



IBM UC²™ : Performance et réduction des coûts
Un Savoir Faire IBM

Pierre Fleischmann

IBM Service Product Manager for
Converged Communications Services



Fleischmann, Pierre
IBM employee, Regular
IBM France

Global Technology Services
Offering Manager, GTS Converged Communications
Solution Manager ⓘ

Introduction

- Dans l'environnement économique actuel, il est nécessaire de réduire les coûts, mais il est également nécessaire de renforcer sa capacité à développer de nouveaux marchés et de nouvelles offres.
- Les solutions de Communications Unifiées et de Collaboration (UCC) sont de puissants outils pour aider les entreprises à répondre à ces défis «de planète plus intelligente».
- Cette session présente la stratégie UC²_{TM} d'IBM, une approche unique,
 - basée sur la plateforme ouverte Lotus Sametime,
 - un écosystème de partenaires technologiques leader sur leur marché,
 - des services d'intégration,
 - et une expérience de plus de dix ans de mise en oeuvre et d'usage.

Les modes de travail évoluent: ceci entraîne le besoin de disposer de nouveaux outils

Les environnements de travail sont plus complexes

- Organisations matricielles
- Fusions - Acquisitions
- Globalisation
- « Tele-commuting »
- Partage vie Professionnelle / vie Privée

Besoins croissants de collaboration

- Projets Ad hoc
- Valorisation du capital social



Les outils Collaboratifs

<p>Directory</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enterprise ▪ Public 	 	<p>Contacts</p>					
		<p>Calendaring</p>	<p>The Internet</p>	<p>Forums</p>			
<p>e-mail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attachments 		<p>Mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail ▪ Calendaring 			<p>Teamrooms</p> 		
	 <p>Office applications</p>	 <p>Voicemail</p> <p>Unified Messaging</p>					
		<p>Telephony</p>	<p>Audio Conferencing</p>		<p>Podcasts</p>		<p>Web lectures</p> <p>Webcasts</p>

Les outils Collaboratifs +

Directory <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enterprise ▪ Public 	 Contacts 	Calendaring <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meeting scheduling 		Wikis 	Social Networking <ul style="list-style-type: none"> • Profiles • Activities • Communities • Blogs • Dogear 	
		The Internet Corporate Portal	Forums			CEBP
e-mail <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attachments 		Mobile <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail ▪ Calendaring 		Teamrooms 	Video Conferencing <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desk top video ▪ Telepresence 	Instant Messaging <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presence / Location ▪ Click-to-call / conference
	 Office applications	 Voicemail Unified Messaging		Web Conferencing		Screen sharing
	 Telephony	Video telephony Audio Conferencing		Podcasts 	Web lectures Webcasts	

Que propose le marché ?

Les équipementiers

Ajout de fonctions telles que: collaboration, disponibilité (présence) et mobilité

Alcatel-Lucent 

AVAYA


CISCO

NORTEL
NETWORKS

SIEMENS

Les éditeurs de logiciels

Ajout de fonctions telles que: voix, disponibilité, vidéo et mobilité

IBM

IBM Lotus Domino / Notes
IBM Lotus Sametime

IBM a une stratégie d'écosystème.
(Partenaire intégré avec les principaux fournisseurs de télécommunications.)

Microsoft®

Exchange / Outlook
Office
Office Communications Server

Les décideurs perçoivent UC² de différentes façons : Est-ce un choix d'une technologie ?

Perception	citations
Des outils de Communication unifiés par la « présence »	“Je dirais que c’est fournir une intégration de multiples moyens de communication “temps réels”. je différencie UC ² de la messagerie unifiée. L’UM, c’est juste collecter des messages et les renvoyer .. Avec UC ² , vous trouvez où est la personne et vous choisissez le meilleur moyen de la contacter.” <i>(IT Director, Business Services)</i>
Des outils multiples dans un environnement unique	“Avoir tous les composants de communication dont j’ai besoin dans un seul endroit – avoir un seul outil pour faire toute ma communication..” <i>(Director of Information Management, Healthcare)</i>
De la collaboration synchrone et asynchrone	“Une opportunité de mettre en oeuvre de la collaboration synchrone et asynchrone dans un environnement unifié. Ainsi vous pouvez passer d’un mode à l’autre à votre convenance.” <i>(IT Manager, Manufacturing)</i>
Interaction illimitée avec les outils existants	“C’est plus que de la communication. C’est vraiment lier ensemble les applications voix, pas seulement avec les données d’autres applications que vous avez dans votre organisation. C’est la possibilité d’intégrer de la voix dans vos métiers. C’est bien plus que de la simple voix sur IP. <i>(Director IT Infrastructure, Manufacturing)</i>
Amélioration des communications	“Une série d’outils qui vont nous aider dans une de nos initiatives stratégiques : Mieux communiquer dans notre société mondialement.” <i>(Chief Technology Officer, Manufacturing)</i>

