

Ensemble, travaillons plus intelligemment

[Introduction](#) | [Se connecter](#) | [Collaborer](#) | [Innover](#) | [Optimiser](#) | [Pourquoi choisir IBM ?](#)



Collaborer pour travailler plus intelligemment

Travailler plus intelligemment, qu'est ce que cela signifie ?

Dans ce monde en constante mutation, jour après jour voire heure par heure, les entreprises ne peuvent plus rester immobiles. Elles doivent au contraire être agiles et adaptables. Vous pouvez renforcer les relations établies et exploiter pleinement la puissance de la participation pour rechercher des informations et des idées, où qu'elles se trouvent. Et vous pouvez faire tout cela de façon plus rentable. La collaboration peut vous aider à travailler plus intelligemment, ensemble.

Grâce à IBM Lotus, nous aidons les entreprises du monde entier à travailler plus intelligemment au quotidien. Ces solutions vous permettent de trouver en quelques secondes seulement la réponse à une question, transmise par un expert situé au bout du monde. Vous pouvez partager et modifier en temps réel des documents avec des collègues, sur le Web, exactement comme si vous vous trouviez dans la même pièce. Vous pouvez combiner des composants d'applications pour accélérer vos prises de décisions. Vous pouvez utiliser le Web comme plate-forme d'exploitation.

Vous avez la possibilité de faire tomber les frontières et de construire des relations. Vous pouvez économiser de l'argent, l'emporter sur la concurrence, prendre vos responsabilités, et dessiner l'avenir. Tout commence ici.

« Devant toute cette abondance de technologie et de capacités réseau disponible à des prix tellement attractifs, pourquoi n'intégreriez-vous pas une technologie intelligente à vos équipements ? Pourquoi ne pas proposer de nouveaux services aux clients, citoyens, étudiants ou patients ? Pourquoi ne pas étendre vos connexions ? Quelles informations ne voudriez-vous pas examiner ? »

— Samuel J. Palmisano, PDG d'IBM (extrait d'un discours prononcé au Council on Foreign Relations, le 6 novembre 2008)

Se connecter

Etablir des relations fructueuses

Connaissez-vous vraiment vos clients ? Vous gagneriez à bien les connaître : en effet, il a été démontré qu'une connaissance approfondie de ses clients était l'un des meilleurs atouts permettant de se différencier de la concurrence. Vos clients veulent être en mesure de travailler en ligne, lorsque cela les arrange. Ils veulent pouvoir effectuer leurs transactions en libre-service, de façon pratique et sécurisée. Cela s'applique aussi aux employés et aux fournisseurs. IBM Lotus vous aide à créer

bien davantage qu'une base clients : une communauté. Il vous permet de savoir ce que veulent vos clients, avant même qu'ils en fassent la demande. Vous pouvez établir des relations hautement productives tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre entreprise, et mieux utiliser la somme de connaissances et d'expertise qui s'y trouve, en utilisant une gamme de solutions de collaboration sécurisées et efficaces.

des décideurs pensent qu'une bonne connaissance des clients est importante, voire vitale pour leur entreprise. Or, la moitié d'entre eux ne suit aucune stratégie dans ce domaine.¹



Se connecter

IBM Lotus Connections et Lotus Quickr™

vous donnent accès à une suite intégrée de solutions d'informatique sociale d'entreprise, grâce auxquelles vous pourrez entrer en contact avec des experts, créer des communautés au sein de votre entreprise ou à l'extérieur, stocker des contenus à un emplacement centralisé et utiliser des outils de gestion de projets en ligne lors de vos réunions et de vos collaborations.

Les services en ligne IBM LotusLive

offrent une suite intégrée de solutions de réseau social et de collaboration (incluant un service de réunion en ligne, des fonctions de stockage et de partage de contenus, une messagerie instantanée, notamment), le tout via un seul site Web.

IBM WebSphere® Portal permet aux employés, clients et partenaires des entreprises d'accéder à des contenus Web et à des outils de collaboration à partir d'un point unique. Les portails peuvent être personnalisés et gérés en fonction de besoins propres à certains rôles ; ils prennent en charge des applications composites et des mash-ups.

