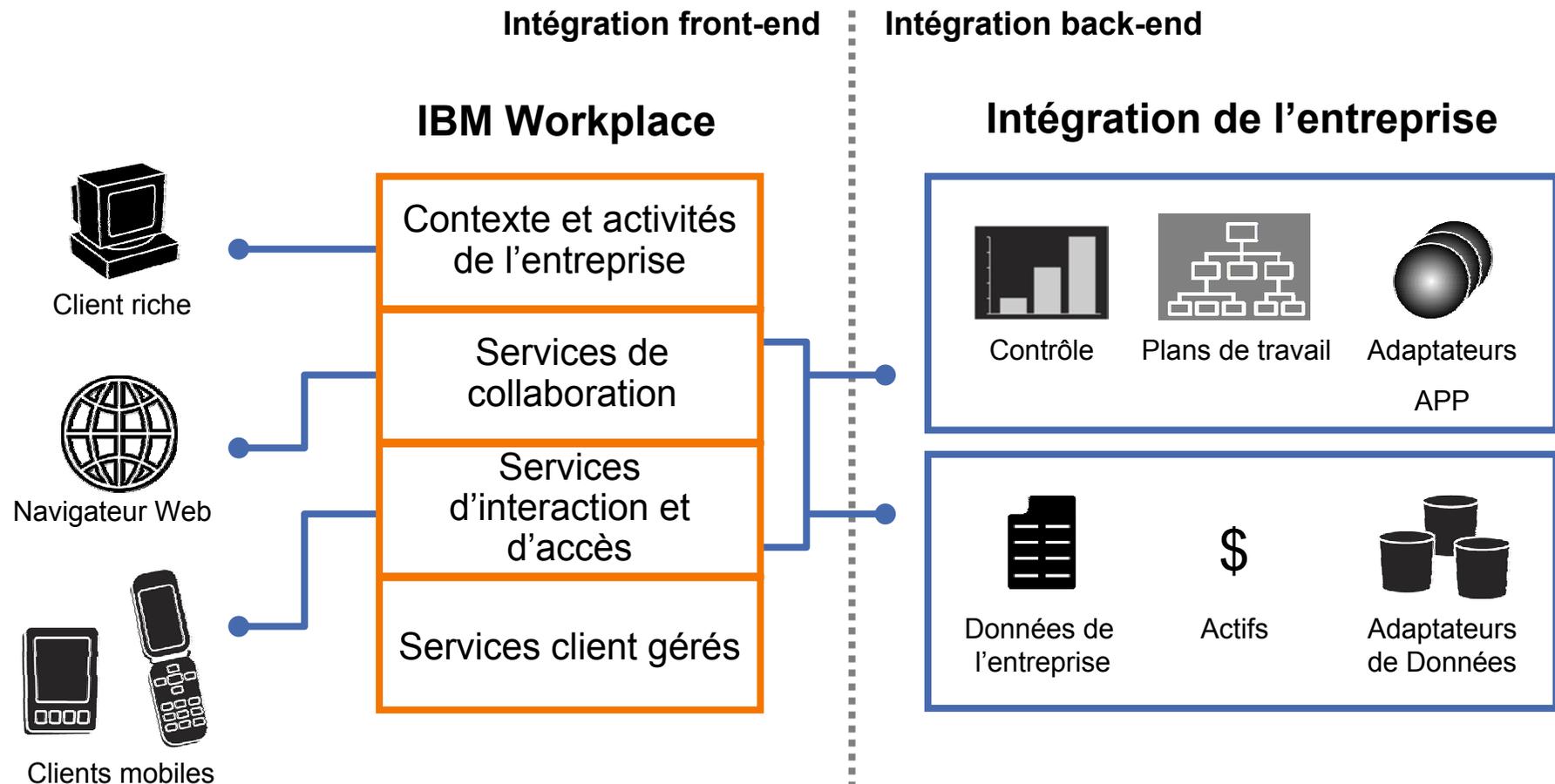
Démonstration

Domino Access pour Microsoft Outlook

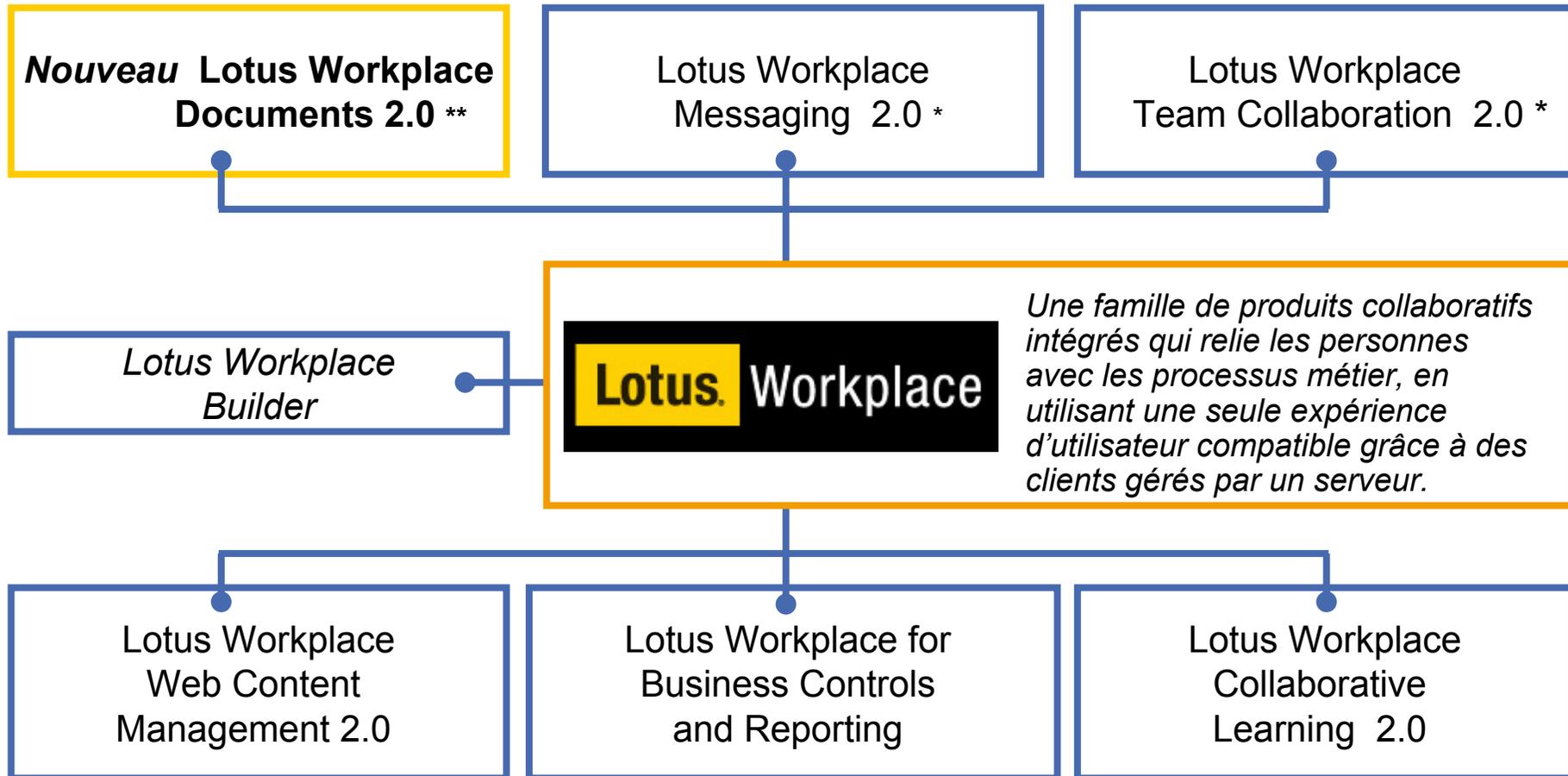


Modèle utilisant le client riche IBM Workplace

Faire en sorte que davantage d'employés et d'entreprises soient plus productifs dans le cadre de leur travail quotidien



Avec l'annonce du mois de mai, IBM fournit de nouveaux produits de collaboration et fonctionnalités



Démonstration

* Utilisant IBM Workplace Client Technology
 * inclut le nouveau Workplace Builder

Gestion de contenu

Portail

Collaboration

Gestion de contenu

Offres :