Imaginez ce que les communications unifiées et la collaboration peuvent apporter à votre entreprise

Une réduction immédiate des coûts:

- Consolidation des infrastructures audio, vidéo, conférences web,...
- Diminution des coûts de transport

Une plus grande efficacité opérationnelle

- Facilite l'échange d'informations critiques (*informations critiques qui peuvent être disséminées au sein de l'entreprise*)
- Favorise le travail en équipe (*quel que soit le lieu géographique et les segments d'activité*)
- Structures d'équipes flexibles, capables de s'adapter rapidement aux besoins de changement.

Une meilleure productivité

- Plus de communication et moins de perte de temps
- Des employés mobiles plus efficace et plus réactifs
- Plus d'employés travaillant de chez eux (*réduction des locaux*)



Le travail collaboratif en temps réel est fondamental pour le travail d'équipe et la productivité

Équipe de direction – coordination des décisions à différents niveaux (siège social, régions, antennes locales)...

Équipes de développement internes – conduite de projet au sein d'un département et possibilité d'extension à d'autres entités...

Équipes de projets étendues – travail, échange avec les fournisseurs, la sous-traitance et les Clients...

Organisations commerciales – diffusion de mises à jour sur les produits (ou nouveaux produits), formation des revendeurs locaux...

Responsables de services Clients – pouvoir accéder aux données de l'entreprise pour répondre rapidement aux besoins des Clients...

Secteur de la Santé – partage et analyse des images médicales pour optimiser le temps et le coût des experts médicaux...

Secteur Juridique – partage de documents de travail pour optimiser le temps et les coûts d'avocats et/ou d'experts juridiques...

Équipes cross-fonctionnelles – encouragement aux échanges informels facilitant l'innovation



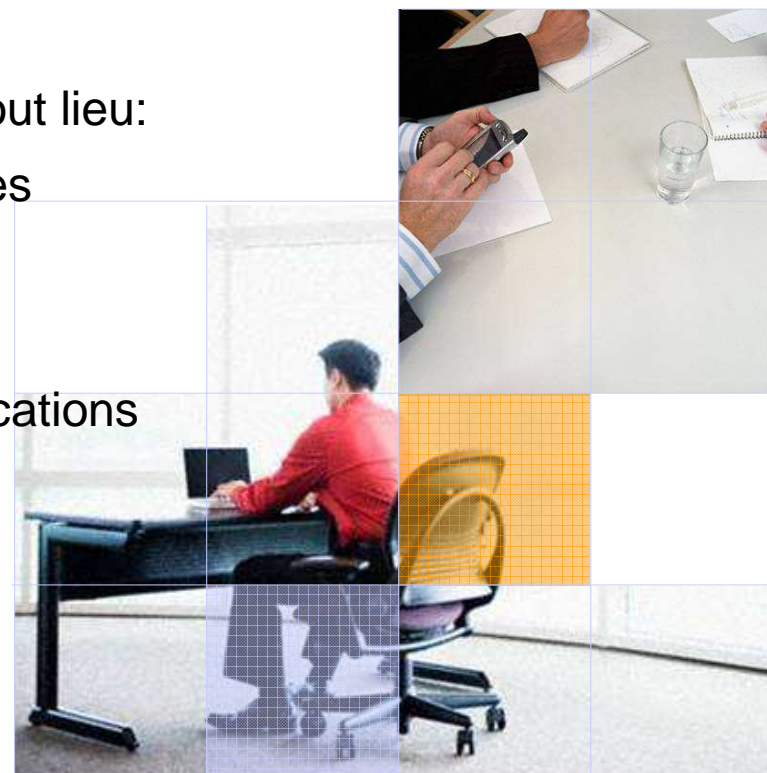
Les manières de travailler changent

Le travail est de plus en plus collaboratif

- L'interaction entre les personnes se fait en temps réel
- Pour travailler plus efficacement, les employés ont besoin d'outils flexibles et mobiles

Les employés sont de plus en plus mobiles

- Les technologies permettent de travailler en tout lieu:
 - Notebook et tous types de terminaux mobiles
 - Les applications « Web based »
 - Les réseaux large bande et sans fil
 - La téléphonie sur IP et les vidéos communications
 - La disponibilité
 - Les logiciels de collaboration
 - Les réseaux sécurisés (VPN)



