



Libérer la valeur des portails de collaboration

Simon Melia
Spécialiste EMEA des pratiques e-workplace
IBM Software Services for Lotus

Sommaire

| | |
|-----------|---|
| 2 | Synthèse directoriale |
| 5 | Introduction |
| 6 | Environnement métier |
| 11 | Portail, lieu de travail à la demande et e-workplace : définitions |
| 11 | Portail |
| 14 | e-Workplace |
| 17 | Lieu de travail à la demande |
| 20 | Avantages métier et retour sur investissement |
| 20 | Avantages métier du portail |
| 26 | Retour sur investissement |
| 32 | La proposition de valeur d'IBM Lotus |
| 33 | Capacités de collaboration |
| 36 | Rentabilisation des applications Lotus Domino |
| 40 | Gestion de contenus Web |
| 42 | e-Learning |
| 42 | Retour sur investissement d'un portail WebSphere |
| 44 | Solutions IBM Software Services for Lotus |
| 45 | Vue d'ensemble des solutions WebSphere Portal |
| 54 | Offres de services de portail |

Synthèse directoriale

Les entreprises et leurs dirigeants sont soumis à une pression implacable qui les pousse à maximiser la valeur de leur entreprise en diminuant les coûts et les frais de gestion induits, et en accroissant l'efficacité. Parallèlement, ils doivent fidéliser et motiver leurs employés. A ces activités s'ajoute le besoin de préserver chiffre d'affaires et part de marché dans un cadre économique hostile, et de bénéficier d'une valeur de long terme. Cependant, du fait de conditions économiques difficiles, les entreprises sont contraintes de réévaluer leurs budgets informatiques, et les réductions sur les coûts deviennent rapidement la norme. Garantir l'approbation d'un projet passe alors obligatoirement par des avantages tangibles et pratiques, accompagnés de retours sur investissement (RSI) rapides.

Par ailleurs, le marché est devenu plus volatil. Les entreprises sont confrontées à différents défis, notamment des contrôles de réglementation accrus, une concurrence en hausse et une clientèle qui distingue avec une plus grande acuité le niveau de service qu'elle réclame aujourd'hui. Aussi, les entreprises doivent explorer de nouvelles voies métier, devenir plus réactives à la concurrence et aux changements économiques, tout en étant capables de répondre rapidement aux demandes de la clientèle. Les entreprises qui raisonnent par anticipation reconnaissent la valeur de leurs employés.

Elles comprennent que donner à ces derniers les moyens de travailler de manière plus efficace et plus cohérente contribue à rationaliser les coûts et à mieux répondre aux besoins des clients. Pour se rapprocher de leurs objectifs métier, ces entreprises capitalisent sur l'utilisation de solutions collaboratives d'activité en ligne, ou e-business, en vue de mettre en œuvre un lieu de travail aux capacités d'adaptation dynamiques, qui améliorera la productivité et la réactivité des employés.

Idées clés

Désormais, créer un lieu de travail peut devenir une question de survie en termes d'organisation, ou purement et simplement pour l'entreprise.

“ Un lieu de travail distribué, connecté, flexible, doté de fonctions Web et de services, et capable d'évoluer en toute transparence entre espace et cyberspace constitue la source d'un fantastique avantage concurrentiel. Plus important encore, désormais, créer un lieu de travail peut devenir une question de survie en termes d'organisation, ou purement et simplement pour l'entreprise. ”

Extrait traduit de “ The Agile Workplace ”, Gartner, mai 2002

Les entreprises qui mettent en place un portail de collaboration afin de constituer un lieu de travail à la demande, atteignent de nouveaux degrés d'efficacité par l'agrégation de processus disparates et la réduction des délais inhérents aux cycles décisionnels. Par ailleurs, fournir aux employés et aux clients un accès à des applications en libre service permet la suppression des processus redondants et de la gestion qu'ils induisent, débouchant ainsi sur des diminutions de coût considérables. Une interaction clientèle unique contribue également à accroître la fidélité des clients et le chiffre d'affaires par transaction. Par exemple, là où une banque touchera et fidélisera une clientèle haut de gamme, un constructeur automobile optimisera l'efficacité de son circuit de distribution, notamment en y éliminant certains conflits.

L'entreprise parvient à des diminutions de coût.

