



Juin 2008

Enjeux de la
Communication et de
la Collaboration Unifiée 2

Communication et
Collaboration Unifiée,
UCC, avec IBM Lotus. 4

IBM Lotus Sametime,
une solution complète
et ouverte 6

Un écosystème de partenaires
autour de la convergence . . 12

Lotus Sametime
Unified Telephony 14

Un écosystème de
partenaires autour des
processus métiers 15

Trois « killer applications »
de communication
d'entreprise 16



L'évolution de l'entreprise vers la Communication et la Collaboration Unifiée, UCC

Enjeux de la Communication et de la Collaboration Unifiée

Alors que les moyens de communications se multiplient (courrier, téléphone fixe, téléphone portable, email, messagerie instantanée, fax, boîte vocale, ...) nous arrivons au paradoxe suivant : il n'a jamais été aussi compliqué de joindre quelqu'un ... ou d'être joint. Combien de fois avez-vous essayé plusieurs canaux de communication ... avant de laisser un message ? Combien de temps passez-vous à vérifier que vous n'avez pas un message urgent en parcourant votre fax, votre messagerie, vos boîtes vocales ... La complexité devient importante pour les utilisateurs et la sécurité diminue.

Les entreprises disposent d'infrastructures importantes pour intégrer leurs processus métiers. Mais combien d'entre eux peuvent se passer d'une interaction humaine ? Comment s'assurer que cette interaction sera, elle aussi, optimisée, compte tenu du flot important d'informations qui nous parviennent de différents canaux ? Pour les équipes travaillant en réseaux, cette interaction peut nécessiter l'orchestration des communications entre plusieurs personnes ... La convergence entre l'informatique et les télécommunications impactera aussi les processus métiers d'où l'enjeu des « Communications Enable Business Process (CEBP) ».

Or, il faut souvent faire plus, avec de moins en moins de moyens. C'est là l'éternelle rengaine qui résonne toujours plus fort aux oreilles des entreprises. Celles-ci font l'objet de pressions quotidiennes en vue d'augmenter leur productivité, de tirer parti d'idées novatrices et de réduire leurs dépenses d'exploitation. Or, qu'est-ce qui va permettre à votre entreprise de faire plus avec de moins en moins de moyens ?

Un changement radical dans sa façon de communiquer et de collaborer.

L'évolution des technologies, et en particulier de la voix sur IP, VoIP, permet de faire significativement progresser les communications en simplifiant l'usage, en fluidifiant les processus métiers, tout en diminuant le coût global.

Avec l'intégration croissante des services voix, données, et vidéo au sein de systèmes ouverts, les communications d'entreprise s'orientent

inévitablement sur la voie de la convergence. Notre manière de communiquer est déjà plus simple qu'il y a quelques années. Les téléphones cellulaires consignent et enregistrent automatiquement les numéros de téléphone. Les systèmes de messagerie instantanée offrent aujourd'hui davantage de possibilités de connexion en temps réel. Les techniques de diffusion de contenu vidéo sur Internet contribuent au développement des services de visioconférence à part entière. Les nouvelles technologies de communications unifiées vont permettre d'intégrer ces différentes fonctionnalités et de transformer nos méthodes de travail. Elles vont permettre aux utilisateurs de communiquer à distance par le biais de leur PC comme s'ils étaient face à face, de façon entièrement transparente.

L'entreprise, et en particulier la direction informatique, a le devoir de mettre en œuvre l'infrastructure de communication et de collaboration permettant de disposer de l'agilité nécessaire pour faire face aux challenges qui sont les siens tant en termes d'adaptation aux changements de ses marchés, à l'élargissement de ses opérations, mais aussi, aux besoins de communications de ses utilisateurs (n'importe où, n'importe quand).

Prenez l'exemple d'un chef de projet qui soumet une commande par courrier électronique, appelle un client et envoie des messages instantanés pour obtenir des informations auprès de plusieurs membres d'équipe, le tout en l'espace d'une heure.

Avec la communication unifiée, les entreprises adoptent des approches de collaboration capables de répondre aux besoins et aux habitudes de ce type d'utilisateur, dans un contexte qui ne cesse d'évoluer au cours d'une journée ou d'un projet. Elles peuvent également prendre en compte les outils de prédilection de personnes de différentes générations.

Mais cette agilité ne peut être obtenue à n'importe quel prix et surtout, ne peut se faire de façon disruptive car :

- Il y a dans l'entreprise un existant qu'il faut être capable de prendre en compte tant en termes de messagerie, de téléphonie que de vidéo communications.



 <p>Changement de "business model"</p> <ul style="list-style-type: none">○ Nouveaux marchés et nouveaux canaux○ Nouveaux entrants avec de nouveaux "business models"○ Clients, partenaires, fournisseurs demandent un accès temps réel à l'information○ Services articulés autour du client	 <p>Elargissement du champ d'opération des entreprises</p> <ul style="list-style-type: none">○ Augmentation de la mobilité○ Operations Global○ Fusions et acquisitions○ Connexion des fournisseurs et partenaires○ Organisations virtuelles○ Collaboration élargie	 <p>Accélération de la demande en communications</p> <ul style="list-style-type: none">○ Attentes des utilisateurs et clients○ Vitesse des changements○ Complexité croissante○ Poste de travail unique au bureau et à domicile○ N'importe quand, n'importe où○ Réseaux Sociaux /Web 2.0	<p>Une nouvelle génération va rentrer sur le marché</p>  <p>du travail dans les 10 prochaines années</p> 
--	---	---	--

Source: IBM

- Il faut pouvoir mettre en œuvre ces technologies de façon douce, sans rupture dans les usages pour les personnes habituées aux méthodes de communications « classiques » comme la messagerie et le téléphone fixe, mais en permettant également aux nouveaux utilisateurs de disposer des fonctionnalités avancées apportées par ces nouveaux médias.

La convergence voix, données, vidéo va simplifier l'expérience utilisateur tout en permettant la mise en œuvre d'une infrastructure facilitant l'intégration de la Communication, de la Collaboration et des Applications métiers. L'agilité de l'entreprise sera ainsi améliorée en faisant évoluer son existant.

Source : IBM

Communication et Collaboration Unifiée, UCC, avec IBM Lotus

Les stratégies de communication et de collaboration unifiées aident les entreprises à proposer une expérience utilisateur qui réunit des silos de communication et de collaboration au sein et au-delà même des frontières traditionnelles de l'entreprise. En offrant aux utilisateurs une expérience unique et intégrée entre les applications et les outils de communication et de collaboration professionnels, les solutions IBM Lotus permettent aux entreprises de développer des systèmes plus dynamiques et plus souples. Celles-ci peuvent ainsi atteindre leurs objectifs sans avoir à remplacer leur infrastructure de téléphonie existante, même si les solutions appliquées sont issues de différents fournisseurs. Elles peuvent par conséquent créer des modèles métier en temps réel plus souples, leur permettant de réagir plus rapidement aux opportunités des marchés émergents et se démarquer de la concurrence.

Afin de faciliter l'intégration et la gestion d'environnements multi-constructeurs complexes, IBM renforce également ses services d'intégration et les relations stratégiques avec les principaux fournisseurs d'équipement et prestataires de services de réseau internationaux. Ces alliances incluent à la fois des fournisseurs de téléphonie, tels que Alcatel-Lucent, Avaya, Cisco, Nortel, Siemens, 3Com et des fournisseurs spécialisés en audio et vidéo comme Avistar, Polycom, Radvision et Tandberg.

IBM propose un catalogue complet de solutions, services et équipements, ainsi que les alliances stratégiques dont vous avez besoin pour garantir à tout moment à vos employés l'accès aux applications et aux données ; il est ainsi plus aisé que jamais de trouver, de contacter et de collaborer avec les bonnes ressources, où qu'elles se trouvent et à tout instant.

Grâce aux solutions IBM modulaires basées sur des standards, vous pouvez simplifier et unifier les communications professionnelles, à partir d'applications vocales, de messagerie électronique et instantanée (IM), de vidéo et de conférence Web, tout en réduisant les coûts globaux.

La Communication et Collaboration Unifiée, UCC, améliore la productivité des individus, groupes et entreprises en réduisant le temps de latence dans les processus métiers grâce à un usage intuitif et intégré des différents moyens de communication et de collaboration.

La stratégie de Communication et de Collaboration Unifiée, UC²™, repose sur l'intégration de services voix, données, et vidéo associés à une suite complète d'outils de collaboration IBM Lotus®. Elle contribue à rendre les communications plus simples et plus intuitives, et par-là même, à renforcer l'agilité et la productivité de l'entreprise. Elle fournit en outre une puissante plate-forme qui vous permet d'optimiser vos méthodes de travail tout en continuant à utiliser les applications et les processus qui vous sont familiers.