Passer à la collaboration en temps réel, c'est ajouter :

Collaboration Asynchrone

- e-mail
- Calendrier
- Messagerie vocale
- Fax
- Team rooms
- Forums
- Blogs
- Wikis

Réseau data

Collaboration Temps réel

- Disponibilité
- Messagerie Instantanée (text)
- Voice chat / Group chat
- Video chat
- téléphonie IP + Click-to-call
- Audio conférence
- Web conférence
- Vidéo conférence

Infrastructure réseau convergente

Contacts & disponibilité

La fondation pour le travail en équipe et en communautés virtuelles

- Permet la collaboration en temps réel de façon rapide et efficace
- Connaissance de la disponibilité des personnes
 - Détails au sujet de la personne: photo – localisation
 - Quel type de terminal utilise-t-elle ?
 - Quelles sont les capacités du terminal (routage) ?
 - État du téléphone
 - Alerte quand le contact est devenu disponible
- Accès immédiat aux contact fréquents
 - click-to-message, click-to-call, click-to-conférence
- Intégration avec l'annuaire de l'entreprise:
 - Permet la recherche/ajout de contact



Messagerie Instantanée

Élément clé du travail en mode collaboratif

- La Messagerie Instantanée devient aussi critique que le téléphone ou l'e-mail
- Complément aux solutions de communications existantes
- Les appels téléphoniques et les e-mails sont plus ciblés et précis
- Réduit le nombre d'e-mail et de messages vocaux
- Augmente les conférences audio et vidéo



Messagerie Instantanée sur Mobile

Rester connecté avec ses collègues – même en déplacement

- IBM Sametime Mobile est disponible sur plusieurs modèle de portable
- Toujours connecté à l'entreprise
- Liste de contacts avec disponibilité
- Notification de non délivrance des messages
- Consommation réduite (réseau et alimentation)
- Notification des alertes par vibration



Click-to-Call - Conférence

Initialiser une audio conférence et/ou une vidéo conférence

- Localiser les collègues disponibles plus rapidement depuis la liste de contact Sametime contact
- Voir la disponibilité d'une personne
- Les personnes en télétravail peuvent utiliser l'infrastructure téléphonique de l'entreprise
- Diminution de la facture téléphonique



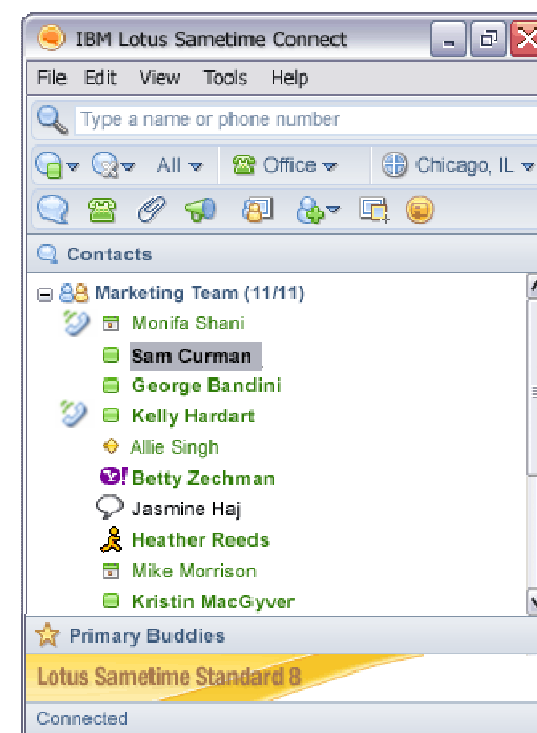
Mobile phone



Softphone



Desk phone



Web Conferencing avec voix intégrée

Interface unique pour les conférences Web et audio

Capacité à voir:

- Qui est dans la réunion
- Qui parle
- Les derniers intervenants
- Qui est en mode silencieux
- Appel aux participants
- “Appelle Moi”

Services de modération:

- Gestion de la réunion
- Mode silencieux des participants
- Appels externes
- Contrôles individuels
 - Volume
 - Silencieux
 - Raccroché

The screenshot shows the IBM Lotus Sametime meeting interface. The title bar reads "Sales Team Kick-off - Meeting Room - IBM Lotus Sametime". The menu bar includes File, Edit, View, Actions, Tools, and Help. The toolbar contains buttons for Stop Presenting, Add Slides, Set Permissions..., and Meeting Information. The main area is divided into several sections:

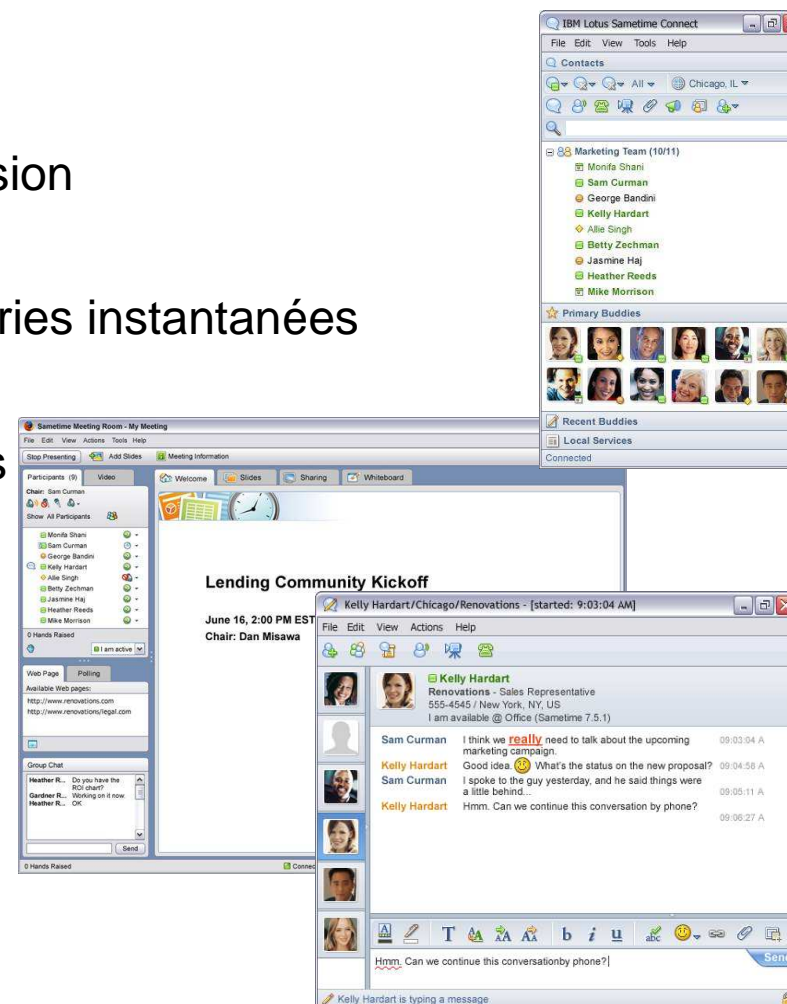
- Participants (5):** A list of participants is shown, including Amadou Alain (Chair), Dan Misawa, Gail Chao, Mike Motler, and Rita Ferrar. This section is highlighted with a red box.
- Meeting Information:** Displays the meeting title "Sales Team Kickoff", date and time "June 15, 2:00 pm EST", and chair "Chair: Amadou Alain".
- Audio connection:** States "Audio connection: Using telephone service". A "Join the Call" button is highlighted with a red box.
- Group Chat:** Shows messages from Gail Chao and Dan Misawa.

Red annotations include a line pointing from the participant list to the text "Les connexions téléphoniques sont gérées par le biais de la liste des participants" and another line pointing from the "Join the Call" button to the text "Les personnes peuvent rapidement rejoindre la conférence téléphonique par un clic sur la page d'accueil".

IBM Lotus Sametime

Plateforme leader dans le domaine des communications unifiées et de la collaboration

- Disponibilité et localisation
- Messagerie Instantanée et groupe de discussion
- Support de Microsoft Outlook et d'Office
- Passerelle de connexion à d'autres messageries instantanées
- Envoi d'image et copie d'écran
- Transfert de fichier avec vérification anti-virus
- Conversation téléphonique (jusqu'à 5)
- Vidéo conversation en point à point
- Conférence Web
- Intégration de la téléphonie
- Intégration de la Conférence
- Extensible, basée sur un client Eclipse



IBM Lotus Sametime



La solution la plus déployée en entreprise

- **N°1** solution de messagerie instantanée, la plus utilisée en entreprise (Osterman, Aug 2007)
- Plus **25 millions** d'utilisateurs en entreprise
- Déployée dans plus de **25 compagnies ayant entre 100 000 et 350 000+** utilisateurs
- Dans 4 sur les 5 entreprises les plus profitables au monde
- 29 des « Global Fortune 50 »
- 12 des 15 plus grandes banques mondiales
- 8 des 10 premières entreprises pharmaceutiques

