



La puissance des communications et de la collaboration unifiées

Table des matières

- 2 **Résumé**
- 2 **Les défis d'aujourd'hui : les temps d'attente d'origine humaine, les coûts et une infrastructure complexe**
- 5 **Un meilleur moyen d'avancer : les solutions UC² d'IBM**
- 6 **Le logiciel Lotus Sametime peut rendre faciles les communications et la collaboration unifiées**
- 8 **Les services IBM peuvent vous aider à rentabiliser plus vite vos investissements**
- 10 **Les solutions UC² d'IBM peuvent vous aider à transformer votre entreprise**
- 12 **Synthèse**

Résumé

Dans le monde d'aujourd'hui les interactions sont complexes et fluides. Les gens travaillent fréquemment au sein d'équipes constituées dynamiquement, avec des collègues répartis sur un grand nombre de sites. Pour aider leurs employés à travailler, les entreprises ont investi dans une grande diversité de technologies de collaboration, de téléphonie et de communication par vidéo. Pourtant ces technologies restent généralement isolées et sous-utilisées.

IBM offre une meilleure approche des communications unifiées. Les solutions IBM Unified Communications and Collaboration (UC²) intègrent des outils en temps réel – voix, données, vidéo – au sein d'une interface utilisateur unique et intuitive. Nous savons que les gens travaillent mieux lorsque ces fonctionnalités font partie intégrante de leur façon de travailler. C'est pourquoi IBM fournit cette interface unifiée dans les clients de messagerie, les applications de productivité et les processus d'entreprise que les employés utilisent quotidiennement. Sa facilité d'utilisation et son accès simplifié facilitent son adoption. Et son adoption permet de prendre plus vite de meilleures décisions et peut réduire les frais de déplacement, de téléphone et autres frais généraux de l'entreprise. Les solutions UC² d'IBM peuvent aider vos collaborateurs à localiser et contacter leurs collègues plus facilement et à collaborer plus aisément avec eux. En outre, ces solutions uniques en leur genre par leur côté complet peuvent tirer parti de vos investissements en équipements informatiques et de téléphonie existants, pour vous faire économiser de l'argent et vous aider à les rentabiliser plus vite.

Ce livre blanc met en évidence les fonctionnalités, caractéristiques et avantages principaux des solutions de communications et de collaboration unifiées efficaces. Il étudie également les solutions de bout en bout UC² d'IBM et les avantages que les entreprises peuvent retirer d'un partenariat avec IBM.

Les défis d'aujourd'hui : les temps d'attente d'origine humaine, les coûts et une infrastructure complexe

Les entreprises sont confrontées à différents défis : processus lents, temps de réponse longs, frais de déplacement, et plateformes technologiques hétérogènes et complexes.

Le défi des processus d'entreprise : les équipes dispersées et les temps d'attente d'origine humaine

Il y a vingt ans, pour collaborer, les gens utilisaient le téléphone, les réunions et les déplacements professionnels. Mais aujourd'hui, les interactions avec les collègues, les clients et les partenaires sont, par

La puissance des communications et de la collaboration unifiées

nécessité, nettement plus complexes et fluides. Et en raison des pressions concurrentielles, elles doivent aussi être plus rapides. Cependant, les personnes qui ont besoin d'interagir sont souvent dispersées à la surface du globe.

Il peut en résulter des « temps d'attente d'origine humaine » dans les processus d'entreprise. Attente d'une réponse à un courrier électronique. Echange de messages téléphoniques entre deux personnes qui ne parviennent jamais à se joindre. Perte de temps en attendant qu'une équipe s'organise pour démarrer un projet. Les temps d'attente d'origine humaine peuvent faire manquer des ventes, mécontenter des clients et faire prendre des décisions sur la base d'informations fausses ou incomplètes. Comme dans les exemples ci-dessous.