À l'instar de tout projet impliquant un changement, pour garantir que toutes les initiatives sont correctement identifiées, les portails de collaboration réclament une prise en compte minutieuse de l'environnement métier.

Idées clés

L'analyse intervient pour évaluer la méthode la plus appropriée.

Une approche systématique est essentielle pour maximiser les résultats mesurables. La mise en place d'ateliers de vision est particulièrement recommandée. Ceux-ci permettront de développer une compréhension commune quant à la méthode et aux circonstances d'utilisation de portails de collaboration, en vue de répondre à des objectifs de coût et de chiffre d'affaires. Cet exercice doit déboucher sur la clarification et l'obtention d'un consensus entre l'informatique et les gammes métier sur une liste d'initiatives de portail gagnantes à court terme, c'est-à-dire dont l'application réussie fournira rapidement un avantage métier. Une phase d'analyse doit se mettre en place pour évaluer la méthode la plus appropriée en vue d'intégrer au portail l'environnement de collaboration courant afin de maximiser des investissements existants. Un dossier de justification économique peut être préparé en vue, d'une part, de justifier l'initiative de portail, et d'autre part, de dégager le plan qui permettra de parvenir au RSI souhaité. Une approche organisée en phases donne des résultats et fournit un avantage incrémental par le biais du déploiement d'une infrastructure de portail flexible et extensible ; infrastructure qui pourra être rentabilisée dans le cadre de chaque nouvelle initiative.

ISSL a développé différentes solutions de portail "prêtes à l'emploi", économiques en termes de temps et d'argent.

IBM Software Services for Lotus (ISSL) dispose des compétences approfondies et étendues requises pour aider les entreprises dans leurs projets de portail et de lieu de travail. Nos spécialistes savent parfaitement intégrer des solutions novatrices aux environnements de la clientèle. Ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes de développement produit d'IBM, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie des technologies les plus récentes en vue de fournir une valeur métier. ISSL a développé différentes solutions de portail et de lieu de travail "prêtes à l'emploi", économiques en termes de temps et d'argent grâce à des résultats plus rapides et plus homogènes.

Pour en savoir davantage, contactez votre spécialiste commercial ISSL local.

Idées clés

Garantir que votre investissement logiciel répond à vos attentes et à vos exigences métier.

Apporter rapidement des avantages tangibles à une entreprise.

Introduction

L'objectif du présent livre blanc consiste à faire partager l'expérience qu'ISSL a acquise au cours des dix dernières années en matière de mise en œuvre de portails de collaboration et, aujourd'hui, de portails IBM WebSphere.

La mission d'ISSL consiste à garantir que vos investissements en matière de logiciels répondent à vos attentes et à vos exigences métier, et ce dans les plus brefs délais. Le présent document clarifie la terminologie de portail la plus répandue, définit le portail et le lieu de travail collaboratif, et en dégage les avantages ainsi que la manière de les mettre en œuvre pour fournir rapidement des bénéfices tangibles à l'entreprise. Le document examine également la manière d'identifier des gains rapides non négligeables, et la mesure dans laquelle les offres de services "prêtes à l'emploi" et les meilleures pratiques contribuent à accélérer le déploiement d'un portail et à maximiser le RSI.

Il s'adresse essentiellement aux Directeurs et aux cadres supérieurs chargés de l'informatique et des technologies. Il les aidera à comprendre comment appréhender les initiatives de portail et de lieu de travail en vue d'obtenir des résultats optimaux.

Idées clés

Gartner a défini l'année 2002 comme " l'une des années les plus difficiles ".

Comment faire plus avec moins et rentabiliser les investissements informatiques existants.

Environnement métier

Dans le difficile climat économique actuel, l'entreprise est soumise à une pression particulièrement intense qui la pousse à dégager des avantages métier tangibles en termes de croissance du chiffre d'affaires et de diminution des coûts. Ces pressions fiscales s'accompagnent du besoin pour l'entreprise de justifier les investissements au moyen de projets qui affectent directement la rentabilité fondamentale et qui affichent un RSI mesurable sur 12 à 24 mois. Gartner a défini 2002 comme " l'une des années les plus difficiles ". Ses analystes avaient prévu que les dépenses informatiques globales pour 2003 afficheront une croissance de 1 à 7 pour cent.