IBM Lotus Sametime® permet d'entrer en contact avec les personnes souhaitées, à l'aide de la messagerie instantanée intégrée (voix, vidéo et données) et d'obtenir des réponses immédiates, ainsi que des échanges d'idées, au sein d'un environnement naturel et convivial.

IBM Lotus Notes® et Domino® vous permettent de contacter les personnes dont vous avez besoin et d'accéder à vos activités quotidiennes depuis le bureau ou lors de vos déplacements. Vous pouvez également bénéficier des fonctions de réseau social et de communications en temps réel, le tout à partir d'un même bureau. Vous pouvez consolider vos calendriers professionnels et publics, vos contacts professionnels et personnels, au sein d'une interface utilisateur intuitive et hautement sécurisée.



Se connecter

au bon moment



Les bureaux de sécurité de l'Etat du Missouri fournissent aux personnes chargées de répondre toutes les informations vitales

Lorsque des catastrophes se produisent, une réponse rapide peut sauver des vies. Les efforts de réponse en urgence doivent être coordonnés, et les décisions doivent être prises rapidement. Les bureaux de sécurité de l'Etat du Missouri rassemblent plusieurs entités pour pouvoir répondre plus rapidement et de façon plus efficace aux situations imprévisibles. Grâce à l'aide fournie par IBM, une solution a pu être mise en place : le système MERIS (Missouri

Emergency Response System), une solution Web qui rend les informations vitales accessibles aux personnes chargées de répondre. Le système MERIS, basé sur la plate-forme logicielle IBM WebSphere Portal, offre aux équipes des informations telles que des rapports de police ou des données géographiques. Les outils de collaboration Web, qui incluent Lotus Sametime, relient ces équipes via les conférences Web, les discussions, les e-mails et les fonctions de tableau blanc. Le résultat ? Une préparation accrue à l'urgence, grâce à une meilleure collaboration.

« Pour la première fois, nous fournissons ces outils à toute personne susceptible d'en tirer profit. Cela renforce la sécurité et nous aide à répondre aux catastrophes plus efficacement que jamais auparavant. »

—Paul Fennewald, Directeur de la sécurité, Etat du Missouri

Collaborer

pour être une entreprise plus agile et adaptable

Les PDG d'entreprises estiment que leur capacité de gestion des changements est de

22%

inférieure à ce qu'ils pensaient devoir y consacrer.²

Parvenez-vous à prendre vos décisions stratégiques assez rapidement ? De nos jours, travailler ne signifie plus obligatoirement être derrière un bureau. Les décisions ne se prennent plus uniquement entre les quatre murs d'une salle de conférence. Votre collègue le plus proche peut très bien se trouver à 8000 km de distance. Ce nouvel environnement mondial exige que

tous les employés, clients et partenaires d'une entreprise disposent des outils et des informations dont ils ont besoin pour entrer en contact et pour prendre leurs décisions rapidement, à tout moment, où qu'ils se trouvent. Les logiciels de collaboration IBM Lotus vous permettent de contacter en temps réel les personnes que vous recherchez et d'obtenir des informations tout aussi rapidement, de la façon qui vous convient le mieux (messagerie, messagerie instantanée, réseau social, partage de documents, conférences Web, téléphonie ou visioconférence).

Collaborer

avec...



IBM Lotus Connections et Lotus Quickr vous offrent un accès au capital humain de votre entreprise, afin que vous puissiez prendre des décisions rapides et précises. Vous pouvez à tout moment entrer en contact avec pratiquement qui vous voulez, et configurer un hub en ligne dans lequel vous organiserez des réunions et coordonnerez des activités tournées vers une efficacité accrue.

Grâce aux services en ligne IBM LotusLive, le réseau social et le partage de fichiers sont devenus accessibles à toute personne équipée d'une connexion Internet, via la fourniture d'un logiciel conçu en tant que service sur une plate-forme Web.

IBM Lotus Sametime associe les fonctions de messagerie instantanée et d'indicateur de présence pour permettre aux utilisateurs de communiquer

en temps réel, quand ils le désirent. Les outils de conférences Web et de discussions rassemblent des groupes de personnes qui partagent en temps réel des informations et des idées, quelle que soit leur implantation géographique.

La gamme **IBM Lotus Notes et Domino** facilite l'intégration de toutes ces fonctions logicielles en une expérience unifiée, avec un accès possible à partir de tout point de la planète, via l'utilisation de différents équipements (ordinateur de bureau, ordinateur portable ou terminaux mobiles).