Exemples de retour sur investissement avec l'utilisation de Lotus Sametime

Assurance	Gain de 650K\$ de dépenses téléphonique 35 000 employés (avant intégration de la VoIP)
Assurance	Gain de 300K\$/ans : passage d'un service de conférence à une solution de conférence web
Distribution	750K\$/ans de marge supplémentaire par la réduction des ruptures d'approvisionnement
Automobile	Portail+ Sametime: développement plus rapide de nouveaux véhicules et réduction des coûts de transport pour les réunions de conception.
Services de support téléphonique	Augmentation de la productivité de 20% en 2 ans.
Fabricant	Gain de 600K\$ par la réduction des coûts de voyages
Grossite	Gain de 520K\$ avec des formations en ligne

IBM Lotus Sametime @ IBM



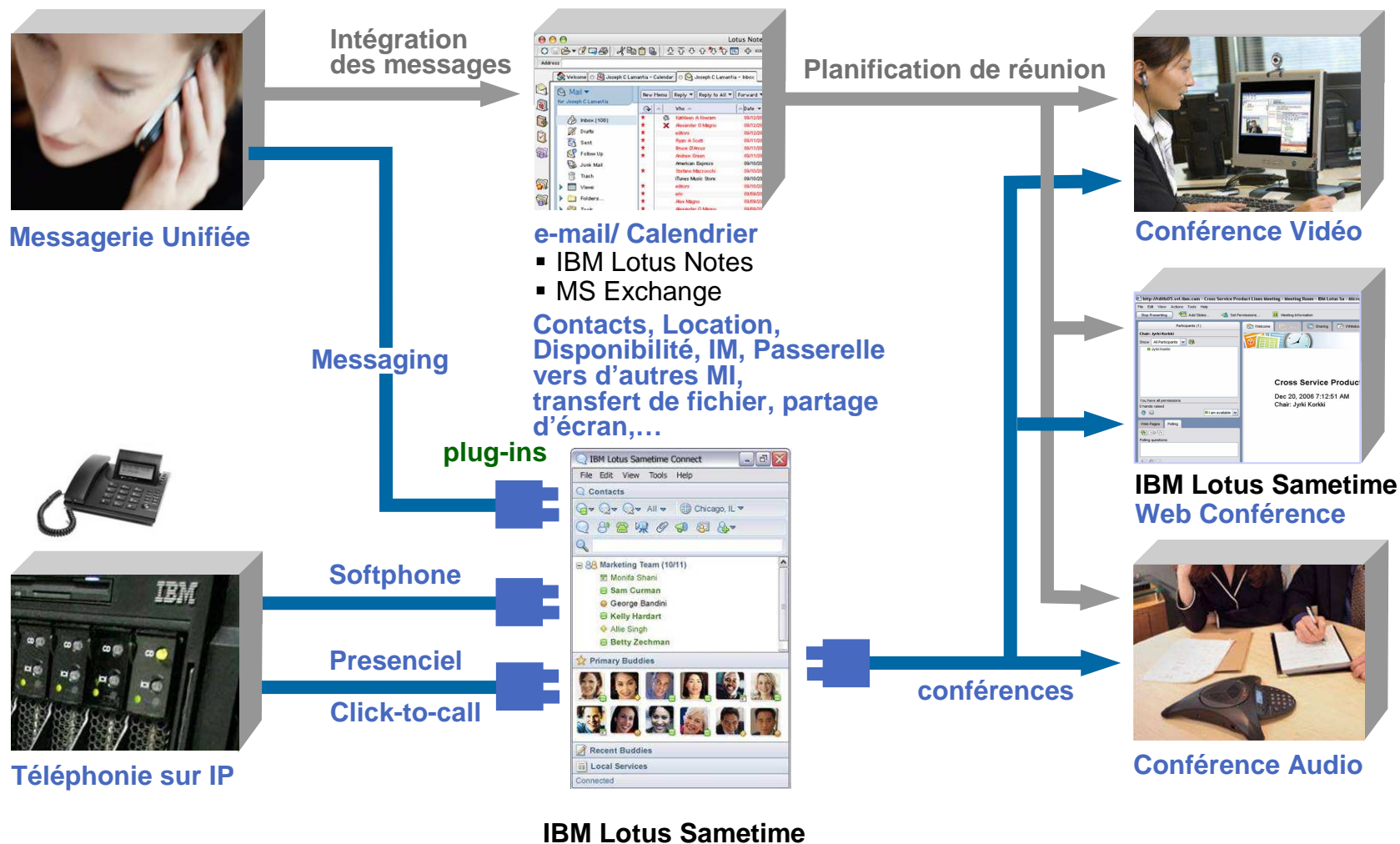
IBM a environ 200,000 utilisateurs simultanés