En facilitant la convergence entre les données, la voix et la vidéo, La Communication et la Collaboration Unifiée, UCC, étend le data center de l'entreprise en y intégrant des solutions ou technologies comme le présentiel, l'email, l'audio, la vidéo, la conférence web, la messagerie vocale, la messagerie instantanée, la téléphonie et les applicatifs métiers ...

Comment faire de la stratégie de Communication et de Collaboration Unifiée, UC², une réalité pour votre entreprise ?

S'il est indéniable que le déploiement d'une plate-forme de communication et de collaboration unifiée contribue à rationaliser les méthodes de travail, le processus à mettre en œuvre pour y parvenir, et l'intégration des différents composants de communication au sein d'une solution globale, constituent autant de défis pour l'entreprise. Vous êtes sans doute préoccupé par la nécessité de remanier et de remplacer votre infrastructure, vos applications et vos systèmes de téléphonie existants par une solution onéreuse qui pourrait perturber le cours des activités de l'entreprise. Comment implémenter une stratégie de communication et de collaboration unifiée qui vous permette de continuer à tirer parti de vos ressources existantes et d'intégrer véritablement les composants, afin de réaliser de vrais gains de



performances et de réelles économies, et d'optimiser votre retour sur investissement ?

Le logiciel IBM Lotus Sametime : un tremplin vers la stratégie de Communication et Collaboration Unifiée, UC².

IBM Lotus Sametime[®] 8 constitue le logiciel de base de la stratégie de Communication et Collaboration Unifiée, UC². Ouverte et évolutive, la plate-forme IBM Lotus Sametime offre des fonctionnalités prêtes à l'emploi qui peuvent être utilisées de façon autonome ou être intégrées à un vaste écosystème d'applications tierces et personnalisées. Elle est conçue pour s'intégrer à votre infrastructure de téléphonie existante, vous évitant ainsi de repartir à zéro. Point de départ idéal pour vous aider à intégrer au mieux des systèmes de communication multi-fournisseurs hétérogènes, Lotus Sametime offre :

- Une grande simplicité.
Fournit aux employés une interface utilisateur intuitive, conviviale et cohérente, qui unifie et masque les complexités des systèmes hétérogènes en arrière-plan, tels que le réseau de télécommunications, l'infrastructure de données, la plate-forme vidéo et les applications d'entreprise stratégiques.
- Un large choix.
Permet aux employés de travailler n'importe où et comme ils le souhaitent, en utilisant les moyens de communication qui leur sont le plus familiers-messagerie instantanée (IM), partage d'écran, conversations en VoIP (Voice over Internet Protocol), conférences téléphoniques ou visioconférences.
- Un haut niveau de sécurité.
Étend les mécanismes de cryptage aux clients, partenaires et fournisseurs, procurant par-là même une grande tranquillité d'esprit à l'entreprise.
- Un précieux gain de temps et des économies substantielles.
Permet aux employés d'interagir à partir des applications et des processus métier qu'ils utilisent quotidiennement. Contribue à optimiser votre résultat final, votre réactivité, le délai de mise sur le marché de vos produits, ainsi que le délai de rentabilité de vos projets d'entreprise.

- Un haut niveau de protection de l'investissement.
Intègre des fonctions de collaboration à vos plates-formes, annuaires et clients hétérogènes pour vous permettre de tirer parti de vos investissements existants sans avoir à remanier ou à remplacer vos systèmes ou applications.
- Une grande évolutivité.
Contribue à optimiser la valeur de vos processus métier et applications tierces-telles que Microsoft[®] Office, IBM Lotus Notes[®] et IBM WebSphere[®] Portal-en y intégrant des fonctions de messagerie instantanée, de conférence Web et de communication vocale et vidéo.
- Un haut degré de flexibilité.
Permet de répondre aux besoins de votre entreprise, quels que soient sa taille, son secteur d'activité ou sa situation géographique.

L'approche proposée par IBM se décline en trois axes.

- Une solution avec de nombreux services : le présentiel, la messagerie instantanée, la conférence web, la géo localisation, l'intégration de la voix (VoIP), de la vidéo, de la messagerie ... le tout à travers une interface unifiée pour faciliter l'expérience utilisateur.
- Une plateforme ouverte et évolutive basée sur les standards et sur l'Open Source, disponible sur Windows, Linux, Mac et Mobiles. Cette plateforme basée sur Eclipse est d'ailleurs à l'origine de nombreux développements de partenaires qui intègrent des composants métiers pour faciliter les processus de l'entreprise.
- Un partenariat très fort avec les principaux acteurs de la téléphonie, avec des spécialistes de la vidéo, mais aussi avec de nombreux éditeurs d'applications métiers. Certains viennent fournir des composants pour compléter Lotus Sametime, d'autres s'appuyant directement sur la solution Lotus Sametime qui est au cœur de la solution qu'ils proposent, et enfin, certains proposent une intégration de Lotus Sametime dans leurs applications métiers.

Source : IBM

IBM Lotus Sametime, une solution complète et ouverte

Leader de l'industrie maintes fois primé, le logiciel Lotus Sametime Standard 8 constitue la solution phare d'IBM en matière de collaboration temps réel.

Au cœur de la stratégie d'IBM, la Communication et Collaboration Unifiée, UC², repose sur la plateforme Lotus Sametime. Cette plateforme, qui vient de fêter ses dix ans est utilisée par de nombreux clients de par le monde. Initialement centrée sur la Messagerie Instantanée en Entreprise, elle a évolué progressivement vers la conférence web et, depuis 2006, vers la Communication et Collaboration Unifiée, UCC.

Lotus Sametime vous permet :

- d'intégrer de façon simple et économique des fonctions de messagerie instantanée et de détection de présence – telles que la détection dynamique du lieu géographique – à votre environnement de travail ;
- de dialoguer avec vos collègues via les autres réseaux de messagerie instantanée pris en charge – dont les réseaux publics de conversation et autres communautés Lotus Sametime – sans frais supplémentaires et avec la possibilité de contrôler la façon dont vos employés communiquent avec l'extérieur ;
- de travailler où et comme vous le souhaitez via le support étendu des systèmes d'exploitation Microsoft, Linux® et Apple Macintosh et de nombreux appareils mobiles ;
- de collaborer avec des utilisateurs éloignés comme s'ils se trouvaient dans la même pièce, par le biais de services de transfert de fichiers, de capture d'écran et de conférence Web ;
- d'accéder aux services de conférence Web, de conférence VoIP et de visioconférence depuis vos outils de collaboration ;
- d'intégrer des applications d'entreprise et des services tiers avec un modèle de plug-in ouvert.

Parmi les clients utilisant la solution IBM, on peut noter :

- une grande banque européenne qui a amélioré son service client tout en diminuant ses coûts.
- une société de conseil qui a amélioré le partage des connaissances et sa capacité à innover pour proposer de nouvelles offres.
- une société mondiale du secteur de la distribution qui améliore sa capacité à délivrer plus rapidement de nouveaux produits.
- un groupe d'assurance qui a mis en place une communauté collaborative avec des agents indépendants.
- ...

Une compagnie d'assurance s'ouvre au temps réel

Prenons l'exemple de Celina Insurance Group. Celina, une mutuelle d'assurance relativement modeste basée aux États-Unis, avait besoin d'obtenir un avantage concurrentiel sur les grandes compagnies en intégrant ses processus métier, en réduisant ses dépenses et en améliorant son support et son service clients. En intégrant le logiciel Lotus Sametime à ses applications Web, Celina a permis à son personnel et ses agents indépendants de collaborer en temps réel. En conséquence, les dossiers sont désormais traités en quelques jours seulement, alors que cela demandait auparavant plusieurs semaines, et les dépenses téléphoniques ont été divisées par deux.

Que l'on s'adresse à un grand groupe ou à une PME – PMI, les solutions IBM Lotus apportent une réponse concrète et éprouvée qui permet aux entreprises de réagir plus vite et de mieux tirer parti de l'intelligence collective.

Lotus Sametime, une solution complète et ouverte.