Et grâce à **IBM Lotus Foundations™ Start**, les petites entreprises peuvent elles aussi bénéficier des logiciels IBM Lotus, ainsi que de fonctions automatiques de mise à jour et de sauvegarde. Le tout se présente en un seul module, à un prix compétitif.

Collaborer

pour accroître l'agilité de votre entreprise, quelle que soit sa taille

Typex Group favorise la communication et la collaboration au sein de l'entreprise et à l'extérieur, grâce à l'utilisation d'IBM Lotus

Les petites entreprises doivent, par nature, être plus efficaces avec moins de ressources. La technologie peut les aider à y parvenir. Typex Group, une entreprise de conseil en télécommunications implantée au Royaume-Uni, ne compte que 15 employés et s'appuie sur un important écosystème de partenaires pour répondre aux besoins de ses clients. Grâce à une solution de communication et de collaboration unifiées, cette petite entreprise travaille comme une grande, gérant plusieurs projets simultanément, dans huit pays d'Europe.

Les employés peuvent communiquer et collaborer rapidement et facilement où qu'ils se trouvent, grâce à IBM Lotus Sametime. Les équipes (internes et externes) peuvent rassembler des informations et gérer des produits à partir d'IBM Lotus Quickr. Ils peuvent également gérer tous les messages entrants et sortants à partir d'une boîte de réception Lotus Notes. Typex évalue à 20 % la diminution du temps de gestion de projets et d'administration obtenue.



« Grâce à l'utilisation de la stratégie [IBM] UC^{2TM} alimentée par les applications IBM Lotus et par les solutions de téléphonie, Typex peut atteindre un niveau de productivité bien supérieur à celui de la plupart des petites entreprises. »

— John Taylor, Directeur technique, Typex Group

Innover

Profitez des atouts de la participation

Où trouvez-vous vos idées ? Innover, ce n'est pas uniquement créer des produits et services innovants. Il s'agit plutôt de créer une culture d'entreprise plus participative et plus forte, favorisant la rapidité de réflexion et l'émergence de nouvelles idées. Les technologies Web 2.0 sont en train de modifier nos façons de travailler. Les mash-ups permettent aux utilisateurs de créer des applications capables de résoudre les problèmes au moment même où ils se posent. Les tableaux de bord, quant à eux, fournissent aux responsables les informations dont ils ont besoin de toute urgence afin

de prendre rapidement les meilleures solutions possibles. Enfin, le réseau social rassemble les personnes au sein d'un environnement hautement sécurisé, dans le but de partager leurs connaissances et leur expertise via profils, blogs, wikis et autres outils Web 2.0. Chaque fois que vous mettez différentes personnes en contact, quelque chose d'intéressant se produit : la créativité explose, le niveau de réflexion et d'innovation augmente.

des entreprises se tournent vers leurs clients pour obtenir de nouvelles idées et pour favoriser leur innovation.³



Innover

avec...



IBM Lotus Connections et Lotus Quickr, pour faire entrer la puissance des logiciels de réseaux sociaux au sein de l'entreprise. Les utilisateurs peuvent s'appuyer sur différentes activités, sur l'utilisation de profils, de wikis et de blogs pour partager efficacement des informations au niveau de l'entreprise et de son écosystème.

Les services en ligne IBM LotusLive utilisent la technologie Web 2.0 : par conséquent, les réseaux sociaux deviennent accessibles via un emplacement Web unique ; les utilisateurs, qu'ils se trouvent dans l'entreprise ou à l'extérieur, peuvent désormais communiquer, collaborer et entrer en contact en tout point du globe.

IBM Mashup Center permet aux utilisateurs finaux de créer des applications ad hoc dynamiques, grâce auxquelles ils pourront relever les défis qui se posent quotidiennement à eux. Pour cela, ils ont à leur disposition des fils de syndication et des favoris de source interne à l'entreprise ou provenant du Web.

IBM Lotus Sametime facilite l'utilisation des outils de messagerie instantanée et de conférences Web, ce qui permet aux utilisateurs de rechercher et d'exploiter plus rapidement les opportunités, en bénéficiant de connexions hautement sécurisées pour contacter leurs collègues, où qu'ils se trouvent.