- Environ 10 millions de messages échangés par jour via la messagerie instantanée
- 16,5 millions de dollars d'économie (estimation) sur la facture téléphonique par l'utilisation de la messagerie instantanée
- 97 millions de dollars d'économie (estimation) dans les frais de voyage avec l'utilisation de Webconferencing
- Service d'extranet – disponible pour les clients IBM et les Business Partners
- Autres points
 - Portables – Sametime Mobile
 - Application Web: IBM BluePages
 - Sametime Connect pour navigateur

<http://www.ibm.com/collaboration>



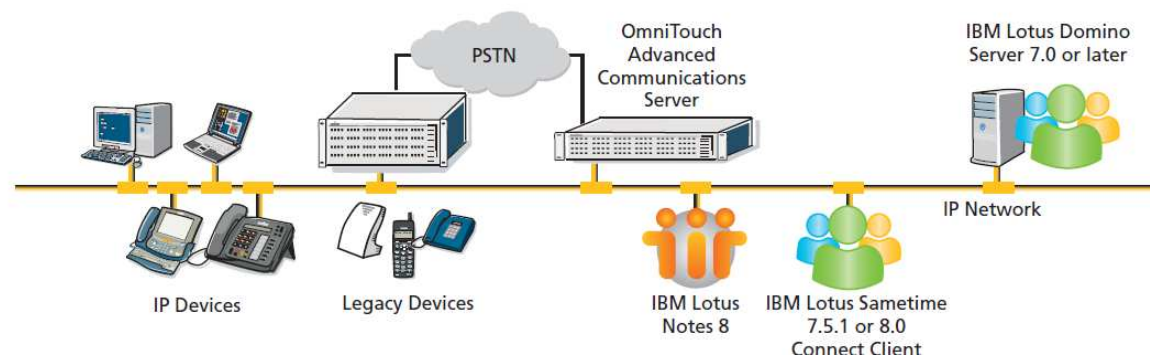
UC² il faut intégrer pour bénéficier des fonctions