Cette plateforme propose de nombreux services aux utilisateurs

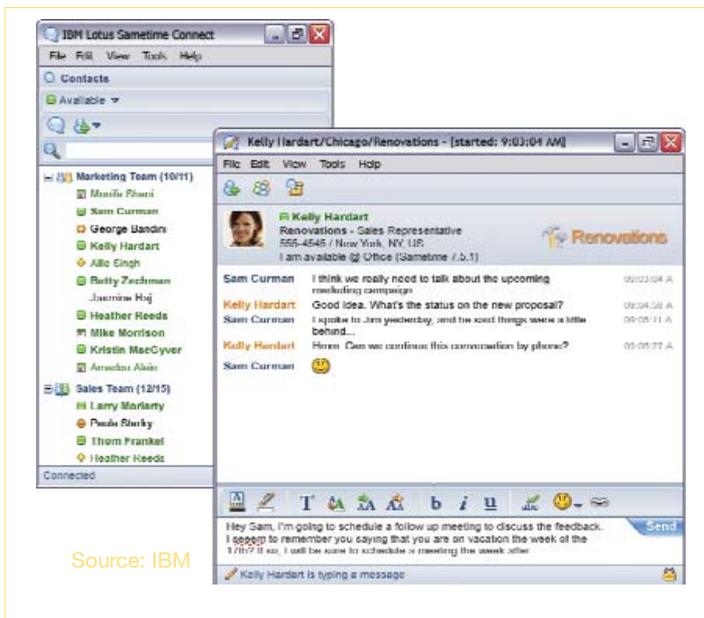
– Présentiel

Le présentiel est un élément indispensable et fondamental dès que l'on travaille à distance. Prenons un exemple : j'ai besoin d'un renseignement technique sur l'un de nos produits. Je vais donc chercher à joindre un technicien de



Source: IBM

Deux offres complémentaires, l'une orientée utilisateur, l'autre orientée infrastructure d'intégration avec la téléphonie



Source: IBM

Lotus Sametime, présentiel, éditeur de texte riche et émoticônes

l'équipe. N'étant pas dans le même bureau et sans présentiel, je peux envoyer un mail à tout le monde. C'est un bon moyen d'engorger les boîtes aux lettres, mais certainement pas le plus efficace pour avoir une réponse rapide. Je peux chercher à joindre les personnes de l'équipe les uns après les autres en laissant de nombreux messages.

Avec Lotus Sametime, je vois tout de suite qui est disponible grâce au présentiel, j'ai ma réponse instantanément et je peux inviter d'autres personnes pour partager des avis ou basculer sur le téléphone en un clic.

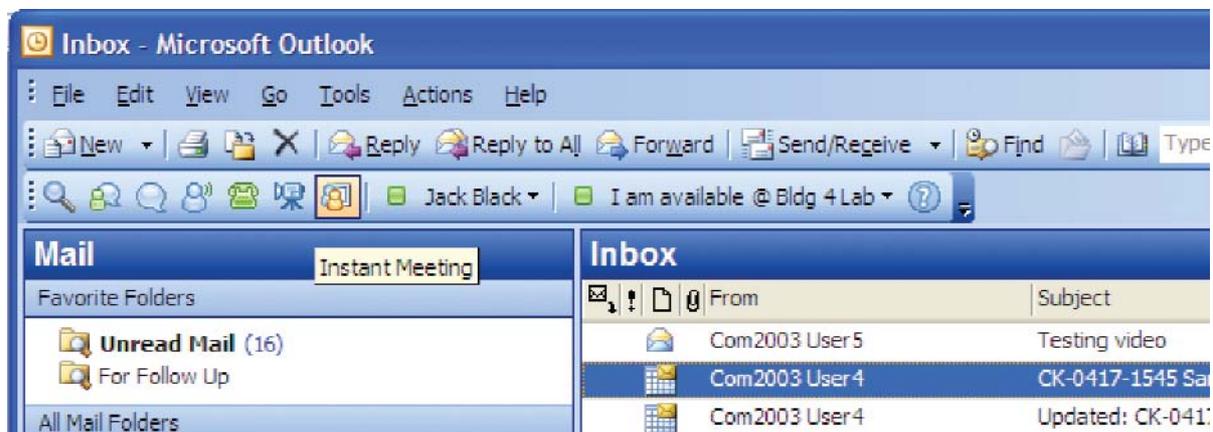
De plus, son intégration dans mon application, ma messagerie ou ma suite bureautique me permet de rester dans mon contexte de travail pour communiquer.

– Intégration avec Microsoft® Office, Lotus Notes et Microsoft® Outlook

En intégrant des fonctions de messagerie instantanée aux applications Microsoft Office, Lotus Sametime vous permet de communiquer via vos outils d'entreprise et contribue ainsi à protéger vos investissements existants. Vous pouvez utiliser les fonctions de détection de présence pour déterminer si l'auteur d'un document Microsoft Word ou d'un courriel

Microsoft Outlook est connecté et disponible. Et vous pouvez envoyer un message instantané directement depuis un document, une feuille de calcul Microsoft Excel ou une présentation Microsoft PowerPoint. Ces possibilités d'intégration vous permettent de gagner du temps et de l'argent en optimisant la valeur de vos applications courantes et en faisant de ces dernières des outils d'entreprise plus puissants que jamais.

IBM Lotus Sametime, une solution complète et ouverte



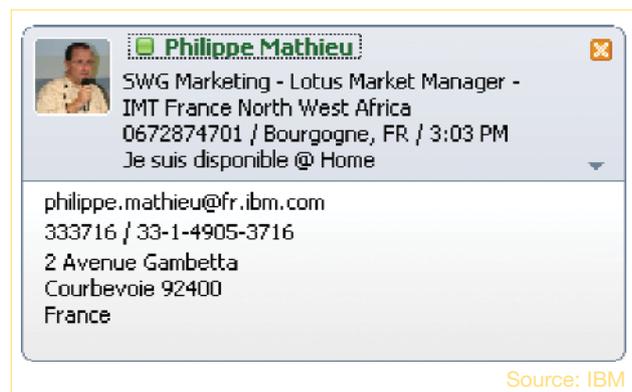
Source: IBM

Intégration de Lotus Sametime dans la messagerie Microsoft® Outlook

– Gestion des contacts

En intégrant Lotus Sametime à mon annuaire d'entreprise, j'ai sous la main tous les éléments nécessaires pour communiquer avec mes correspondants et je peux surtout basculer d'un canal de communication à un autre en un clic. Mon correspondant n'est plus disponible ? Automatiquement je vais basculer vers la messagerie traditionnelle et Lotus Sametime va me générer le mail avec tout l'historique de nos échanges.

Et si en plus je dispose d'une solution de Réseaux Sociaux d'Entreprises, comme Lotus Connections, je vais pouvoir visualiser toutes les informations associées à mon correspondant : les URLs qu'il partage, son blog, les communautés auquel il appartient, ... et tout cela dans mon contexte de travail.



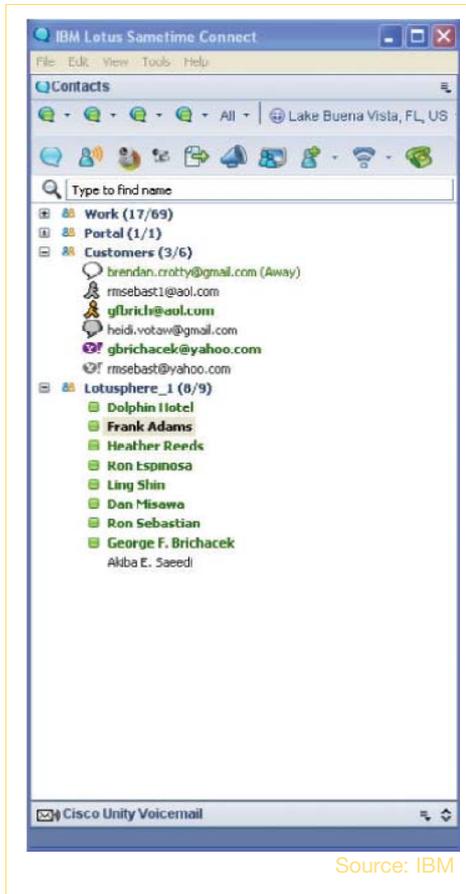
Source: IBM

Gestion des contacts

– Mobilité

Lotus Sametime mobile est déjà disponible sur les plateformes les plus utilisées et, en particulier, RIM Blackberry, Symbian, mais aussi Windows Mobile ... et bientôt iPhone. Cette plateforme peut elle-même être complétée par des composants métiers pour, par exemple, permettre d'intervenir directement dans un workflow métier.





- d'envoyer des fichiers en point à point entre deux interlocuteurs ;
- de faire une capture d'écran d'une partie de son bureau pour la partager avec son interlocuteur.

Ces solutions contribuent à fournir une solution intuitive et complète dans un environnement unifié.

– Téléphonie sur IP, ToIP, et Support de la vidéo

Si vous avez besoin de converser, vous pouvez tirer parti des services ToIP intégrés pour engager une discussion vocale de PC à PC avec d'autres utilisateurs de Lotus Sametime au sein de votre entreprise. Grâce aux nouvelles fonctions vidéo point à point, vous avez même désormais la possibilité de voir votre interlocuteur. Ces fonctionnalités permettent d'accélérer la collaboration tout en réduisant les coûts de communication.