Innover

grâce à la participation des clients

Moosejaw Mountaineering porte le service client vers de nouveaux sommets

Moosejaw Mountaineering, l'un des principaux détaillants de vêtements imperméables des Etats-Unis, savait que pour atteindre sa cible de clients (jeunes et branchés), il devait présenter un site Web plus attractif qu'un simple site de transactions et d'informations produits. La technologie Web 2.0 a changé la façon dont cette nouvelle génération de clients recherche et traite l'information.

En s'appuyant sur des solutions IBM (dont IBM WebSphere Portal), Moosejaw a pu intégrer de nombreuses fonctions à son commerce en ligne. Les clients peuvent désormais examiner les produits, recevoir des informations et des promotions sur leur téléphone portable, créer des profils, partager les photos de leurs récentes aventures avec la communauté Moosejaw Madness et rire au mot du jour (Daily Remark) irrévérencieux qui y circule quotidiennement. La communauté couvre tous les domaines de la vente, du Web au catalogue en passant par les boutiques.

A l'heure actuelle, Moosejaw est une entreprise en pleine croissance, qui compte sept boutiques et 250 employés. Sa base clients s'est constituée par le bouche à oreille, en assurant un service homogène sur tous les canaux, ainsi qu'une avant-vente efficace.

« Notre stratégie consiste à réinventer la façon dont les personnes achètent leurs vêtements imperméables, leurs équipements de surf, de skate et de snowboard. IBM—grâce à sa technologie et à sa position de leader—nous a formidablement bien aidés à atteindre cet objectif. »

—Jeffrey Wolfe, Directeur d'exploitation, Moosejaw Mountaineering

Optimiser

pour devenir une entreprise plus efficace

A combien s'élevaient vos postes de dépenses en consommation énergétique et en frais de déplacements l'année dernière ? Les entreprises intelligentes sont des entreprises efficaces. Elles contrôlent les coûts, utilisent une technologie qui optimise la consommation d'énergie et des méthodes de travail qui accélèrent les processus. L'efficacité, on le sait, est un facteur essentiel de survie. Si nous diminuons nos frais de déplacement, nous économisons à la fois de l'argent, du temps et des ressources. Si nous utilisons une technologie qui coûte très peu et qui fait appel aux normes ouvertes, nous pouvons créer une infrastructure rentable et évolutive. Si nous utilisons une technologie de compression de données, nous pouvons stocker davantage de données dans une quantité d'espace moindre. Si nous pouvons travailler où que nous soyons, nous faisons chuter le nombre d'heures de trajet, ainsi que les coûts des locaux. IBM Lotus a été

conçu dans un but d'optimisation de l'efficacité et de minimisation de l'impact, ce qui est bon à la fois pour la planète et pour les résultats de l'entreprise. La messagerie instantanée supprime presque tous les déplacements professionnels, car les réunions peuvent avoir lieu via l'organisation de conférences Web et grâce à des communications en temps réel, au moment voulu. Vos solutions de communication et de collaboration unifiées peuvent être encore plus efficaces si vous exploitez pleinement l'équipement et les applications que vous utilisez quotidiennement.

Coût estimé d'un déplacement professionnel par employé en 2009.⁴

\$1,139

\$0

coût moyen d'une session Lotus Sametime, par employé.

Optimiser

avec...

Les logiciels **IBM Lotus Symphony™** offrent aux utilisateurs des applications basées sur des normes ouvertes, accessibles gratuitement (traitements de texte, tableurs et applications de présentation). Les économies réalisées au niveau des licences peuvent bénéficier à l'acquisition de solutions innovantes, capables d'accroître la valeur métier.

IBM Lotus Quickr et Lotus Connections

vous permettent de conserver vos espaces disque grâce à la centralisation de l'accès aux documents et aux informations et à la diminution du nombre de pièces jointes des e-mails.

Grâce à IBM Lotus Sametime, vos frais de déplacement peuvent chuter, voire être totalement réduits à néant, car vous pouvez vous

réunir en temps réel plutôt que de devoir prendre l'avion.

IBM Lotus Forms, qu'il se présente sous forme de produit indépendant ou intégré à WebSphere Portal, peut aider les entreprises à accélérer les processus métier, à éliminer les erreurs humaines et à diminuer considérablement l'utilisation de papier en favorisant plutôt la création et l'acheminement de formulaires électroniques.