Alcatel-Lucent OmniTouch My Teamwork for IBM Lotus Sametime

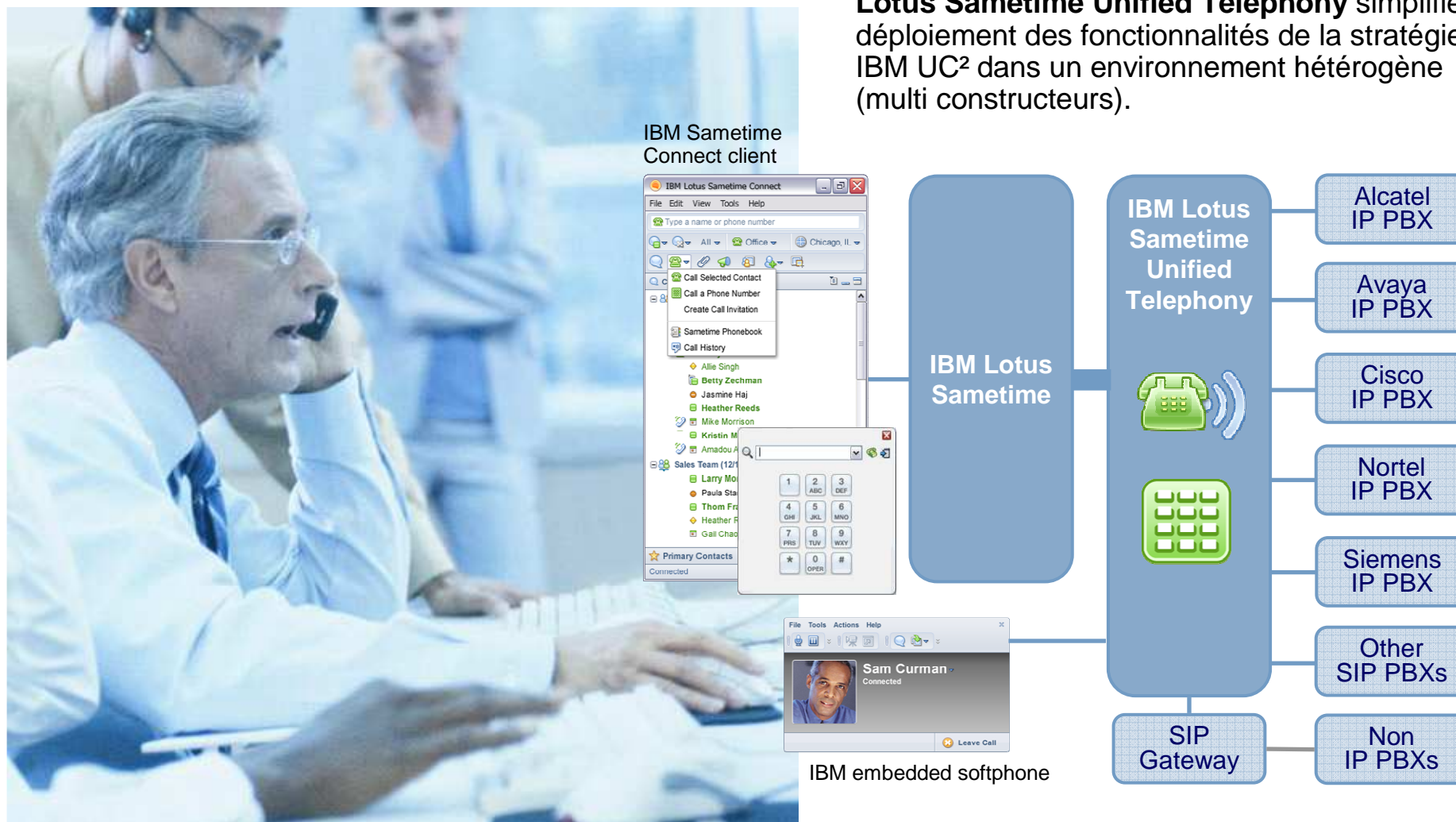
Bénéfices

- Economisez en utilisant des ponts de conférence internes sur IP
- Utilisez les interfaces IBM pour une intégration transparente
 - intégré dans le client Lotus Sametime Connect pour le click-to-conférence et l'enregistrement
 - intégré à IBM Lotus Sametime Web Conferencing Meeting Center portail pour la planification de réunions et la gestion des enregistrements
- Fonctionne avec tout type de PBX pour fournir les fonctions de conférence
- Rappel des personnes extérieures
 - Clients, partenaires, fournisseurs peuvent accéder aux réunions