– Web Conférence

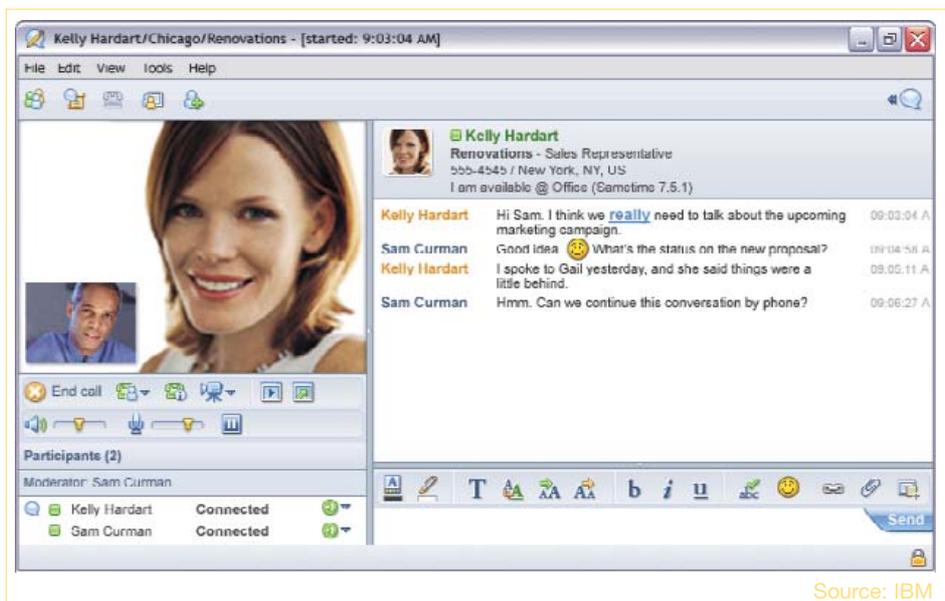
Les fonctions de conférence Web de Lotus Sametime offrent un moyen simple, rapide et économique de planifier, de gérer et d'animer des conférences, sans avoir à assumer le coût des frais de déplacement, d'hébergement et d'organisation de réunions. Vous pouvez télécharger des présentations ou partager des applications, des démonstrations, voire même l'ensemble du contenu de votre bureau. Vous pouvez autoriser, le cas échéant, les participants à mettre vos fichiers à jour en leur donnant le contrôle de votre bureau ou permettre à un opérateur de centre

– Messageries Instantanées Grand Public

La collaboration sort des limites de l'entreprise pour devenir globale. Il est donc fondamental que les utilisateurs puissent aussi communiquer avec des personnes externes à l'entreprise. Pour cela une passerelle est disponible permettant une intégration avec les messageries instantanées de Google, Yahoo et AOL. C'est un élément important pour les directions informatiques qui vont ainsi pouvoir éviter une installation pas toujours contrôlée de nombreux systèmes grand public.

– Transfert de fichiers et Captures d'écrans

Des solutions simples directement disponibles et permettant :



IBM Lotus Sametime, une solution complète et ouverte

d'assistance de prendre le contrôle de votre ordinateur pour exécuter des tâches de support technique, de façon simple et rapide. Les fonctions intégrées de discussion de groupe, de messagerie instantanée, de tableau blanc et d'appel sélectif vous permettent d'échanger des idées et de parvenir plus rapidement à des décisions dans le cadre de conférences Web. Et les fonctionnalités audio et vidéo intégrées en option contribuent en outre à améliorer la qualité de vos réunions. Qu'il soit utilisé comme solution alternative ou complémentaire à un service de conférence Web, Lotus Sametime peut vous aider à organiser des réunions plus productives tout en réduisant vos dépenses.

- Modèle de programmation ouvert intégrant les plug-ins

La solution Lotus Sametime s'appuie sur l'infrastructure open source Eclipse. Celle-ci permet l'intégration de plug-ins applicatifs pour enrichir l'environnement de communication temps réel.

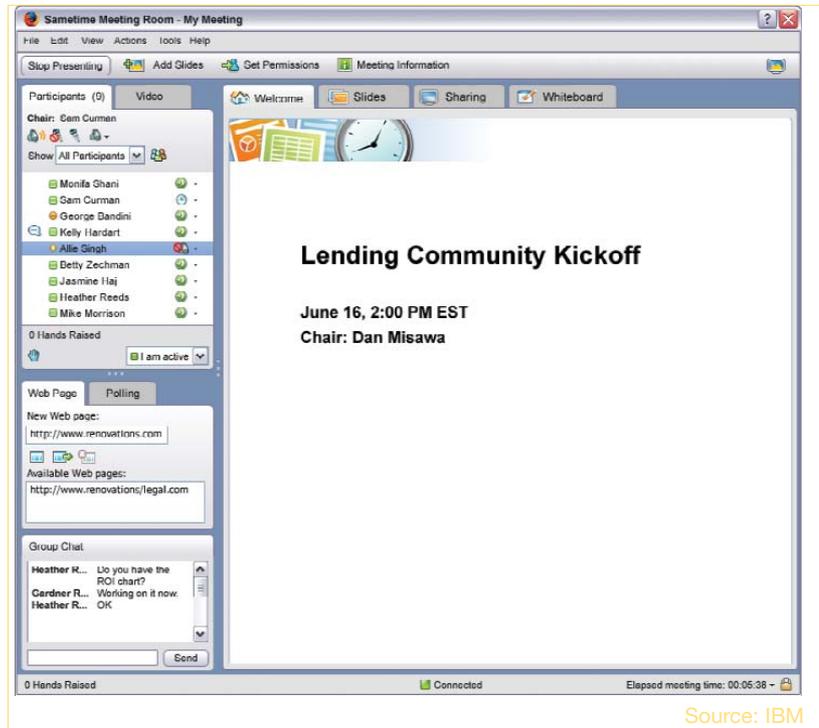
Intégration d'un plug-in métier dans Lotus Sametime



- Partage d'écran immédiat

Vous pouvez partager instantanément le contenu de votre bureau avec vos collègues, délivrant ainsi une aide précieuse lors d'un appel téléphonique ou d'une conversation sur messagerie instantanée.

Cette fonction de partage d'écran instantané va vous permettre :



- de partager en temps réel une application, une partie de votre écran ou l'ensemble de votre bureau ;
- de partager les informations requises sans avoir à interrompre une conférence Web planifiée ;
- d'autoriser votre interlocuteur à prendre le contrôle de votre PC ou à modifier des documents sur ce dernier via un système de sécurité et de cryptage installé derrière le parefeu ;
- d'autoriser le personnel informatique ou de support technique à ouvrir instantanément une session à distance afin d'examiner le PC d'un utilisateur, d'identifier un incident et, dans la mesure du possible, de le résoudre.

- Services de localisation géographique

Ce service permet d'étendre les fonctions de détection du positionnement géographique en enregistrant les données de localisation à un emplacement centralisé et partagé (voire même de tirer parti d'autres services de localisation, tels que le GPS). Grâce à ces services de localisation étendus, la solution Sametime peut non seulement vous indiquer le lieu actuel des contacts que vous recherchez, mais l'endroit où ils se trouvaient la dernière fois qu'ils se



sont connectés. Un nouveau plug-in vous permet en outre d'identifier les membres de votre liste de contacts qui se trouvent dans les environs, et par-là même de localiser des experts, des collègues et des amis à l'intérieur de votre secteur géographique. Ces données géographiques actualisées peuvent vous aider à prendre des décisions et à vous tenir informé de ce qui se passe autour de vous.

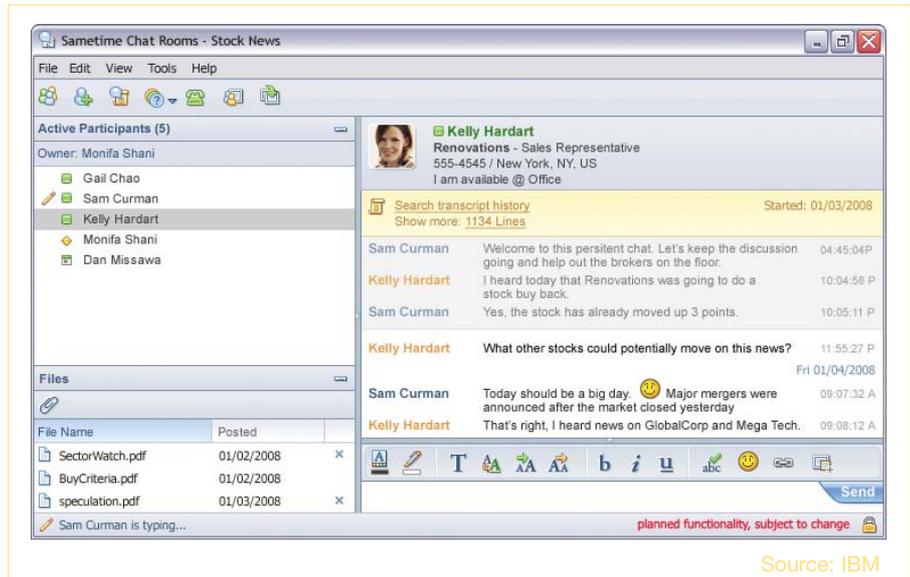
– Espace de discussions persistantes

La fonction de conversation de groupe en continu vous permet de converser en continu sur un sujet spécifique avec un groupe de personnes dans le cadre d'une discussion informelle.