Chaque jour, les services d'assistance clients, les centres de contact et les guichetiers des banques peuvent avoir des dizaines, voire des centaines, de contacts avec des clients. Chaque contact représente une occasion de satisfaire un client, ce qui peut améliorer sa fidélité et augmenter les ventes. Mais l'interlocuteur ou le guichetier est rarement un expert de toutes les offres de sa société. Par conséquent, si le client pose une question précise, un expert doit être contacté. Cependant, l'un des experts peut être en réunion toute la journée, un autre peut déjà être au téléphone, etc. Pendant ce temps, le client attend. Malheureusement, dans ce cas, le meilleur service qui peut lui être offert est de lui dire : « Merci de votre demande. Je vais me renseigner et je vous rappellerai. »

Voyons maintenant le cas d'un agent d'une compagnie d'assurance des biens et des personnes. Des questions se posent pendant une procédure de souscription. L'agent envoie un courriel et attend une réponse. Ou bien il décroche son téléphone et appelle une responsable, mais celle-ci est déjà en ligne avec quelqu'un d'autre. La procédure de souscription prend du retard. Des problèmes similaires peuvent se poser lors du traitement d'une demande d'indemnisation. Les formulaires sont envoyés par courriel, accompagnés de photos. Des questions se posent. Plusieurs tentatives d'appel téléphoniques infructueuses de part et d'autre et l'attente de réponses aux courriels peut ralentir le traitement de la demande. Pendant ce temps, le client ne comprend pas la raison de ce retard.

Le secteur de la santé peut également être affecté par les temps d'attente d'origine humaine. Les professionnels médicaux ont besoin de pouvoir poser rapidement un diagnostic afin de fournir les meilleurs soins possibles aux patients. Les experts – qui peuvent être différents selon l'endroit, la spécialité concernée et leur disponibilité – ont besoin d'étudier collaborativement les résultats numérisés d'une radio, d'une IRM ou autre examen radiologique. Sont-ils disponibles ? Comment peuvent-ils être contactés rapidement ? Tout retard peut entraîner la perte d'une vie humaine.

Les commerciaux ou les consultants d'une entreprise sont souvent en déplacement. Pourtant, où qu'ils soient et quels que soient les périphériques qu'ils utilisent, ils doivent rester joignables. Un responsable, un partenaire commercial ou un client peut avoir une question à leur poser. Ou bien ces collaborateurs peuvent avoir besoin de faire appel à des experts situés dans un autre pays pour répondre aux interrogations d'un client. Tout retard résultant d'un appel téléphonique resté sans réponse peut faire perdre une opportunité de vente. Quant aux retards pris dans la mobilisation des experts, ils peuvent avoir un effet néfaste sur la satisfaction du client. Parallèlement, quand les commerciaux voyagent, ils ont souvent des notes de frais exorbitantes en raison de leurs nombreux appels itinérants et des coûts des communications passées à partir des hôtels.

Les professionnels du marketing créent de la valeur en découvrant et combinant du savoir-faire et de l'information. Ils travaillent au sein d'équipes créées dynamiquement et dont les membres peuvent se trouver dans des villes différentes, voire des pays ou des continents différents. Or leur entreprise peut avoir mis en place un contrôle des dépenses – ou un programme « écologique » – qui limite ou interdit les déplacements pour des rencontres face à face. Cependant ils ont besoin de collaborer entre eux rapidement et facilement.

Le défi des ressources humaines : employer des personnes de talent – quel que soit l'endroit où elles se trouvent

Engager les bonnes personnes peut vous donner un avantage concurrentiel. Mais le talent n'a pas de frontières. Comment pouvez-vous employer les meilleures personnes réparties dans le monde entier, tout en continuant de réagir aussi rapidement et efficacement que si elles se trouvaient dans le même bâtiment ? Comment pouvez-vous construire une culture d'entreprise commune quand vous avez des bureaux sur plusieurs continents, des employés qui sont détachés sur site chez les clients et des collaborateurs clés qui travaillent depuis leur domicile ?

Le défi des frais : les déplacements et la téléphonie

Parallèlement, les entreprises sont fortement contraintes de réduire leurs frais généraux. Les budgets de déplacement et de téléphonie sont en première ligne. Comment les équipes peuvent-elles :

- réduire au maximum les déplacements pour les réunions internes et externes ?
- éviter les notes de frais élevées dues à leurs nombreux appels itinérants et au coût des communications passées à partir des hôtels lors de leurs déplacements internationaux ?
- réduire les autres coûts de téléphonie ?
- différer les migrations d'autocommutateur privé coûteuses ?