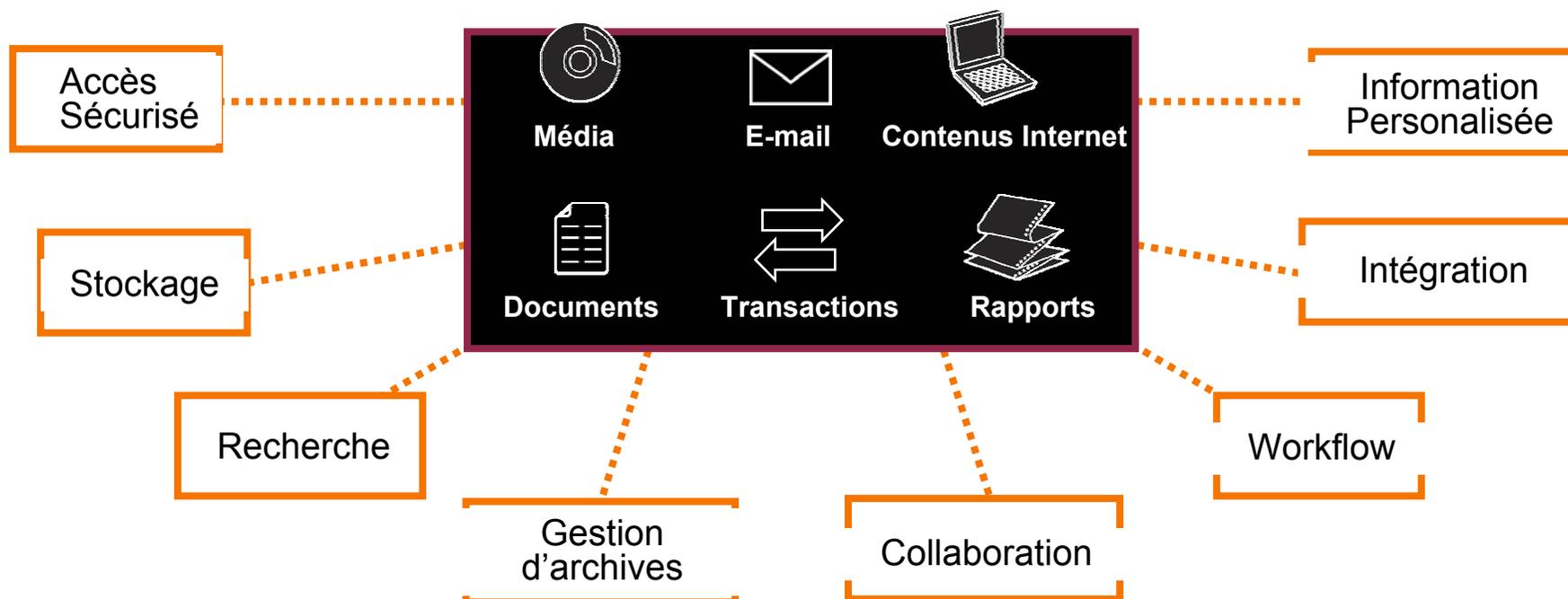
- DB2 Content Manager
- DB2 Content Manager OnDemand
- DB2 Document Manager
- DB2 Records Manager
- Lotus Workplace Web Content Management
- Lotus Domino Document Manager



Information à la demande

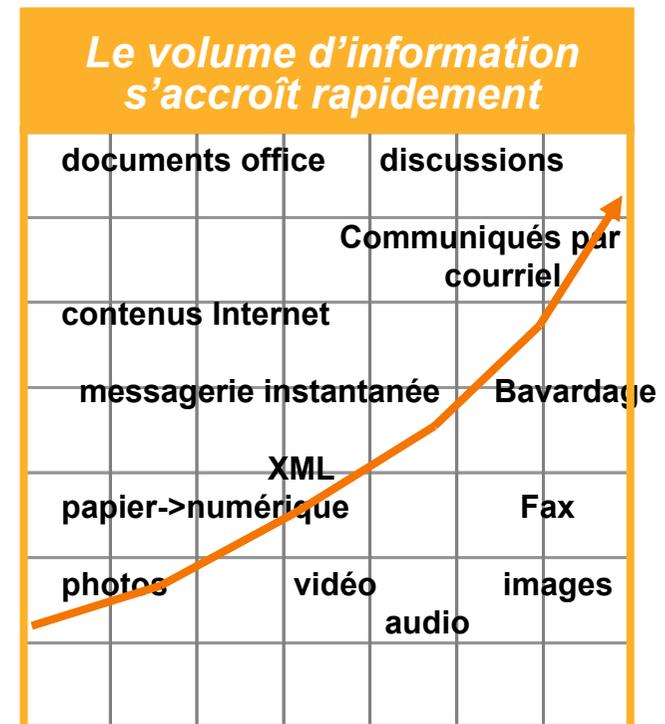
Informations à la demande:

Gestion et exploitation de toutes sortes d'informations, grâce à de multiples applications et processus métier



L'information est vitale dans une entreprise

-
-
-
-
-



Positionnement des logiciels IBM par rapport à la gestion de contenu

logiciels **Tivoli.**

logiciels **DB2**

logiciels **DB2**

Lotus. software

Lotus. software

Archivage

Contraintes légales

Beaucoup de documents sont assujettis à des contraintes de conservation -de 6 à 30 ans-



Explosion des volumes à stocker

Changement d'échelle : du Ko SGBDR au Mo d'un film. Les échanges sont de plus en plus riches et fréquents (ex : le mail)



Gest° électronique de docs

Distribution de l'information



Nouveaux services facturables de restitution au travers des canaux de distribution.

Intégration des solutions existantes

Les entreprises ont multiplié des solutions verticales de gestion de contenu, sources d'accroissement des coûts.



Efficience des traitements

Les établissements cherchent à fluidifier leurs processus métiers. **Le contenu est valorisé par son utilisation au sein de ces processus qu'il permet d'optimiser.**



Gestion de contenu Web

Optimisation du Web

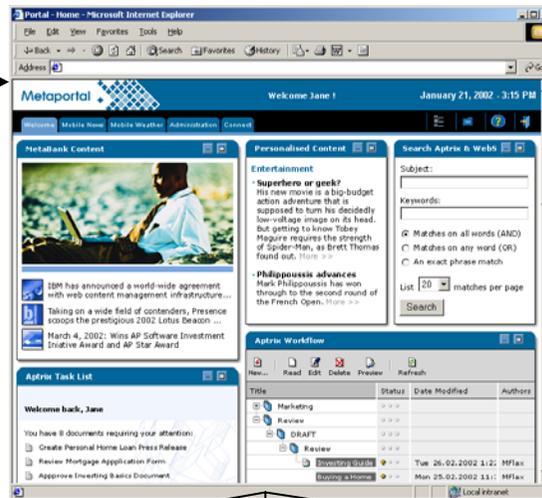
Le Web est devenu partie intégrante dans la publication d'information. Le gestion de contenu Web doit donc être dynamique et accessible pour des non informaticiens



Le portail permet de présenter l'information de manière unifiée, personnalisée et sécurisée en fonction des profils des utilisateurs. Il propose également des espaces de travail partagés pour le travail collaboratif



Accès personnalisés et sécurisés à l'information pour les utilisateurs



Définition des droits d'accès par les administrateurs

Archivage



Gest électronique de docs



Gestion de contenu Web



Solutions de gestion de contenu pour l'optimisation de la relation client

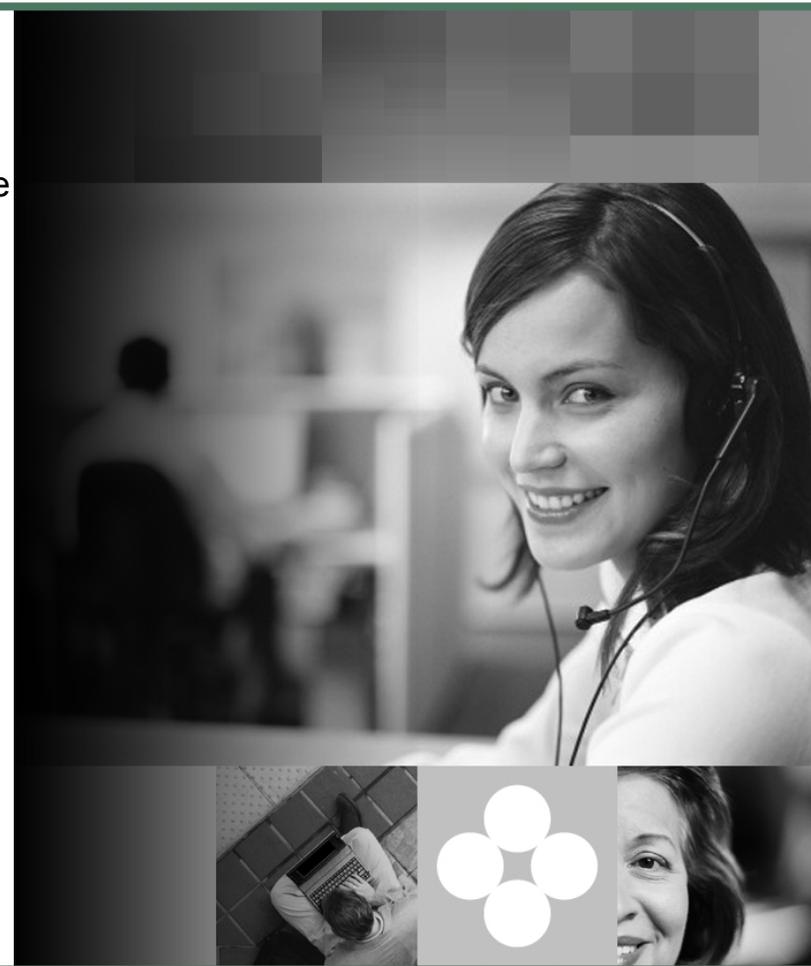
Solution de gestion du contenu avec une approche client

