



Brand IBM Collaboration Solutions

Positionnement

&

Perspectives CAMSS

Agenda

Le Social Business



Les perspectives



La concurrence





Il y a une dizaine d'années, l'e-Commerce a **changé** de manière **fondamentale** la façon dont nous faisons du **commerce**



Les comportements ont changé...

Comment j'achète

Interactions avec mes pairs et les relations avec les entreprises avec lesquelles j'opère des transactions.



Comment j'engage des relations clients-prospects

en puisant dans une large palette de données Marché et d'expertises.

Comment je travaille

La collaboration de n'importe où et n'importe quand à partir d'une multitude de canaux.



...qui ont induit de nouvelles initiatives



Initiative – Transformation numérique

Refonte du Web Client ou Partenaire, cross canal

VISION

Intégration du Cross Canal



Focus Client



BENEFICES

Efficacité des campagnes.
Référentiel de données clients pertinent.
Profil client précis



Gain de nouveaux clients.
Optimisation des ventes et des canaux d'interaction



Optimisation de la relation client.
CRM – Social – Analytics



Interactions client sur les canaux
– feedback – réclamations – demandes d'évolution



Intégrer l'innovation dans les processus de ventes (quelles tendances // comment)



Réduction des risques au travers de données clients précises pertinentes

ENJEUX

Satisfaction Client
Fidélisation Client
Amélioration du Référentiel Client
Optimisation de l'exposition de la marque

Développement du Multi-équipement (up selling – cross selling)
Réduction du taux d'abandon

Gestion des risques et des réclamations
Innovation dans la relation client

Initiative – Espace de travail numérique

Intranet Social – Intranet 2.0

Efficacité opérationnelle et de l'organisation

VISION



BENEFICES



ENJEUX

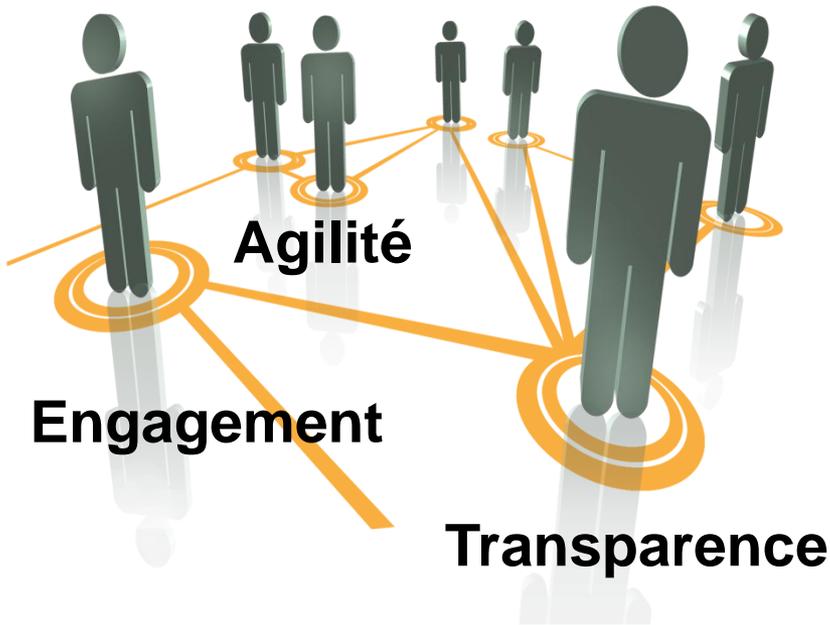
Satisfaction Employé
Entreprise « Sachante »
Accélération du cycle de développement produits /services

Processus innovants
Développement des compétences et des talents
Simplification de la création et de l'accès à l'information

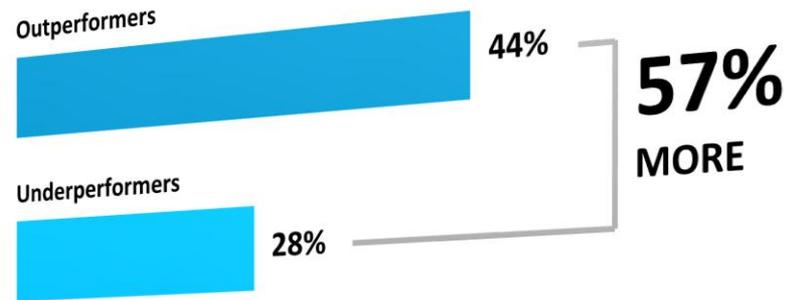
Facilitation et accélération de la transmission du savoir.
Développement des communautés de pratiques

Qu'est-ce que le Social Business ?