La puissance des communications et de la collaboration unifiées

- réduire les abonnements mensuels onéreux à des services de conférence Web hébergés ?
- réduire les coûts de maintenance et les coûts immobiliers en permettant au personnel de travailler depuis son domicile ?

Le défi de l'infrastructure : la complexité

Pour relever les défis précédents, de nombreuses entreprises ont investi de façon incrémentielle dans des technologies de collaboration, de téléphonie et de vidéo. Malheureusement, ces systèmes ont tendance à être isolés, compliqués et, généralement, sous-utilisés. Par conséquent, ces entreprises utilisent – et doivent donc gérer – plusieurs infrastructures et plateformes informatiques provenant de plusieurs fournisseurs.

La convergence de la voix, de la vidéo et des données sur les réseaux IP constitue un moyen d'unifier les communications et de réduire les coûts sur le long terme. Mais unifier les communications signifie-t-il que les entreprises doivent migrer complètement vers la téléphonie IP et faire table rase de leurs infrastructures existantes ? Ou bien ont-elles le choix ?

Un meilleur moyen d'avancer : les solutions UC² d'IBM

Selon une idée fausse très répandue, les communications unifiées sont synonymes de téléphonie IP et nécessitent donc un remplacement complet d'infrastructures existantes parfaitement viables. Pourtant elles incluent une grande variété de technologies de communication : messagerie instantanée ; courrier électronique ; messagerie vocale ; conférences audio, vidéo et Web ; mais aussi téléphonie IP et téléphonie basée sur le multiplexage à tranches de temps (TDM, pour « time-division multiplexing »). Et transférer toutes ces technologies sur un réseau de données commun ne résout qu'une partie du problème. En effet, si elles utilisent une infrastructure commune, elles restent distinctes et isolées.

IBM propose un meilleur moyen d'avancer. Les solutions Unified Communications and Collaboration (UC²) d'IBM fournissent une interface commune à vos outils de collaboration en temps réel, tout en utilisant et en étendant vos infrastructures informatique, de téléphonie ou de vidéo existantes. Les solutions de bout en bout d'IBM offrent le matériel, les logiciels et les services essentiels pour aider vos collaborateurs à se localiser, à se contacter et à collaborer facilement. En outre, IBM dispose d'un vaste écosystème de partenaires commerciaux, qui étendent les solutions UC² d'IBM avec des fonctionnalités très diverses.

IBM peut aider les entreprises à développer des solutions puissantes et flexibles de communications et de collaboration unifiées, pour leur permettre de :

- doter leurs processus d'entreprise de capacités de communication afin de réduire les temps d'attente d'origine humaine ;
- prendre en charge différentes méthodes de collaboration et de communication pour que les collaborateurs puissent rapidement choisir la meilleure approche pour la tâche considérée ;
- englober les environnements informatique, de vidéo et de téléphonie multifournisseurs déployés dans l'entreprise ;
- permettre un échange sécurisé d'informations entre les collaborateurs ;
- permettre à une collaboration plus intelligente de s'enraciner dans les habitudes de l'entreprise.

Le logiciel Lotus Sametime peut rendre faciles les communications et la collaboration unifiées

Le logiciel IBM Lotus Sametime est la pierre angulaire des solutions UC² d'IBM. Il offre un ensemble fondamental de services de communication en temps réel – voix, données et vidéo – qui aide les employés à se localiser, à se contacter et à collaborer. Intuitif et simple d'emploi, le logiciel Sametime rend faciles les communications unifiées. Cette simplicité favorise l'adoption, qui peut à son tour apporter de la valeur à l'entreprise.