Aussi l'entreprise doit-elle découvrir de nouvelles voies commerciales et chercher à développer un environnement de travail plus adapté, plus réactif et plus fluide. Dans cette optique, ses cadres constatent que les employés sont essentiels à la réussite de l'entreprise et qu'ils constituent son visage humain sur le marché. Donner aux employés les moyens de travailler de manière plus efficace et plus homogène, et constituer des équipes effectives indépendantes de toute contrainte géographique, affecte directement les ventes auprès de la clientèle, soutient la fidélité à la marque et améliore la rentabilité globale.

Si un soutien informatique est essentiel à ces initiatives propres aux employés, les cadres informatiques, pour leur part, doivent faire plus avec moins et étendre les investissements existants, tout en répondant aux exigences des gammes métier. La prise en charge des gammes métier constitue, elle aussi, un aspect essentiel. En effet, mettre à disposition un lieu de travail efficace implique d'observer les tâches du point de vue de l'employé, et de reconnaître que les équipes actuelles sont géographiquement distribuées et mobiles. Pour répondre à ces exigences, l'entreprise doit se doter de capacités qui transformeront la collaboration et les relations qu'elle implique, ainsi que la manière de travailler.

Idées clés

Capitaliser sur l'utilisation de technologies et de techniques collaboratives, afin de fournir un environnement de travail à la demande enrichi

Pour transformer la manière dont ses employés travaillent, l'entreprise qui anticipe cherche à capitaliser sur l'utilisation de technologies et de techniques collaboratives, afin de fournir un environnement de travail à la demande enrichi améliorant productivité et réactivité, et connu sous le nom de lieu de travail, ou workplace. Elle constate qu'investir dans des solutions collaboratives et rentabiliser la dépense actuelle en capital lui confère un avantage concurrentiel dans son secteur industriel, grâce à une rationalisation des processus opérationnels, une diminution des coûts, une amélioration des relations externes et un accroissement des opportunités de chiffre d'affaires. Un lieu de travail à la demande présente ces avantages métier tangibles en offrant aux employés un environnement adaptable qui leur confère un accès plus rapide à des informations adéquates issues de systèmes existants, ainsi qu'une capacité de travail plus efficace avec leurs clients, fournisseurs et collègues.

Les avantages métier croisés sont soulignés ci-après :

Un environnement adaptatif permettant aux employés d'accéder plus rapidement aux informations voulues.

- ***Amélioration de la réactivité :*** *Le recours à des capacités de collaboration modulaires permet à un personnel performant distribué de réagir plus rapidement et plus efficacement, et lui donne accès à des systèmes consolidés, diminuant ainsi les déplacements et facilitant des communications efficaces.*
- ***Amélioration de la productivité métier :*** *Les employés disposent d'un accès direct et fiable aux informations, aux processus métier et au personnel adéquats de l'entreprise, ce qui contribue à des ventes et un service clientèle accrus, ainsi qu'à un accroissement du chiffre d'affaires.*
- ***Diminution du coût total de possession :*** *Une plate-forme unique, fiable et sécurisée donne à l'employé accès à toutes ses applications, diminuant les frais de maintenance, car il n'est alors plus nécessaire d'installer ou de mettre à jour ces logiciels sur les différents postes de travail. Par ailleurs, les compétences existantes du personnel s'en trouvent maximisées.*

Idées clés

“ 93 pour cent des entreprises considèrent le e-workplace essentiel à l'amélioration de leur situation concurrentielle. ”

- **Evitement de coûts :** Fournir aux employés un environnement de travail dynamique peut déboucher sur une diminution des dépenses, du fait de la diminution du nombre de publications redondantes.
- **Transformation culturelle :** Le lieu de travail constitue le support idéal pour communiquer certains messages clés visant à propager le changement culturel et à renforcer l'identité de l'entreprise.
- **Communications homogènes :** Un flux d'informations rapide et fiable améliore la réactivité et raccourcit les cycles et les délais de commercialisation. De plus, les technologies de lieu de travail autorisent l'alignement d'un grand nombre d'employés aux profils variés, en diminuant ainsi les coûts de coordination, tout en offrant encore des économies d'échelle.
- **Innovation/moral :** Accélérer l'accès à la compétence et faciliter la collaboration et le développement d'une communauté à l'échelle d'une entreprise est source d'inspiration pour l'innovation et d'enthousiasme.