Clients satisfaits

- Une réponse plus rapide
- Une communication plus compréhensible et plus cohérente
- Des transactions précises

Domaine des solutions

- Customer Relationship Management (CRM)
- Enterprise Resource Management (ERP)
- Facturation
- Service clientèle
- Applications de crédit
- Dossiers des patients
- Services d'investissement
- Catalogue produit sur Internet
- Gestion des réclamations



Solutions collaboratives de gestion de contenu

Donner des moyens aux employés pour :

- Optimiser la productivité
- Ré-utiliser et créer un effet de levier du contenu dans toute l'organisation
- Relier et établir des collaborations avec des groupes

Domaines d'application des solutions

- Gestion de documents sur la gestion du contenu Web
- Gestion des distributeurs
- Gestion de contrats et gestion financière
- Gestion de marques et gestion marketing
- Maîtrise du changement d'ingénierie
- Administration en matière de nouveaux médicaments
- Assurance
- Prise en charge en cas de litige



Lotus Domino Document Manager (Domino.Doc)

- Bibliothèque
 - ▶ Profil des documents
 - ▶ Verrouillage en mise à jour distribué
 - ▶ Contrôle des versions
 - ▶ Sécurité
 - ▶ Recherche avancée
- Gestion du cycle de vie
 - ▶ Cycles de révision et d'approbation
 - ▶ Publication
 - ▶ Archivage
- Intégration (ODMA)
 - ▶ Interface avec Office
 - ▶ Messagerie (Outlook et Notes)
 - ▶ Explorateur Windows
- Collaboration
 - ▶ Forum de discussion
 - ▶ Intégration avec Sametime

Bibliothèque – Salle – Armoire – Classeur – Document

Search for JSR 170 Go Advanced Search

Getting Started | ?

My HomePage

Site Map

Checked Out Items

Title	Date
Common Store information	01/06/2004
Domino Document Manager Product Information	01/06/2004
JSR 170 Detail Spec	01/06/2004

Recently Edited

Title	Date
JSR 170 Detail Spec	01/06/2004
Domino Document Manager Product Information	01/06/2004
Common Store information	01/06/2004
Domino Document Manager RM information	01/06/2004
Technical Strategy Discussion	01/06/2004

Life Cycle

Title	Status
No Documents Found	

Favorites

Title	Type
Archived Email	Binder
December 2003	Binder
JSR 170 Detail Spec	Document
Product Information	Binder

Démonstration

Solutions de conformité

Solutions de gestion
de la conformité
du contenu

Conformité rationalisée

Réduire le risque juridique en mettant en place des politiques de conformité internes

Gérer d'importants documents tout au long de leur cycle de vie.

Mettre en place une gestion électronique des archives

Règles et normes fondamentales

- DOMEA- Allemagne, Gestion des documents et des archives
- MoReq- E.U., Tenue d'archives électroniques
- Pro- UK . Norme relative aux archives publiques
- SEC/NASD - Maintien et supervision
- Basel II – Gestion du crédit, du marché et des risques opérationnels
- HIPAA - Partage de la confidentialité et des informations
- Sarbanes-Oxley - Amélioration des contrôles financiers
- 21CFR11 - Approbation et comptabilité
- DoD 5015.2 - Gestion des archives



Kraft Foods Deutschland



Solutions de gestion
de la conformité
du contenu

Défi

Satisfaire aux exigences du gouvernement en matière de conformité pour le maintien des données
Optimiser la productivité