Pour rester dans la boucle, vous pourrez même définir des alertes de façon à être averti lorsqu'un groupe discute de mots-clés qui vous intéressent. Vous pourrez abandonner la discussion à tout moment-lorsque vous déciderez de reprendre le fil de la conversation, il vous sera facile de vous tenir informé des thèmes qui auront été abordés en votre absence, via la fonction d'historique intégrée au logiciel. Vous pourrez en outre enregistrer vos conversations de groupe afin de permettre à autrui de s'y reporter pour se tenir informé des sujets abordés et profiter du travail de réflexion et du savoir-faire de votre groupe. Enfin, vous pourrez participer aux conversations de groupe de n'importe où, via le navigateur Web ou le logiciel IBM Lotus Sametime installé sur votre poste de travail, voire même depuis un appareil mobile. La fonction de conversation de groupe va vous permettre de garder le contact, de rester connecté et de vous tenir informé à tout moment de ce qui se passe dans votre entreprise.

– Outils de Diffusion

Les informations et les experts dont vous avez besoin se trouvent souvent à des endroits où vous n'avez pas l'habitude de chercher ou dont vous ne soupçonnez même pas l'existence. Les outils de diffusion peuvent vous aider à entrer en contact avec ces personnes et à tirer parti de leur savoir-faire – en temps réel – par le biais de fonctionnalités nouvelles :



Source: IBM

- Appel à compétences.
Permet d'effectuer une demande d'informations en temps réel. Les experts ou les membres d'une communauté donnée peuvent engager une conversation avec vous pour répondre à votre demande (ou, dans certains cas, choisir de ne pas répondre). Vous avez la possibilité d'enregistrer ces conversations et d'évaluer les réponses, afin de constituer au fil du temps une base de connaissances structurée, interrogeable et réutilisable.
- Sondage instantané.
Cela permet d'interroger les autres membres de la communauté en vue de recueillir des réponses et des opinions pour vous aider à prendre des décisions plus rapides et plus avisées.
- Annonces et conversations en multi-diffusion.
Permettent d'avertir les personnes concernées de la tenue d'une conversation de groupe, de convier une certaine catégorie d'individus à prendre part à la discussion ou de tenir l'ensemble des participants informés en temps réel par le biais d'annonces périodiques.

Source : IBM

Un écosystème de partenaires autour de la convergence

Les solutions IBM sont conçues pour répondre aux besoins de la quasi-totalité des environnements informatiques, qu'il s'agisse d'une infrastructure de téléphonie d'un fournisseur unique ou bien de multiples technologies de communication de différents fournisseurs. Ces solutions viennent ainsi enrichir et compléter vos investissements informatiques ou téléphoniques et assurer une intégration globale accessible à travers une interface unifiée.

Afin de faciliter l'intégration et la gestion d'environnements multi-constructeurs complexes, IBM renforce également les relations stratégiques avec les principaux fournisseurs d'équipement et prestataires de services de réseau internationaux. Ces alliances incluent à la fois des fournisseurs de téléphonie, tels que 3Com, Alcatel-Lucent, Avaya, Cisco, Nortel et Siemens et des fournisseurs audio et vidéo comme Avistar, Polycom, Radvision et Tandberg.

L'objectif n'est pas de bouleverser vos infrastructures de communications, ni de collaboration, mais plutôt de vous proposer une solution standardisée pour une évolution en douceur vers un environnement simple, intuitif et unifié, alliant la communication et la collaboration.

L'utilisateur peut ainsi accéder à des fonctions complémentaires de téléphonie, audio et vidéo directement intégrées dans Lotus Sametime.

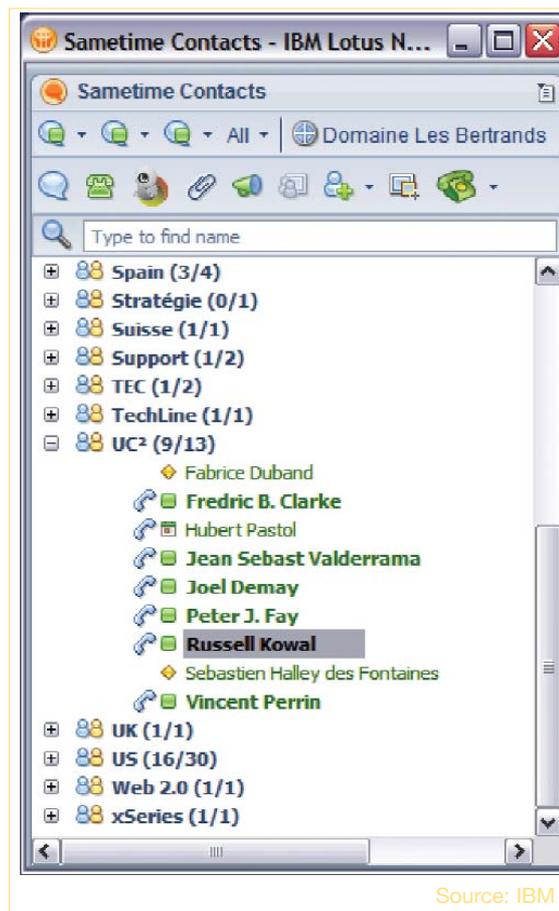
Fonctions «Click to call» et «Click to conference».

Sélectionner un ou plusieurs noms dans la liste de contacts et lancer un appel, composer directement depuis votre poste de travail un numéro de téléphone (interne ou externe).



Présence téléphonique globale.

Déterminer si un contact est actuellement au téléphone ou s'il est disponible de manière à utiliser le canal de communication le plus adapté.

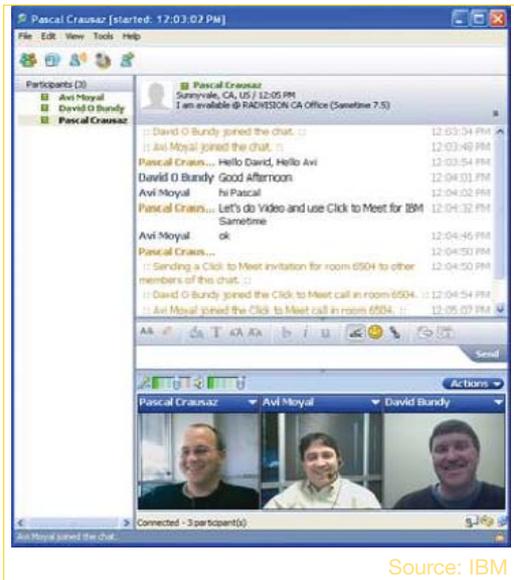


Gestion des appels.

Recevoir des alertes pour les appels entrants, interagir (par exemple rediriger un appel vers un téléphone mobile) et visualiser les appels entrants, sortants et manqués, le tout depuis votre poste de travail.

Intégration vidéo multipoint.

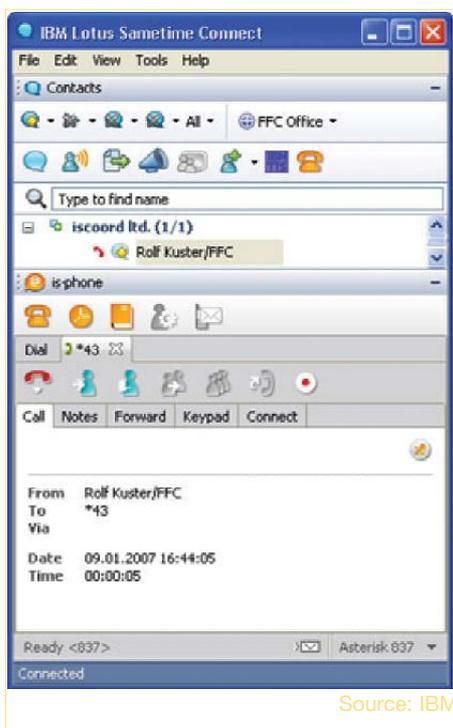
Lancer une session vidéo avec plusieurs participants et disposer d'une qualité supérieure s'appuyant sur une infrastructure spécialisée.