Le Social Business englobe les réseaux de personnes pour créer de la valeur métier



Use of collaboration/social networking to enable global teams To work more effectively

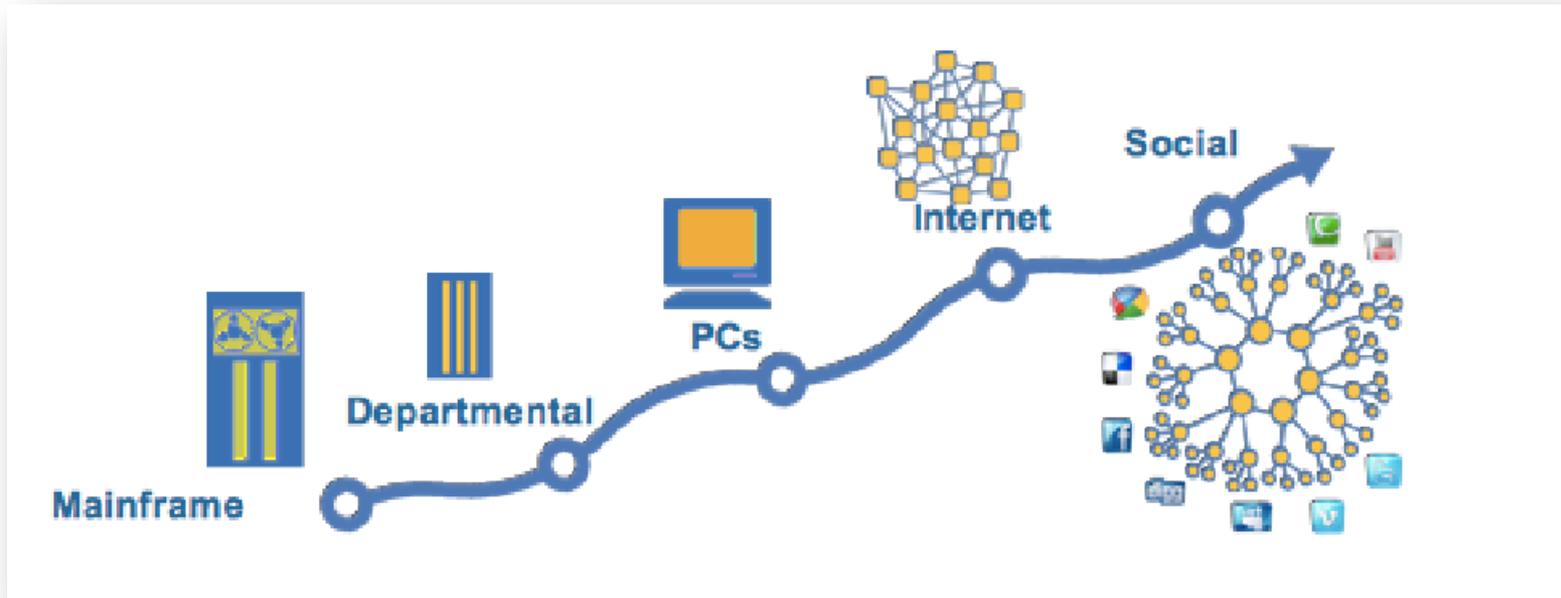


Source: IBM Institute for Business Value Study 2010

Note: Outperformers are derived from an analysis of the compound annual growth rate (CAGR) for 2003-2008 EBITDA within industries. Outperformers represent companies above the median: n=203

Le Social Business c'est fondamentalement...

... la transformation du métier et l'optimisation des processus



Transformer la façon dont on fait des affaires...