Le logiciel Sametime offre :

- des informations de présence en ligne riches – état de connexion, disponibilité, localisation automatique et (facultatif) état téléphonique, facilitent la recherche des personnes dont vous avez besoin ;
- une messagerie instantanée d'entreprise sécurisée – elle réduit les coûts de téléphonie et de messagerie vocale tout en offrant un moyen discret de communiquer avec des collègues autrement indisponibles ;
- une intégration immédiate avec les produits Lotus, IBM WebSphere et Microsoft® – elle ajoute une fonctionnalité de collaboration aux produits que les employés utilisent le plus souvent ;
- une intégration de la voix sur IP (VoIP) et de la vidéo de bureau de haute qualité – elle permet de collaborer de façon plus interactive et de réduire les coûts de téléphonie ;
- des réunions en ligne avec visioconférence et audioconférence – pour réduire les déplacements et permettre aux collaborateurs éloignés de communiquer pleinement avec leurs collègues ;

La puissance des communications et de la collaboration unifiées

- une collaboration communautaire – elle fait gagner beaucoup de temps à vos collaborateurs en leur permettant de trouver dans l'entreprise des experts qu'ils ne connaissaient même pas et d'interagir avec eux ;
- une fédération avec les systèmes de messagerie instantanée publics – elle aide les collaborateurs à rester en contact avec les clients et les partenaires de l'entreprise, mais aussi avec leur famille et leurs amis ;
- prise en charge des unités mobiles – elle permet aux collaborateurs d'accéder à leurs collègues et aux informations de l'entreprise lorsqu'ils sont en déplacement.

D'après une analyse d'IBM, plus de 22 millions de personnes à travers le monde – dont les employés de plus de la moitié des 20 entreprises les plus rentables au monde et 28 des entreprises du classement Global Fortune 50 – utilisent le logiciel Sametime pour accéder instantanément aux personnes et aux informations. Le logiciel Sametime est apprécié car il est conçu pour offrir les avantages suivants :

- **Simplicité.** Il offre ces services, ainsi que ceux proposés par des centaines de partenaires commerciaux IBM, par l'intermédiaire d'une interface intuitive et cohérente. L'utilisateur peut alterner de façon totalement transparente entre une discussion en mode texte, un appel vidéo et une réunion en ligne – en fonction de ce qu'il juge le plus efficace pour la tâche qu'il doit accomplir. Le logiciel regroupe et masque les complexités des systèmes dorsaux hétérogènes, y compris le réseau de télécommunication, l'infrastructure de données, la plateforme vidéo et les applications centrales de l'entreprise.
- **Choix.** Il prend en charge différents clients et serveurs, ce qui le rend attrayant pour la plupart des entreprises, quels que soient leur taille, leur secteur d'activité et leur emplacement géographique. Les extensions proposées par les partenaires commerciaux d'IBM offrent des choix supplémentaires. Notre écosystème comprend notamment 3Com, Alcatel-Lucent, Avaya, Avistar, Cisco, Dialogic, GN NetCom, InterCall, Mitel, Motorola, NET, Nortel, Plantronics, Polycom, Premiere, Psytechnics, Radvision, ShoreTel, Sprint et Tandberg.
- **Protection de l'investissement.** Il prend en charge et s'intègre avec plusieurs systèmes d'exploitation de client et de serveur, plateformes de courrier électronique, annuaires et systèmes de téléphonie et de conférence audio et vidéo. Par exemple, il s'intègre directement avec IBM Lotus Notes, IBM WebSphere Portal et plusieurs produits Microsoft. Il peut également offrir une connectivité à plusieurs systèmes de téléphonie de différents fournisseurs – de façon pratiquement indépendante du système de téléphonie auxquels ils accèdent.