Source: IBM

Intégration du téléphone logiciel.

Equiper votre ordinateur d'un dispositif de téléphonie logicielle, avec l'ensemble des commandes disponibles sur une installation téléphonique traditionnelle.



Source: IBM

Intégration audio de conférences Web.

Permettre aux participants de cliquer sur un bouton pour que la fonction audio les rappelle pour rejoindre une conférence, identifier le locuteur actif et fournir aux modérateurs des commandes avancées (par exemple appeler, mettre en sourdine ou rejeter des participants, régler le volume ou verrouiller la réunion).

Programme de réunion/audio de conférences Web.

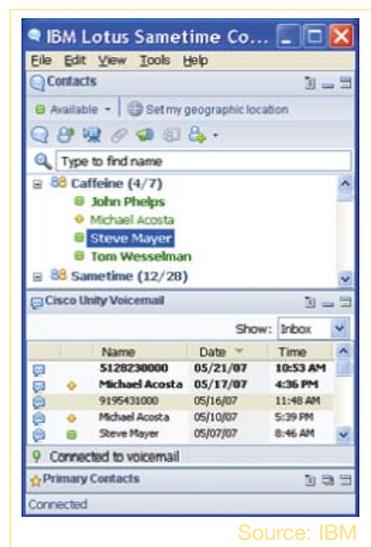
Réserver automatiquement un numéro de conférence audio et une conférence Web lors de la programmation d'une réunion.

Messagerie unifiée.

Recevoir des messages vocaux et les écouter, les supprimer ou les transférer à partir de votre client IBM Lotus Notes® ou Lotus Sametime.

Chaque partenaire délivre à son catalogue tout ou partie de ces différentes fonctionnalités. Celles-ci sont fournies au travers de solutions logicielles développées conjointement entre ces partenaires cités précédemment et IBM.

Source : IBM



Source: IBM

Lotus Sametime Unified Telephony

Il est possible que votre entreprise soit d'ores et déjà prête à tirer parti des avantages que peut lui procurer une solution de communications unifiées en termes de réduction de coûts et de gain de productivité. Cependant, vous vous inquiétez à l'idée de devoir remplacer vos différents systèmes d'auto commutation PBX (Private Branch Exchange) et autres solutions de téléphonie existantes pour pouvoir profiter des avantages de la stratégie IBM UC².

IBM Lotus Sametime Unified Telephony va vous permettre de conserver vos systèmes actuels et d'optimiser vos investissements existants en perturbant le moins possible vos habitudes de travail. Cette nouvelle solution pourra aussi intégrer des systèmes téléphoniques hétérogènes tout en offrant à vos employés une interface utilisateur conviviale et unifiée.

IBM Lotus Sametime Unified Telephony fournit quatre des fonctionnalités nommées ci-dessus :

- Fonctions «Click to call» et «Click to conference».
- Présence téléphonique globale.
- Gestion des appels entrants (via des règles)
- Intégration du téléphone logiciel.

En tant que partie intégrante d'une solution de communication et de collaboration unifiée, Lotus Sametime Unified Telephony va contribuer à :

- Réduire les coûts et la complexité de votre infrastructure en intégrant des fonctions de téléphonie unifiée à vos systèmes existants, au lieu de vous obliger à remplacer ces derniers par une solution entièrement nouvelle ; elle va également vous aider à réduire vos dépenses téléphoniques en permettant aux employés d'effectuer des appels via le logiciel de téléphonie intégré ;
- Optimiser votre retour sur investissement (ROI) en étendant les fonctionnalités de vos ressources existantes et en éliminant les barrières traditionnelles entre informatique et téléphonie ;

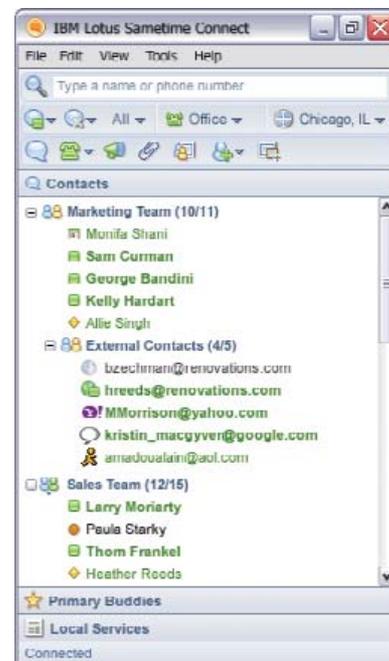
- Améliorer les temps de réponse et l'efficacité opérationnelle via la notification à l'écran des appels entrants, la possibilité d'acheminer les appels vers l'option téléphonique la plus pratique, la fonction d'appel par clic et la détection de présence indiquant l'état de la ligne téléphonique ;

- Simplifier votre façon de travailler via un ensemble de règles et d'attributs personnalisés permettant de gérer en toute simplicité et d'acheminer les appels téléphoniques entrants en fonction de vos préférences, de l'état de la ligne, de la situation géographique ou du calendrier.

Nous préconisons l'approche Lotus Sametime Unified Telephony vis-à-vis de la solution partenaire dans deux cas :

- Environnement PBX hétérogènes ne permettant pas d'utiliser une solution partenaire unique.
- Pas de solution partenaire existant ou ne répondant pas aux besoins d'intégration.

Source : IBM



Source: IBM



Source: IBM

Un écosystème de partenaires autour des processus métiers



La médecine s'ouvre au temps réel :

La qualité des soins d'un patient peut être affectée par des retards de communications ou l'impossibilité de discuter avec le bon expert au bon moment. Intégrer des capacités de communications et de collaboration dans le quotidien des professionnels de la santé peut réduire le temps du diagnostic et améliorer sa précision pour un meilleur traitement du patient.

La société «Carestream Health», qui fournit des solutions d'imagerie médicale pour les hôpitaux, intègre nativement la solution Lotus Sametime pour permettre une communication textuel et vocal instantanée entre le radiologiste et des professionnels médicaux.

Deux silos applicatifs majeurs sont présents dans le système d'information des entreprises sans toutefois être interconnectés : les applicatifs métiers ou processus d'entreprise et la communication. Les besoins des collaborateurs évoluent vers plus de réactivité, plus de temps réel dans leur contextuel de travail quotidien.

vidéo). Les communications de même que la collaboration ont vocation à plus de synergie avec les applicatifs métiers pour réduire les temps de latence dans les processus.

Source : IBM

Certains processus de l'entreprise nécessitant des actions humaines peuvent être accélérés par l'intégration de communications (présentiel, voix,

Trois « killer applications » de communication d'entreprise

Les processus d'affaires activés par les communications (CEBP – Communications-enabled business processes) favorisent l'étroite intégration des technologies de communication aux applications. Ils contribuent en cela à améliorer les processus et les opérations de l'entreprise. Nous vous proposons une description de trois de ces processus, qui peuvent s'appliquer à la plupart des secteurs d'activité.

Éléments clés

- Les CEBP permettent d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs dans la mesure où la fonction de communication est directement intégrée aux tâches, au contexte et à l'objectif de l'interaction. Les trois exemples ci-dessous le démontrent :
 - Les listes contextuelles d'indication de présence sont établies et hiérarchisées en fonction du contexte et des objectifs spécifiques.
 - La possibilité de commutation flexible entre les flux média et la conférence permet aux échanges d'évoluer en fonction des besoins. On peut ainsi passer d'une session de messagerie instantanée (IM) à une communication téléphonique ou à une conférence via le Web, avec la possibilité de rester dans le cadre d'un échange à deux ou d'impliquer de nouveaux interlocuteurs.
 - Les services de notification intelligents confèrent une dimension multicanal aux notifications en assurant leur personnalisation et leur contrôle total par les applications.
- Les responsables d'entreprise doivent comprendre que les modèles d'adoption et l'acceptation par les utilisateurs des nouvelles technologies de communication peuvent varier d'un individu, d'un groupe ou d'une culture à l'autre. Dans ce contexte, la meilleure approche consiste à procéder à différents essais afin de mieux comprendre le processus d'acceptation des différents groupes.
 - Les planificateurs financiers doivent accepter la difficulté de quantification du retour sur investissement en matière de communications unifiées et de CEBP. En effet, suivant les domaines, les investissements en communications unifiées peuvent se justifier de différentes façons. Un système de conférence offre des avantages particuliers et différents de ceux qu'offre l'implémentation d'un CEBP. Il faut donc envisager ces deux applications séparément et s'attendre à une synergie entre les investissements correspondants.

IMPORTANT

Les fonctions de communication peuvent être intégrées directement aux applications d'entreprise afin de créer des solutions qui réduisent les délais d'exécution, améliorent la productivité et augmentent la précision. En vue de créer la nouvelle génération d'applications d'entreprise, les responsables et concepteurs d'applications doivent prendre en considération les trois fonctionnalités présentées dans ce document de recherche.