Employés : Réutiliser le capital intellectuel de l'entreprise

Clients : Engager des conversations sur et avec les entreprises qu'on utilise

Partenaires : Interagir en continu pour augmenter la valeur métier

Organisations : Bénéficier des idées des communautés pour apporter de nouvelles solutions sur le marché



Le Social Business crée de la valeur

à tous les niveaux de l'entreprise

Développement des produits

Accélérer la commercialisation

Pour réduire d'1/3 le temps de développement et de commercialisation de nouveaux produits

Marketing

Atteindre de nouveaux auditoires

Pour atteindre 100% d'augmentation de l'exposition au marché

Ventes

Améliorer la productivité

Pour augmenter le revenu des vendeurs de 40%

Service client

Améliorer la fidélité des clients

Pour réduire de 5% le taux de défection des clients

Le Social Business commence avec la plateforme sociale IBM

Social Business Solutions



IBM Employee Experience Suite
Kenexa Talent Management Suite

IBM Customer Experience Suite

IBM Platform for Social Business



Social Networking



Social Analytics



Social Content



Social Integration

IBM Connections

IBM Notes & Domino Social Edition

IBM Sametime

IBM Social Analytics Suite

IBM Enterprise Content Management

IBM Websphere Portal
IBM Web Content Management

SaaS Cloud

Dedicated Private Cloud

On Premises

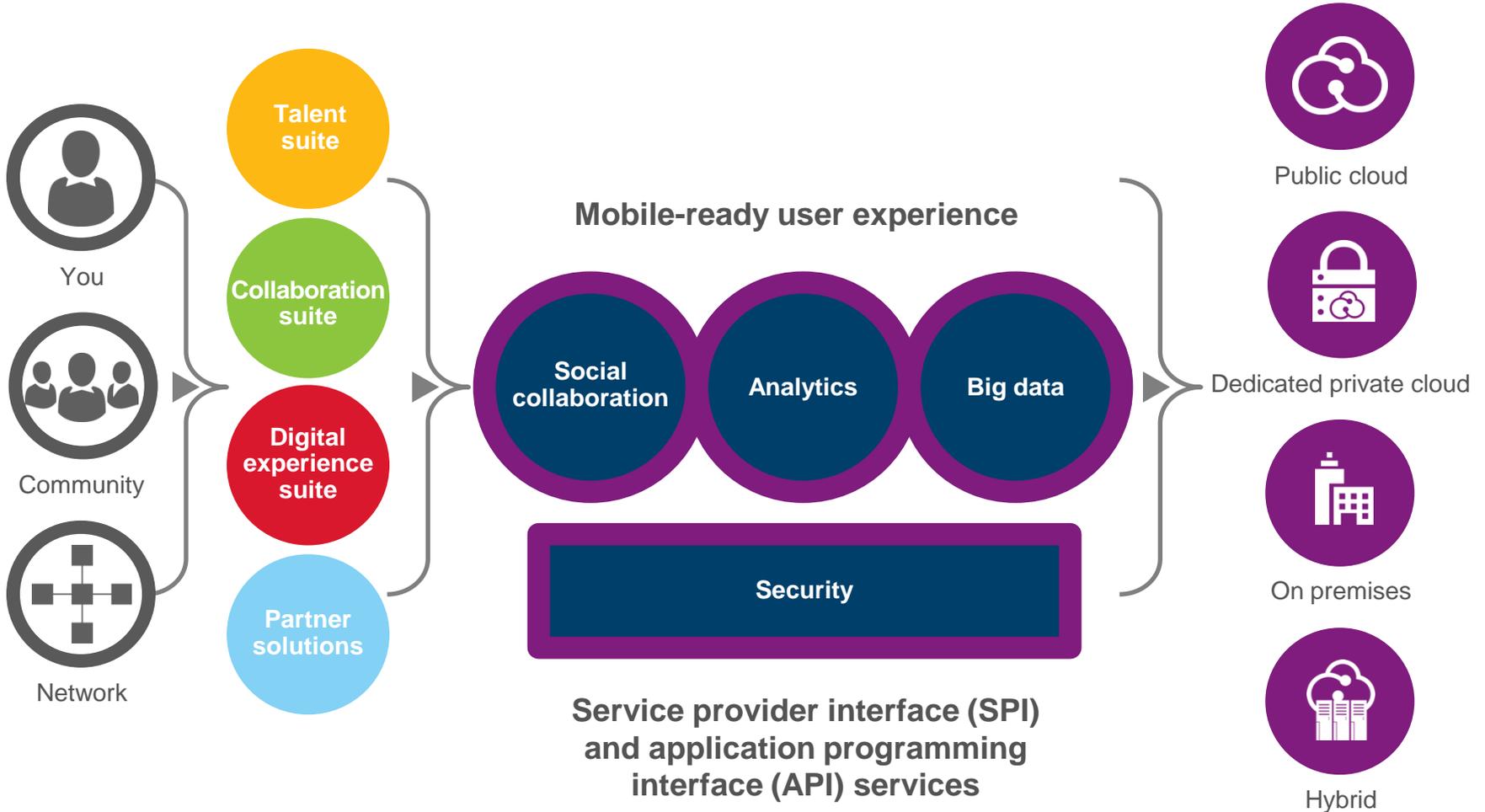
Hybrid

DEPLOYMENT OPTIONS



Les solutions de collaboration d'IBM

Pour réussir dans tous les domaines : Cloud, Analytics, Mobile, Social et Security (CAMSS)



Agenda

Le Social Business



Les perspectives

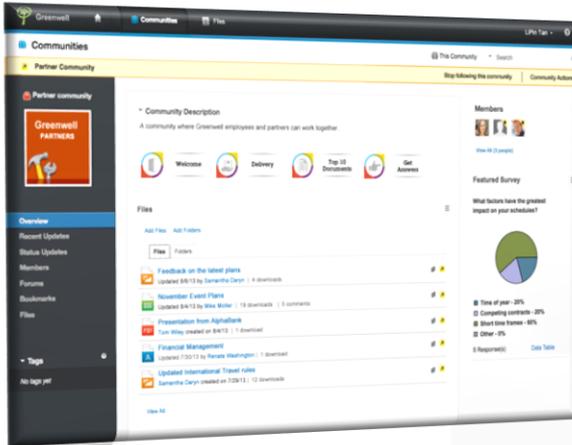


La concurrence

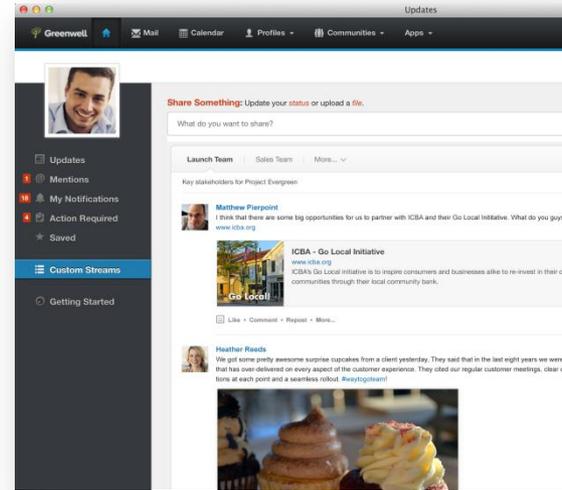


IBM Connections 5

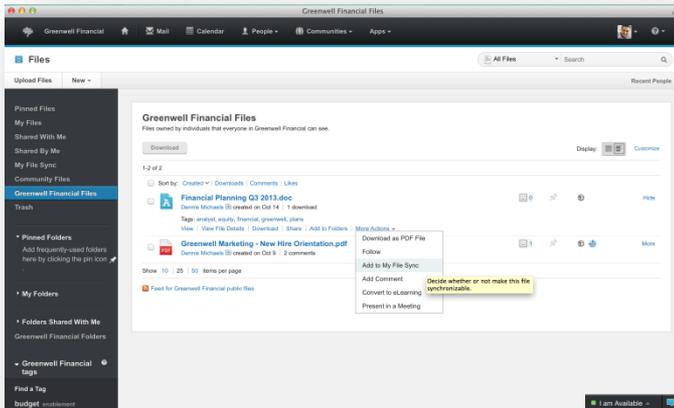
Invitations & Partages



Ergonomie & Efficacité



Synchronisation des fichiers (desktop & mobile)



Nouvelle application mobile



IBM Docs

Current capabilities

- Real time co-edit
- Editor presence
- Comments
- Online Document co-editing from iPad®
- AirPlay® dual-display mode
- From Connections Files & Communities

2014 capabilities focus

- Section assignment
- Document stream in-context of the editor with ST integration
- Notice in activity stream
- Observer mode in co-edit
- Shared slide show
- Enhanced versions management
- Online Presentations & Spreadsheets co-editing from iPad®
- From CCM Libraries & ECM Content Navigator