IBM Lotus Notes et Domino contiennent des fonctions complètes et intégrées de messagerie et de gestion de calendrier qui permettent aux employés de travailler depuis leur domicile, dans le but de réduire les temps de trajet, la consommation d'énergie et les coûts des locaux. Le logiciel serveur Lotus Domino

utilise la compression de données pour traiter une quantité supplémentaire de données et d'utilisateurs sur un nombre plus réduit de serveurs. Cela permet de diminuer l'espace et le matériel requis, ainsi que la consommation d'énergie.

Avec les services en ligne IBM LotusLive, vous payez uniquement les services logiciels dont vous avez besoin et vous faites l'économie de l'hébergement et de la maintenance logicielle sur site.



Optimiser

les chiffres



100 millions de \$. C'est la somme économisée par IBM en dépenses de locaux, car 42 % de notre force de travail ne vient pas régulièrement au bureau. IBM Lotus permet à nos employés de communiquer et de collaborer efficacement où qu'ils se trouvent, ce qui permet d'économiser par ailleurs de nombreux frais de déplacement.

1,3 milliard de \$. C'est la somme économisée par l'Armée américaine grâce à la mise en œuvre d'une solution de formulaires électroniques, de gestion de contenus et de signature numérique incluant IBM Lotus Forms. Cette solution complète (sans doute l'une des plus massives mises en œuvre au monde) est capable potentiellement d'éliminer tous les

processus très consommateurs de papier au sein de l'Armée.

70 000 \$. C'est la somme économisée par The Hillman Group en termes de frais de déplacement et d'hébergement pour un seul événement, grâce à l'organisation de sa session annuelle de formation via IBM Lotus Sametime.

« ... quand les responsables sont dans l'avion, ils ne vendent rien aux clients—cela ne représente aucune rentrée d'argent »

—Jim Honerkamp, PDG de The Hillman Group

Vous aussi, vous pouvez travailler plus intelligemment

IBM associe une expertise inégalée et des années d'expérience en matière de collaboration et de rationalisation des processus métier pour permettre aux entreprises de se préparer à relever les défis qui les attendent. IBM Lotus vous offre l'évolutivité et la sécurité dont vous avez besoin au fur et à mesure de la croissance de vos communautés et de votre activité. Nos services peuvent vous aider à concevoir, à mettre en œuvre et à assurer la maintenance d'une solution de collaboration totalement adaptée à vos besoins. IBM s'est engagé à favoriser l'émergence d'une planète plus

intelligente : cela commence par le recueil d'idées innovantes auprès de vos employés, partenaires et clients.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les solutions de collaboration IBM Lotus, visitez les sites en français :

ibm.com/software/fr/lotus/

ibm.com/software/fr/itsolutions/collaboration/





Notes de fin

- 1 Forrester Research, The Forrester Wave: Customer Service Software Solutions, Q4 2008, Natalie L. Petouhoff, Ph.D, 21 octobre 2008.
- 2, 3 IBM, Global CEO Study: The Enterprise of the Future, mai 2008.
- 4 American Express, "American Express Business Travel announces adjusted results of forecast in anticipation of global economic slow-down," communiqué de presse, 22 octobre 2008, http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2008/aebt_forecast.asp

© Copyright IBM Corporation 2009

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex.

Imprimé en France
01-09
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, ibm.com et Lotus sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques d'IBM aux Etats-Unis à la date de publication de ce document. Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.

Les informations contenues dans la présente documentation sont fournies à des fins d'information uniquement. Même si tout a été mis en œuvre pour vérifier l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans la présente documentation, ces dernières sont fournies "en l'état", sans aucune garantie, explicite ou implicite. De plus, ces informations sont basées sur les plans et la stratégie de produits actuels d'IBM, lesquels sont sujets à modification par IBM sans préavis. IBM ne peut être tenue pour responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associée à la présente documentation ou toute autre documentation. Aucun élément présent dans cette documentation n'a pour objet, ni n'aura pour effet, de créer une quelconque garantie ou représentation de la part d'IBM (ou de ses fournisseurs ou concédants de licence) ou de modifier les conditions du contrat de licence en vigueur régissant l'utilisation des logiciels IBM.

LOB14025-FRFR-01