HYPOTHESE(S) DE PLANIFICATION STRATEGIQUE

D'ici 2012, 80 % des plus grandes entreprises auront adopté les CEBP afin de renforcer et améliorer leur compétitivité (probabilité de 0,8).

ANALYSE

À l'instar des outils spécialisés dont les avantages surclassent ceux de leurs homologues à usage général dans la plupart des domaines, l'étroite intégration des fonctions de communication aux applications d'entreprise spécialisées offrent aux employés et aux entreprises des avantages uniques par rapport à l'utilisation de plusieurs applications distinctes à vocation générale.

Gartner a identifié trois catégories de fonctionnalités CEBP, lesquelles sont décrites ci-dessous. Chacune

Recommandations

- Les développeurs d'applications doivent concevoir des solutions et des flux de travail prêts à intégrer des fonctions de communication contrôlées par les applications.
- Les concepteurs de processus peuvent identifier les tâches susceptibles d'être améliorées grâce à l'intégration de fonctions de communication. Il peut aussi s'agir d'identifier les utilisateurs qui doivent pouvoir communiquer souvent ou rapidement et d'étudier les améliorations susceptibles d'être apportées dans l'exécution de leurs tâches.



d'entre elles permet aux entreprises d'améliorer leurs tâches et processus. Elles peuvent être utilisées conjointement à d'autres fonctions de communication ou se combiner de façon utile. Leur intégration aux processus d'entreprise est la garantie d'une différenciation concurrentielle accrue. Pour les développeurs, il existe de nombreuses possibilités d'adaptation, que ce soit pour les applications verticales ou horizontales. Il est aujourd'hui difficile à imaginer qu'une entreprise ne retire aucun bénéfice de l'intégration de ce type de fonctionnalités à ses processus internes. D'ici 2012, 80 % des plus grandes entreprises auront adopté les CEBP afin de renforcer et améliorer leur compétitivité (probabilité de 0,8).

Listes contextuelles d'indication de présence

L'indication de « présence » fait référence à une technologie qui permet de se renseigner sur la disponibilité et le statut de personnes ou de ressources partagées. À titre d'exemple, une liste d'indication de présence de messagerie instantanée fournit le nom des utilisateurs connectés et disponibles. Les listes d'indication de présence enrichies exploitent cette fonctionnalité en l'étendant à plusieurs canaux, tels que la messagerie instantanée, le téléphone, le téléphone portable et la vidéo. Les listes contextuelles offre un niveau

d'indication de présence supérieur car elles sont créées par une application de façon dynamique, suivant les besoins. Elles sont souvent générées pour réaliser une tâche spécifique et, à cette fin, l'application utilise les informations dont elle dispose afin de les personnaliser.

L'industrie des services financiers offre un cadre de démonstration approprié pour illustrer le fonctionnement des listes contextuelles d'indication de présence. Comme illustré à la figure 1, un événement déclencheur est nécessaire. Par exemple, un courtier et son client ont une communication téléphonique et le client soulève une question fiscale. Il suffit alors au courtier de sélectionner l'option de localisation de spécialiste fiscale sur son écran. Le logiciel compare le profil du client, notamment son pays et sa commune de résidence, ses revenus et son portefeuille, avec la liste des personnes les plus qualifiées pour répondre à ses questions fiscales. Ce peut être un spécialiste en droit fiscal du pays en question pour le type de portefeuille concerné. Le courtier peut ensuite envoyer un message instantané au spécialiste qui va lui indiquer s'il est disponible pour prendre part à la conversation. Si tel est le cas, il suffit au courtier de l'inviter à se joindre à la conversation. Des situations comparables se rencontrent également sur les marchés verticaux, comme la santé, la pharmacie, le high-tech, la recherche, le bâtiment et le tourisme.

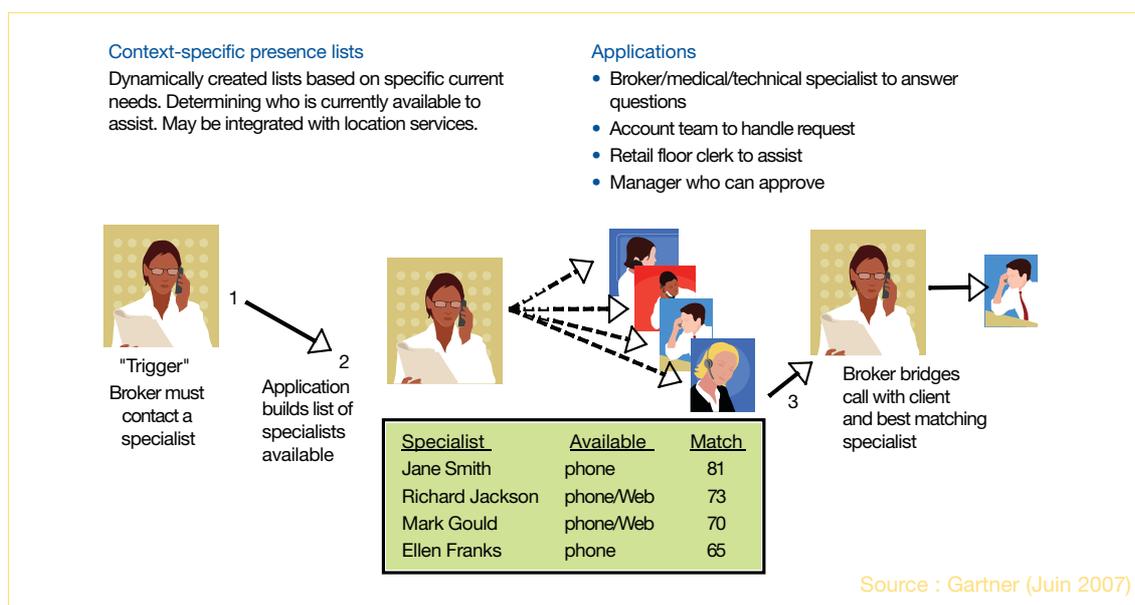


Figure 1. Listes contextuelles d'indication de présence

Trois « killer applications » de communication d'entreprise

Cette fonctionnalité peut être combinée à des services de localisation. Si, par exemple, la présence sur le site d'un spécialiste s'avère nécessaire, les services de localisation permettent d'identifier la personne compétente la plus proche géographiquement. D'autres situations encore exigent l'autorisation d'un responsable ou la signature d'une personne. Dans ce cas, le système peut générer la liste des personnes habilitées à délivrer les autorisations requises en utilisant des règles de hiérarchisation qui définissent en premier choix les personnes qui ont les utilisateurs directement sous leur responsabilité.

L'indication de présence peut également servir à exploiter ou assigner plus efficacement des ressources partagées, comme les équipements de premiers soins ou les conférences audio/Web. Dans la pratique, cette fonctionnalité permet à un centre de gestion des appels d'urgence de localiser rapidement les équipements et installations disponibles en fonction de leur proximité du lieu d'intervention. Elle peut aussi être intégrée à une application qui affiche le statut des conférences en cours et fournit la liste des participants.

Commutation flexible entre les flux média et la conférence

La fonction de conférence et d'évolution flexible en fonction des besoins permet aux échanges de pouvoir progresser au fil d'une unique session continue et ce, en toute transparence et de manière dynamique. Il est ainsi possible de changer de média (ou canal) et de passer, par exemple, d'un salon de

conversation Internet à une conversation téléphonique et une interaction via le Web. Suivant les besoins, de nouveaux interlocuteurs ont la possibilité de rejoindre (ou quitter) la session. Les utilisateurs peuvent passer d'une session de conversation en direct à une conversation téléphonique, à laquelle une interaction Web peut être ajoutée. Dans ce contexte, les listes d'indication de présence permettent non seulement d'identifier les personnes susceptibles de participer à une session, mais également les différents canaux de communication disponibles. Cette flexibilité de transition entre les différents média favorisent les échanges et les contacts et ce, même si un utilisateur n'a pas accès au portefeuille complet de communications.

Comme illustré à la figure 2, un chercheur qui a besoin de consulter rapidement des informations afin de prendre une décision peut, par exemple, envoyer un message instantané à un collègue pour en discuter. Cette conversation qui débute sous forme de messages instantanés peut rapidement se transformer en conversation téléphonique, puis en conférence Web. Le chercheur ou son collègue a la possibilité d'inviter par message instantané d'autres collègues pour qu'ils se joignent à la conversation via une conférence audio ou Web.

Avantages :

- Réactivité des équipes : communication rapide entre les groupes et les personnes pour lesquels la rapidité et la qualité des informations sont essentielles, comme dans les secteurs financiers, médicaux et techniques.