Beyond 2014 capabilities focus

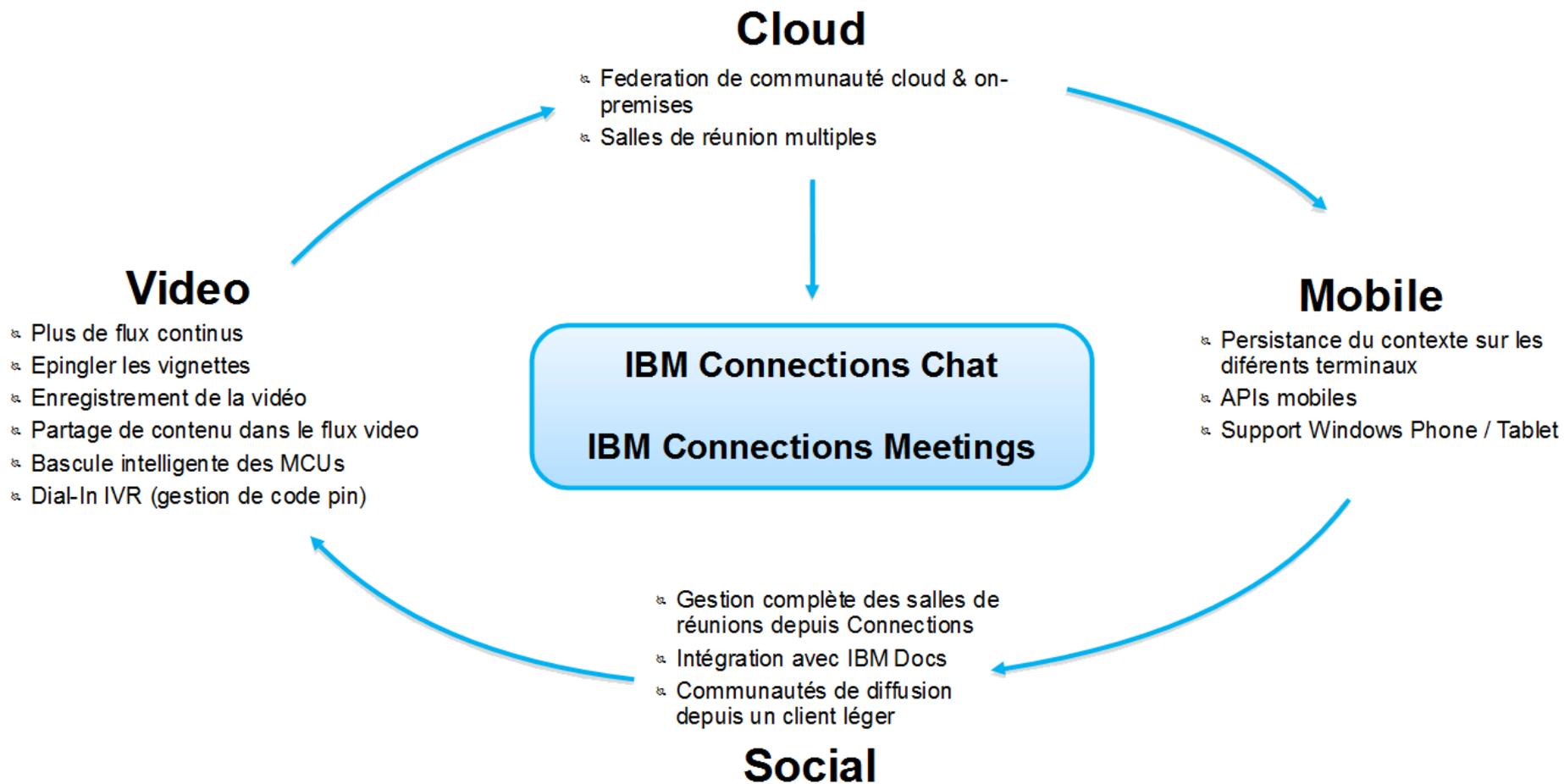
- Web meeting and co-edit integration
- In-context viewing of common office file types in Connections, Notes & iNotes
- Offline mobile editing



To infinity and beyond!