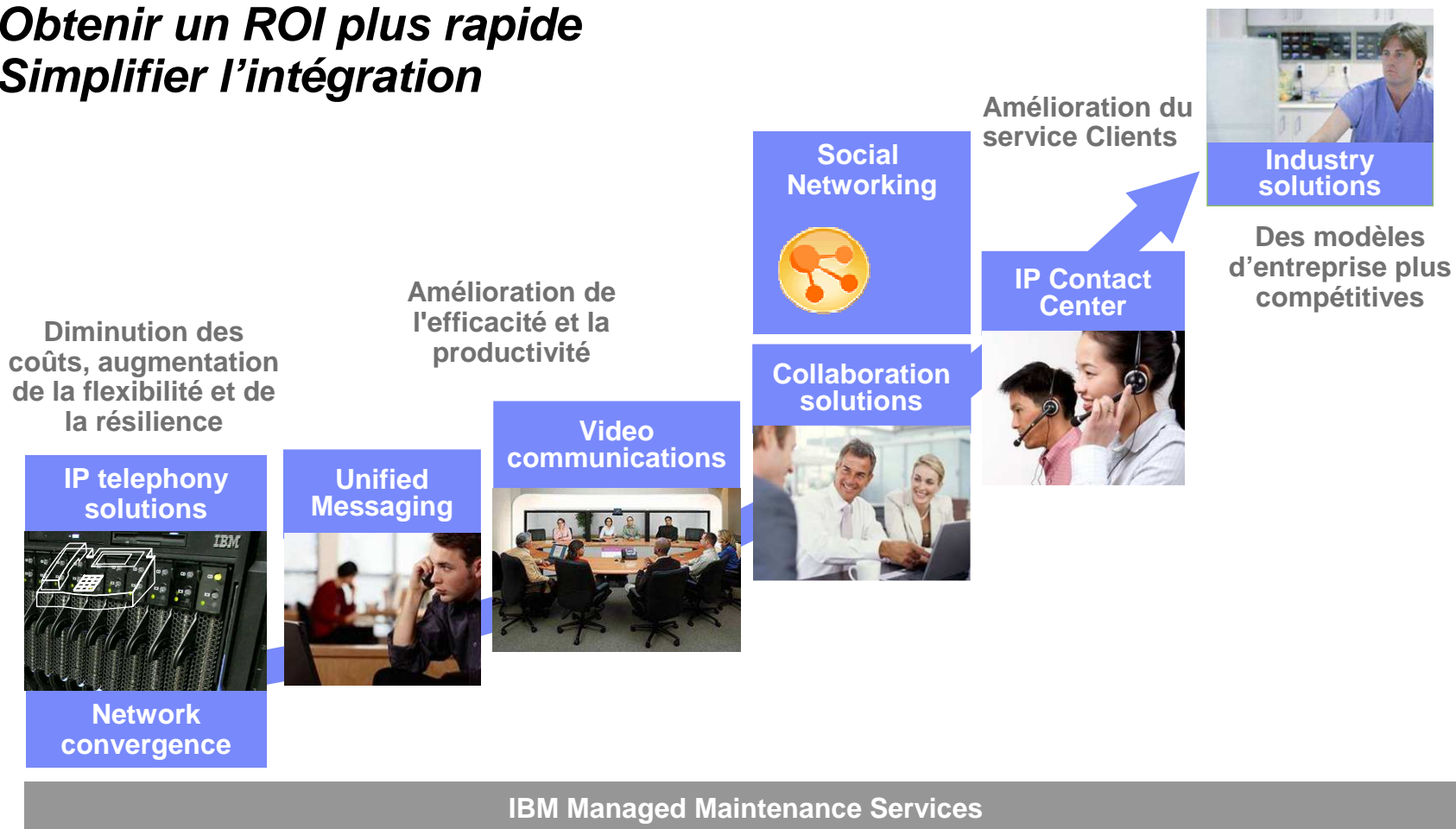
IBM Lotus Sametime Unified Telephony

Lotus Sametime Unified Telephony simplifie le déploiement des fonctionnalités de la stratégie IBM UC² dans un environnement hétérogène (multi constructeurs).



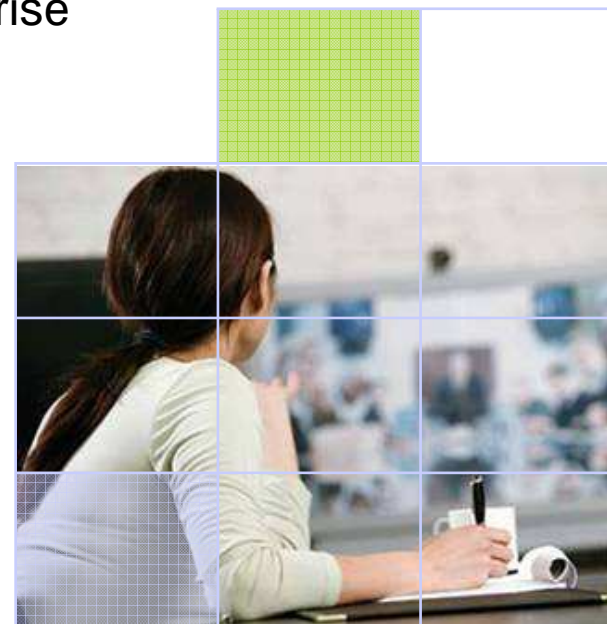
IBM Converged Communications Services

- .Accélérer la mise en place de UC²**
- .Obtenir un ROI plus rapide**
- .Simplifier l'intégration**



IBM Converged Communications Services

- Forte expérience dans la conception et le déploiement de solutions de communications et de collaboration unifiées.
- Expertise dans le déploiement à très grande échelle
- Méthodologies éprouvées et référentiel d'architecture
- Capacité à fournir une solution de bout en bout (infrastructure et solutions logicielles)
- Délivre une solution opérationnelle, résiliente, et sécurisé
- Reconnu par les analystes du marché comme leader dans les domaines du conseil et de l'intégration de réseaux et de la téléphonie sur IP
- Partenaire avec les principaux constructeurs de solutions de communication
- Présence géographique d'IBM dans plus de 170 pays





IBM Lotusphere Paris 2009

Jeudi 26 mars, IBM Forum

MERCI de votre
attention

Et n'oubliez pas de remplir votre feuille d'évaluation !!

© Copyright IBM Corporation, 2009

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
03-09
All Rights Reserved

IBM and the IBM logo are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

Use of the information herein is at the recipient's own risk. Information herein may be changed or updated without notice. IBM may also make improvements and/or changes in the products and/or the programs described herein at any time without notice.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.