- **Extensibilité.** Il offre un kit de développement de logiciels (SDK), basé sur le modèle de programmation à code source ouvert (open source) et normalisé Eclipse, pour permettre aux développeurs d'étendre ses fonctionnalités incorporées et de l'intégrer avec des applications tierces. Les développeurs peuvent également utiliser des outils Web 2.0 standard pour créer des processus d'entreprise communicants.
- **Réduction des coûts.** Si la vraie puissance du logiciel Sametime réside dans sa contribution aux gains de productivité et dans la réduction des temps d'attente d'origine humaine dans les processus d'entreprise, il permet également de réaliser des économies en réduisant les coûts. Les utilisateurs de Sametime sont parvenus à réduire au maximum leurs frais de déplacement et le coût de leurs services de conférence audio et Web, et à faire baisser de façon spectaculaire leur facture de téléphonie. Ces économies sont généralement assez importantes pour compenser en moins d'un an le coût des solutions Sametime. Le service de recherche d'IBM estime que le déploiement d'une fonctionnalité d'audioconférence sophistiquée dans un environnement de réseau convergent peut permettre de réaliser jusqu'à 35 % d'économie par rapport aux approches traditionnelles. D'ailleurs, en utilisant ces solutions, IBM elle-même réalise généralement chaque année plus de 100 millions de dollars d'économies en frais de téléphone et de déplacement.
- **Sécurité et évolutivité.** Le logiciel Sametime offre les fonctionnalités de sécurité éprouvées, la fiabilité et l'évolutivité dont les entreprises ont besoin.

Les services IBM peuvent vous aider à rentabiliser plus vite vos investissements

IBM propose des services professionnels rentables destinés à vous aider à développer une stratégie de communications unifiées adaptée à la configuration spécifique de votre entreprise et qui tire parti des infrastructures multifournisseurs que vous possédez – ou dont vous pourriez vous doter dans l'avenir.

IBM peut fournir un savoir-faire sectoriel et des services de transformation du personnel pour identifier les processus d'entreprise pouvant bénéficier de fonctionnalités de communication et de collaboration.

La puissance des communications et de la collaboration unifiées

IBM Software Services for Lotus peut vous aider à mieux comprendre les choix qui s'offrent à vous en matière de technologie, et comment vous pouvez tirer parti des solutions de collaboration Lotus pour réduire le coût total de possession de votre outil informatique et augmenter la productivité de votre entreprise. IBM propose des services Software Accelerated Value Program, de conseil technique et de formation pour vous aider à rentabiliser plus vite votre investissement logiciel.

IBM propose également une suite complète de services de communication intégrés qui peuvent vous aider à combiner vos investissements technologiques existants avec de nouvelles solutions, afin de faciliter la réussite de leur mise en oeuvre. Nos spécialistes peuvent vous aider à établir un cahier des charges, concevoir une solution fiable, créer un plan de mise en oeuvre détaillé, déployer vos nouveaux matériels et logiciels, et gérer vos projets. En outre, IBM propose des services d'assistance automatisés qui peuvent contribuer à réduire le coût total de possession de votre outil informatique et à augmenter la productivité globale de vos utilisateurs. Quant à nos services de sécurité professionnels, ils accroissent la sécurité de vos informations et conversations confidentielles pour vous aider à respecter les réglementations et vos politiques internes.

Par exemple, IBM propose des services pour :

- concevoir et intégrer des outils de communication convergents multifournisseurs et des réseaux et des solutions sans fil – y compris internationaux – pour aider les entreprises à gérer proactivement leurs défis et leurs opportunités lorsqu'elles transfèrent leurs applications sur le réseau IP ;
- évaluer, planifier et concevoir les réseaux convergents et applications de téléphonie IP les mieux adaptés à vos besoins, depuis l'établissement du cahier des charges et la planification indépendante du fournisseur jusqu'à l'évaluation de vos processus et politiques internes et l'élaboration de recommandations relatives au réseau ;
- planifier, concevoir et construire une solution de messagerie unifiée complète regroupant les applications de messagerie électronique, vocale, vidéo et de télécopie en une seule boîte de réception, à laquelle les utilisateurs peuvent accéder via leur téléphones, navigateurs Web ou clients de messagerie ;

- concevoir et déployer une solution qui combine la détection de présence, les données, les communications vocale et vidéo, les informations de localisation, la messagerie instantanée, la conférence Web, les forums de discussion, le partage de bureau, la téléphonie IP et d'autres technologies de collaboration en temps réel, pour permettre une collaboration quasiment n'importe où et n'importe quand ;
- fournir une solution intégrée sécurisée pouvant également prendre en charge les utilisateurs et leurs unités.