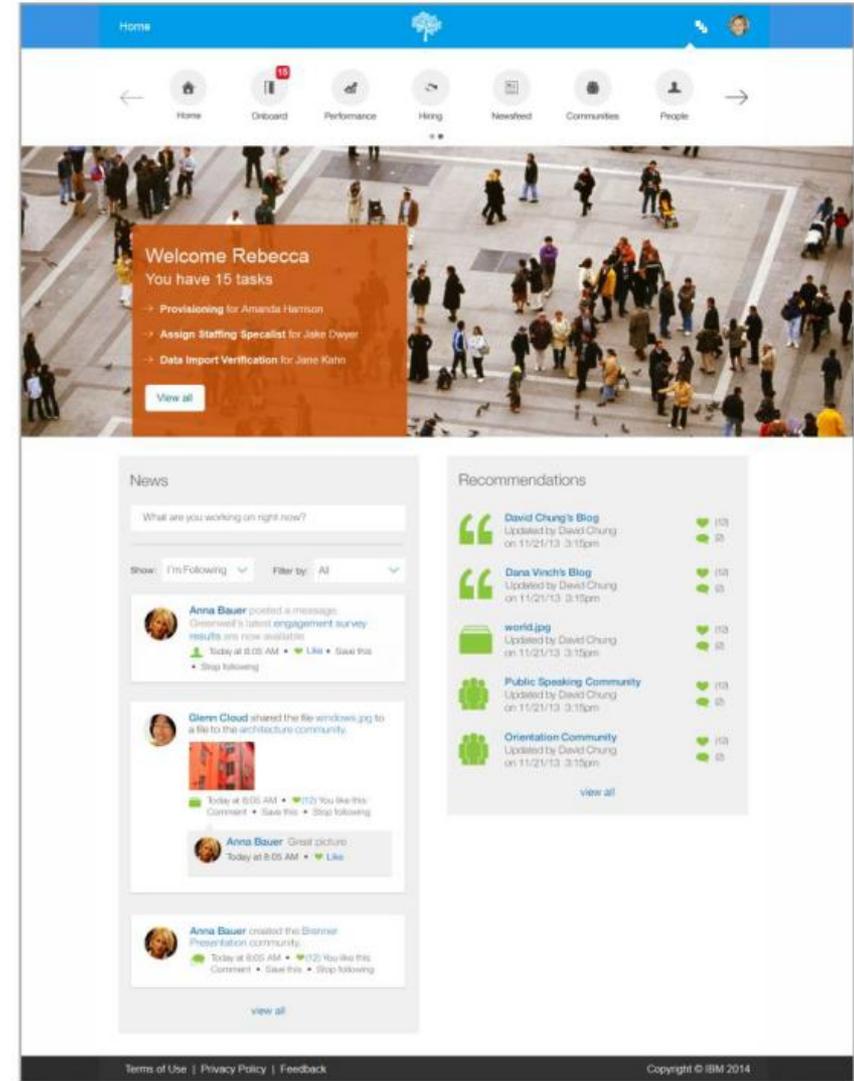


IBM Sametime – Perspectives 2015



IBM Kenexa Talent Suite

- Solution SaaS
- Recrutement
- Mobilité interne
- Performance
- Compétences
- Révisions salariales
- Formation
- Talent Analytics (rétention)
- Tâches
- On boarding
- Réseau Social



IBM Mail Next

En finir avec les pratiques actuelles

- S'enliser dans un flot de courriers électroniques
- Perdre ou ne pas trouver les informations importantes
- Manquer les dates critiques
- Etre frustré en fin de journée

Objectifs

- *RECHERCHER* rapidement
- *DISTINGUER* l'important du reste
- *OPTIMISÉ* pour les clients mobiles et web
- *DISPONIBLE* dans le Cloud
- Basé sur *DOMINO*



Agenda

Le Social Business



Les perspectives



La concurrence





IBM Digital Experience - Quels services ?

IBM Digital Experience (WebSphere Portal 8.5)



IBM Web Content Manager
Gestion de Contenu Web dont ePhox
"DAM" MediaBeacon en option

IBM Forms Experience Builder
Sondages Enquêtes Apps

IBM Connections
Files & Profiles
Collaboration & RSE (option)

IBM Sametime
Présence et Chat

IBM Web Experience Factory
Outil de développement

IBM Worklight
Application Native / Hybride
Thème standard "Responsive"

IBM Digital Experience : La compétition en France



Présence de **Sharepoint** quasi exclusivement en Intranet.
Souvent pour le partage de documents avec différentes instances.



Présence de **Adobe Experience Manager** presque exclusivement en Internet et à destination des équipes Marketing pour de la publication de contenus.