Solution

Archive et référentiels centraux, en intégrant les documents papier et ceux générés par SAP, en permettant un accès rapide à l'utilisateur final, la sécurité et l'auditabilité pour 2,1 millions de factures par an, ce qui représente une progression de 20% par an.
Le même référentiel gère des photos historiques, des actifs de marque et des courriels archivés

Valeur ajoutée

Préservation fiable à long terme et accès aux documents de valeur et aux actifs de marque
Reporting et conformité en matière de réglementation efficaces

“ Avec le gestionnaire de contenu DB2, nous avons transformé l'archivage des factures à l'arrivée hors connexion, d'une activité après l'événement en une partie intégrante du processus de comptabilité. ”

— Sven-Erik Iwersen, Analyste Système,
Kraft Foods Deutschland



CAF Marseille

■ Problématique

- Gère aujourd'hui **400 000 dossiers** et un dossier génère normalement **25 documents**
- **Pratique un double archivage** : Magnétique pour la consultation (rapide) et Optique pour le stockage légal.
- Prévenir les pertes de pièces et les déclassements de dossier



■ Solution

- Stockage et archivage basée sur les produits **Content Manager sous AIX** pour la gestion des documents
- Acquisition et de numérisation sous NT basée sur les produits **Ascent Capture** de la société partenaire **Kofax**
- Sauvegarde intégrée est réalisée grâce à **Tivoli Storage Manager** sur bibliothèques optiques et robot bandes

■ Bénéfice client

- **2 400 000 images sur supports magnétiques** utilisées pour la consultation, temps d'accès entre 2 à 3 secondes
- **1 000 000 sur supports optiques pour le stockage légal**, temps d'accès de 10 à 15 secondes



Coca-Cola

■ Le challenge

- Intégrer 3 bibliothèques séparées:
 - photo, document, vidéo
- Protéger et utiliser mondialement plus de 40,000 informations de marque

■ La solution IBM

- IBM Content Manager
- Lotus Domino

■ Les bénéfices

- Diminuer le temps de recherche des informations de jours en minutes
- Diminuer le temps de développement d'une campagne d'environ 50%



"The Coca-Cola Company has a rich and extensive archive of imagery and documents that defines our company and our brand.....we wanted to create a robust system that would enable our employees in more than 200 countries to efficiently access our historical data and work collaboratively - all from their desktops,"

Philip F. Mooney,
Director, Corporate Archives,
The Coca-Cola Company



Que peuvent faire pour vous les solutions collaboratives ?

Optimiser votre productivité

Un transfert plus rapide et plus précis de données sur les patients a fait baisser les coûts de 25%

L'augmentation de la productivité des employés a conduit à des économies de 6 millions de dollars par an et à une augmentation du revenu de 200 millions de dollars

La solution de commerce électronique a permis de tripler le chiffres d'affaires avec la même force de vente.

Relier des équipes dispersées

Une collaboration fondée sur la toile a généré des économies de 600.000 dollars par an uniquement en coûts de billets d'avion.

Relier 3.600 agents de vente dans 153 bureaux

Améliorer la réactivité

Réduire le nombre d'appels de 23% (tout en améliorant le scénario de la chaîne de VA)

Créer des espaces de travail en 1 minute au lieu de 48 heures

Prouver facilement la conformité à la réglementation

Gérer et archiver des millions de documents pour respecter la réglementation gouvernementale

A aidé 60.000 employés à respecter les règles SEC pour archiver tous les courriels pendant 7 ans

Victory Springs Senior
Health Associates

ACUITY

NATIONALGEOGRAPHIC.COM

IR Ingersoll Rand

Manulife Financial

Prudential

WOMBLE
CARLYLE

KRAFT

Prudential

2003 : leadership d'IBM sur le marché en matière de productivité des personnes

Collaboration

#1 market share in collaboration category
73% market share of enterprise instant messaging
#1 collaboration software on Linux

Content Management

#1 market share in content and document management
Digital Content Management Company of the Year 2003-Frost & Sullivan
Content Compliance- Winner Transform Products of 2003

Portal

#1 market revenue share in portal category
Voted "Best Enterprise Portal Platform"- 2003 Codie Awards
Best "Enterprise Information Integration Platforms & Portals"
in Intelligent Enterprise's annual Readers' Choice Awards

Security and Storage

Frost & Sullivan Market Engineering Leadership Award 2003
2004 LinuxWorld Product Excellence Award
2003 Crossroads A-list Award for Identity Management

Source: IBM Analysis based on Industry Reports/Market Research