De plus, le leadership d'IBM découle d'une expérience pratique étendue. Dans le monde entier, IBM a aidé des centaines d'entreprises internationales de grande taille ou de taille moyenne à transformer leurs communications. IBM a ainsi fait évoluer son propre système de communications, avec 110 000 collaborateurs et 190 000 appareils de communication utilisant le protocole voix sur IP (VoIP).

Les solutions UC² d'IBM peuvent vous aider à transformer votre entreprise

Les solutions UC² d'IBM peuvent vous aider à exploiter et à étendre votre infrastructure existante afin de donner les bons outils aux bonnes personnes. En rendant les collègues, les partenaires et les clients accessibles d'un clic de souris, vous pouvez contribuer à accélérer et améliorer la prise de décisions. Et vous pouvez également maîtriser les coûts. Voyez quel peut être l'effet des solutions UC² d'IBM sur les scénarios évoqués plus haut.

Les centres d'assistance aux clients ou les guichetiers des banques peuvent utiliser un processus métier communiquant pour accéder rapidement au savoir-faire là où il se trouve. Les informations de présence en ligne et téléphonique fournies par le processus indiquent quels experts sont disponibles. La collaboration peut débuter par une conversation à deux par messagerie instantanée, puis être facilement étendue à un autre expert ou chargé de clientèle en fonction des besoins. Un simple clic suffit pour transformer un message instantané en appel vocal, ou en conférence audio ou vidéo pour une consultation à trois avec le client. Il peut en résulter une collaboration rapide et transparente avec le bon expert au bon moment, permettant de vendre de nouveaux services et d'augmenter la satisfaction du client.

L'agent d'assurance peut maintenant utiliser l'extranet de sa société pour accéder à des informations de présence en ligne et téléphonique afin de trouver un responsable disponible. Il peut alors avoir avec celui-ci une discussion par messagerie instantanée ou une conversation orale par VoIP, pour lui poser des questions ou résoudre les problèmes afin d'accélérer la procédure de souscription. Lors du traitement d'une

La puissance des communications et de la collaboration unifiées

demande d'indemnisation, l'expert sur le terrain peut communiquer par messagerie instantanée, audio et vidéo avec des spécialistes afin de réduire le délai de réponse. Il peut en résulter une meilleure satisfaction de l'expert et du client, ainsi que le paiement d'un montant exact et plus faible. Dans les deux cas, l'utilisation de processus communicants peut faire faire des économies en permettant de traiter le même volume d'affaires avec moins de personnel.

Le radiologue peut simplement cliquer sur le nom du médecin référent dans une application médicale communicante et lancer une consultation à distance, que le médecin soit dans un hôpital, un cabinet médical ou en déplacement avec un ordinateur de poche. Les professionnels de santé peuvent également partager leurs écrans d'ordinateur en temps réel, et mettre en évidence les zones clés d'une image pour établir un diagnostic commun.

Les commerciaux et les consultants sont joignables même quand ils sont en déplacement. Les informations de présence riches – qui précisent s'ils utilisent un ordinateur de poche – peuvent indiquer aux autres employés, aux clients et aux partenaires commerciaux, s'ils sont disponibles pour une collaboration. Ils peuvent utiliser la messagerie instantanée de l'entreprise pour obtenir rapidement des réponses. Ils peuvent aussi procéder à des réunions en ligne avec des experts situés dans un autre pays, qui pourront ainsi répondre directement aux questions des clients. Et quand ils sont en déplacement, la téléphonie intégrée peut les aider à éviter de passer des appels internationaux coûteux à partir de leur portable ou de leur hôtel.

Les professionnels du marketing peuvent aisément collaborer avec d'autres collègues au sein d'équipes spécialisées. Les informations de présence riches – en ligne, disponible, en réunion, absent, ne pas déranger, au téléphone – peuvent leur permettre de savoir qui est immédiatement disponible pour collaborer. La messagerie instantanée de l'entreprise – avec ses options de communication vocale et vidéo – peut être un moyen de correspondre plus rapide que le courrier électronique. Les réunions en ligne peuvent permettre de « se réunir » sans encourir de frais de déplacement.