- Cohésion et collaboration accrues : les groupes géographiquement éloignés, qui évoluent dans des secteurs d'activité, des lieux ou à des fonctions différentes ont souvent besoin de maintenir un haut

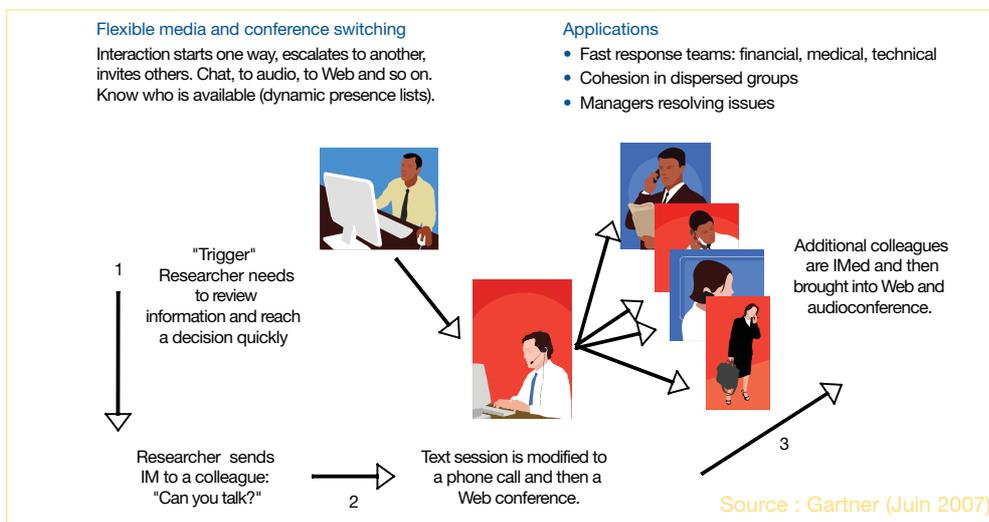


Figure 2. Commutation flexible entre les flux média et la conférence

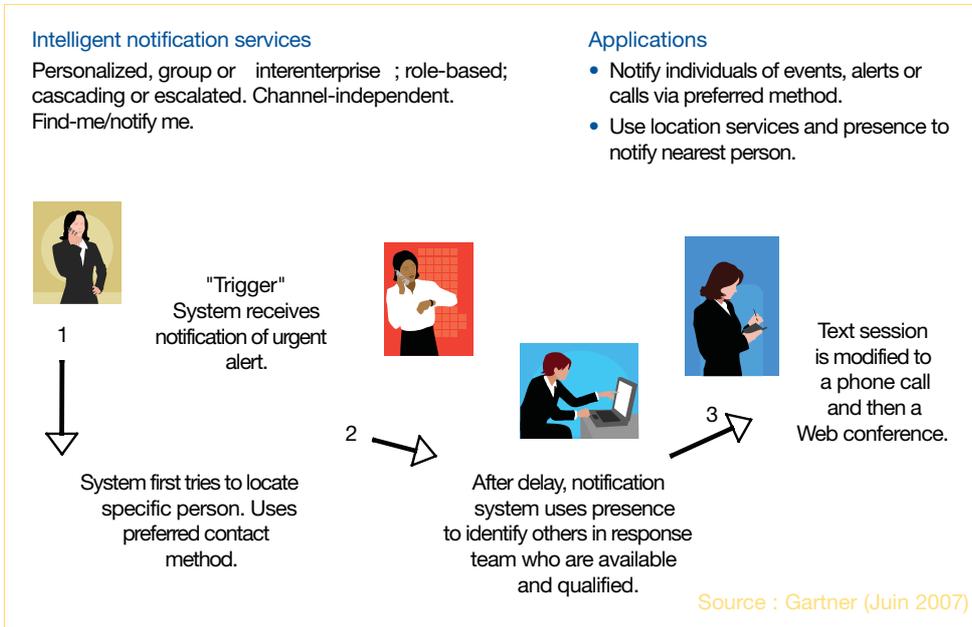


Figure 3. Services de notification intelligents

niveau de contact de qualité.

- Résolution des problèmes : souvent, pour résoudre les problèmes, il faut pouvoir accéder à la source afin d'aider les gestionnaires.

Services de notification intelligents

Les notifications constituent le moyen principal dont disposent les applications pour contacter les utilisateurs en cas de détection de condition d'exception, d'alerte ou d'événement particulier ou si elles ont été programmées pour l'envoi de rappels. Bien que le procédé de notification proprement dit ne soit pas une nouveauté en soi, l'exceptionnel niveau de flexibilité désormais offert dans ce domaine mérite qu'on s'y intéresse. Il est aujourd'hui possible de personnaliser les notifications, de les adresser à des groupes spécifiques ou de les diffuser à grande échelle. Par ailleurs, leur utilisation est compatible avec une grande variété de canaux de communication : messagerie vocale, messagerie électronique, messagerie instantanée ou SMS (Short Message Service). Le contact peut être personnalisé en termes de préférences, avec le choix de prédilection des méthodes de contact et des règles

de localisation des personnes. De plus, le contenu même des informations peut être personnalisé. En intégrant les notifications aux applications, via une interface de services Web, les applications acquièrent un niveau de contrôle très élevé sur le processus de notification. Ainsi, les communications s'effectuent en fonction du rôle (appel d'une infirmière), se transfèrent en cascade (infirmière de remplacement) et/ou progressivement

(responsable). Enfin, les solutions de notification peuvent se décliner suivant différents niveaux de complexité, de la plus simple à la plus sophistiquée. Les plus simples s'utilisent pour l'envoi de notices informatives. Leur transmission s'effectuent via les méthodes de prédilection et elles n'offrent aucune garantie en termes de délivrance ni de possibilité d'accusé de réception. Avec les méthodes sophistiquées, des règles de signalisation progressive et de suivi sont utilisées pour s'assurer que le destinataire a bien été notifié et que la mesure appropriée a été prise.

Comme l'illustre la figure 3, les entreprises ont la possibilité de créer des notifications garantissant que les utilisateurs contactent les personnes en suivant une certaine hiérarchie. De plus, les solutions peuvent intégrer des procédures de gestion des réponses spécifiques, des étapes à suivre en cas d'indisponibilité des personnes, etc. La réponse des destinataires de notifications peut s'effectuer via SMS, message électronique ou réponse orale.

Source : Gartner Recherche G00149038, Bern Elliot, 13 juin 2007



© Copyright IBM Corporation 2008

Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, Lotus, Lotus Notes, Notes, Sametime, UC² et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Unyte est une marque de WebDialogs, Inc., aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Microsoft est une marque de Microsoft Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

Les informations contenues dans ce document sont fournies à des fins d'information uniquement. En dépit des efforts qui sont mis en oeuvre pour vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de ces informations, celles-ci sont fournies EN L'ÉTAT, sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Par ailleurs, elles reposent sur les programmes et les stratégies produit actuels d'IBM, lesquels peuvent être modifiés sans préavis. IBM ne saurait être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation de cette publication ou de tout autre document (ou qui leur sont associés de façon quelconque). Les informations contenues dans cette publication ne constituent aucune garantie ou recommandation de la part d'IBM, de ses fournisseurs ou de ses concédants de licence, et ne modifient en rien les termes et conditions des contrats de licence actuellement en vigueur qui régissent l'utilisation des logiciels IBM.

Les références à des produits, programmes ou services IBM citées dans ce document n'impliquent pas leur commercialisation par IBM dans tous les pays où IBM est présent. Les dates de disponibilité et/ou les fonctionnalités produit mentionnées dans ce document sont laissées à la seule discrétion d'IBM, qui se réserve le droit de les modifier à tout moment en fonction des opportunités commerciales ou d'autres facteurs, et ne constituent en aucun cas un engagement de la part d'IBM quant à la disponibilité future de ses produits ou fonctionnalités.

L'évolution de l'entreprise vers la Communication et la Collaboration Unifiée, UC² TM is published by IBM Corporation. Editorial supplied by IBM Corporation is independent of Gartner analysis. All Gartner research is © 2008 by Gartner, Inc. and/or its Affiliates. All rights reserved. All Gartner materials are used with Gartner's permission and in no way does the use or publication of Gartner research indicate Gartner's endorsement of IBM Corporation's products and/or strategies. Reproduction and distribution of this publication in any form without prior written permission is forbidden. The information contained herein has been obtained from sources believed to be reliable. Gartner disclaims all warranties as to the accuracy, completeness or adequacy of such information. Gartner shall have no liability for errors, omissions or inadequacies in the information contained herein or for interpretations thereof. The reader assumes sole responsibility for the selection of these materials to achieve its intended results. The opinions expressed herein are subject to change without notice.