Présence de **Liferay** sur tout types de comptes, généralement portée par l'intégrateur du client. Présent en secteur (para) public.



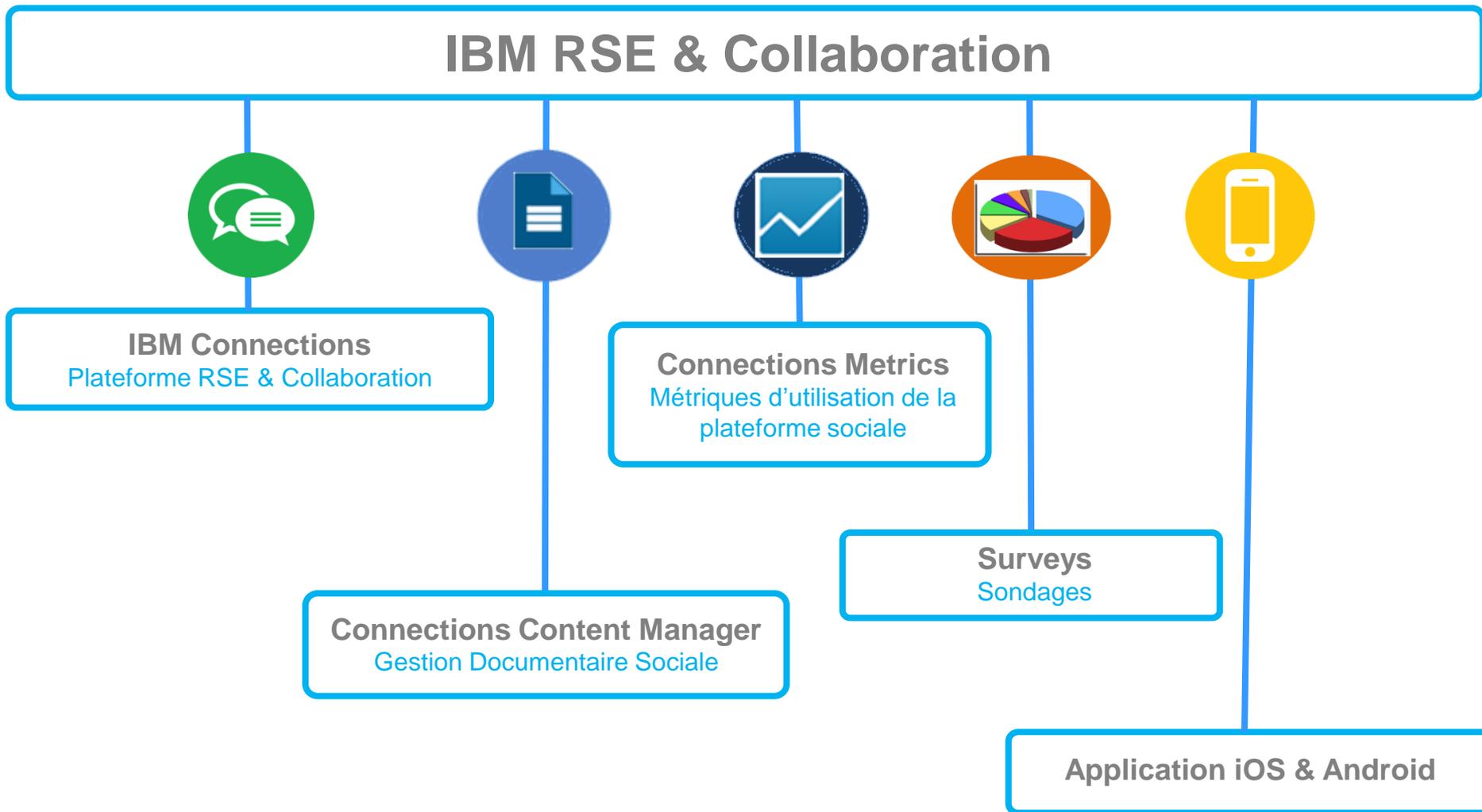
Présence de **Drupal**, le plus souvent portée par le departement communication et/ou les agences. Secteur public.



Présence de **Jalios** sur des petits/moyens comptes à la recherche d'une solution tout en un.



IBM RSE & Collaboration - Quels services ?



IBM RSE & Collaboration – Concurrence en France

Figure 2 Forrester Wave™: Enterprise Social Platforms, Q2 '14