Une entreprise qui cherchait à engager – ou garder – un collaborateur travaillant à distance peut désormais lui proposer différents moyens de collaboration en temps réel, dont une messagerie instantanée et plusieurs outils de réunion en ligne. Les cartes de visite électroniques disponibles dans les listes de contacts de la messagerie instantanée, ainsi que les fonctionnalités d'audioconférence et de visioconférence, permettent d'associer un visage aux noms des contacts. Des réunions en ligne régulières ou spécifiques peuvent permettre aux membres de l'équipe étendue de rester en contact entre eux.



Dans tous ces scénarios, les collaborateurs ont accès aux outils qu'ils jugent les plus efficaces pour se localiser, se contacter et collaborer rapidement. Ils peuvent travailler ensemble plus intelligemment afin de produire rapidement des résultats plus intéressants.

Un grand nombre de ces technologies de communication en temps réel peuvent également aider les entreprises à réduire leurs coûts. La messagerie instantanée et la VoIP intégrée peuvent diminuer considérablement les frais de téléphonie. Les réunions en ligne ou les conférences audio et vidéo peuvent réduire au maximum les déplacements nécessaires pour assister à des réunions internes et externes. Toutes ces fonctionnalités peuvent permettre au personnel de travailler à partir de son domicile, ce qui réduit les coûts de maintenance et les coûts immobiliers, et présente aussi des avantages sur le plan écologique en évitant aux collaborateurs un grand nombre de trajets.

Synthèse

Les solutions UC² d'IBM peuvent aider votre entreprise à bénéficier de la puissance des communications et de la collaboration unifiées. Le logiciel Lotus Sametime intègre des outils en temps réel clés – informations de présence, messagerie instantanée, VoIP et audioconférence, réunions en ligne et collaboration communautaire – et offre une interface utilisateur intuitive et cohérente. Le logiciel Sametime rend les communications unifiées faciles. Et il fonctionne avec votre infrastructure informatique, téléphonique ou vidéo existante. La profondeur et l'envergure de nos services et notre vaste écosystème de partenaires commerciaux IBM peut vous aider à rentabiliser plus vite vos investissements.

Grâce aux solutions UC² d'IBM, vos collaborateurs peuvent localiser et contacter de façon plus intelligente leurs collègues, vos partenaires et vos clients, et mieux collaborer avec eux. Cela peut vous permettre de réduire vos dépenses. D'offrir à vos clients un meilleur service. De rendre vos processus d'entreprise plus intelligents. Et de prendre plus vite de meilleures décisions.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les logiciels et services de communications unifiées d'IBM, visitez le site Web :

ibm.com/lotus/uc2

Compagnie IBM France

17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
France

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse :
ibm.com

IBM, le logo IBM, ibm.com, Lotus, Sametime, UC² et WebSphere sont des marques 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 actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse :

ibm.com/legal/copytrade.shtml

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

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

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité.

Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre informatif uniquement. Bien que l'exhaustivité et la pertinence des informations contenues dans cette documentation aient été vérifiées, celle-ci est livrée « en l'état » sans aucune garantie implicite ou explicite quant à son contenu. En outre, ces informations reposent sur les stratégies et les plans concernant les produits IBM actuels, qui sont susceptibles d'être modifiés par IBM sans préavis. IBM ne sera en aucun cas responsable de tout dommage résultant de l'utilisation de cette documentation ou de toute autre documentation. Aucun élément de cette documentation ne constitue une garantie d'IBM (ou de ses fournisseurs) ou ne modifie les dispositions et les conditions du contrat de licence applicable au Logiciel IBM.

Il est de la responsabilité de chaque client IBM de s'assurer qu'il respecte la réglementation applicable. Il est de la responsabilité du client de faire appel à un conseiller juridique compétent pour identifier et interpréter les textes juridiques et réglementaires applicables qui pourraient affecter ses opérations et toutes les actions qu'il pourrait être amené à entreprendre pour se conformer à ladite réglementation.

© Copyright IBM Corporation 2009
Tous droits réservés.



Recyclable, veuillez recycler ce document

EPW10833-FRR-02