Les analystes prévoient une croissance continue des portails, ceux-ci constituant un composant essentiel à toute stratégie de transformation du lieu de travail. IDC a annoncé une croissance du marché du portail qui atteindra plus de 3,1 milliards d'euros d'ici à 2006, en partant d'une croissance de 550 millions en 2001. Giga prévoit, pour sa part, une croissance d'année en année de 35 pour cent jusqu'en 2005. En effet, si les entreprises s'efforcent de diminuer les dépenses informatiques en tant que pourcentage du chiffre d'affaires global, elles savent qu'elles ne peuvent pas se permettre de cesser d'investir dans des solutions qui procurent une rentabilité fondamentale. Une recherche du Mercer Group a conclu que “ 93 pour cent des entreprises considèrent le e-Workplace essentiel à l'amélioration de leur situation concurrentielle. ”

Idées clés

Les entreprises constatent la valeur des moyens donnés aux employés par le biais d'un lieu de travail.

Aussi, quelle approche pragmatique du déploiement de portail saurait maximiser la réussite ? Les entreprises constatent la valeur des moyens donnés aux employés par le biais d'un lieu de travail. Toutefois, elles sont souvent réticentes à l'idée de s'engager dans des chantiers qui englobent cette nouvelle façon de travailler, en avançant différents sujets d'inquiétude, notamment les suivants :

- 1. Quels avantages tangibles et quelles capacités constituent le lieu de travail à la demande ?*
- 2. Par où commencer ? Quelle est la meilleure manière de mettre en œuvre un portail ?*
- 3. Comment justifier l'investissement, quel est son taux de retour et comment le mesurer ?*
- 4. Comment rentabiliser des investissements existants en matière de collaboration ?*

Chacune de ces inquiétudes est fondée. Elle constitue une condition préalable à tout engagement réussi dans une initiative de lieu de travail et doit être abordée en tant que telle. Ne pas comprendre ces éléments essentiels rend difficile la présentation et l'adoption d'un dossier d'affaire tangible. Et dans l'éventualité d'une mise en œuvre, le bénéfice retiré serait alors difficile à mesurer.

Les entreprises s'efforcent de rationaliser leur activité, de diminuer les coûts et d'accroître la productivité.

Les entreprises s'efforcent de rationaliser leur activité, de diminuer les coûts et d'accroître la productivité. Nombreux sont ceux qui identifient le portail comme un moyen de disposer de la valeur par excellence ; celui-ci prenant en charge, à ce titre, l'efficacité qui permettra à l'entreprise de s'adapter aux conditions du marché. Tout aussi nombreux sont ceux qui ne comprennent pas comment et dans quel contexte la mise en œuvre d'un portail débouche sur une valeur mesurable.

Idées clés

Les directions d'entreprise constatent les avantages pragmatiques et tangibles associés à une mise en œuvre de portail spécifique.

Sans avantage quantifiable, aucune mesure de RSI ne peut s'effectuer.

Les entreprises qui souhaitent retirer un avantage métier rapide de l'adoption d'un portail n'affichent, elles non plus, aucune idée précise quant à la manière d'entamer un tel chantier, et en retardent donc la mise en œuvre ou l'exécutent de manière inefficace, sans identifier le public cible, le contenu, les processus ou les communautés avec lesquelles leurs utilisateurs doivent interagir. Le portail est alors considéré comme un exercice coûteux, incapable d'atteindre ses objectifs de RSI, et ne trouve donc aucun financement complémentaire auprès de ses sponsors.

Les entreprises qui veulent un portail tentent souvent de “ deviner ” les domaines dans lesquels celui-ci fournirait une valeur optimale, et mettent en œuvre la solution en se fiant à cette seule “ intuition ”. Le RSI de tels projets n'en reste pas moins difficile à mesurer, et il devient donc plus difficile d'obtenir le budget. Avant de s'engager dans une initiative de portail, il est impératif que les cadres dirigeants aient identifié différents avantages pragmatiques et tangibles associés à une mise en œuvre spécifique en la matière. Par exemple, l'efficacité d'un portail de clientèle se mesure par rapport à un incrément de chiffre d'affaire généré par sa mise en œuvre, là où celle d'un portail de chaînage d'approvisionnement se mesure par rapport aux économies de coût qu'induit son déploiement. Une chose est claire quoi qu'il en soit : sans avantages quantifiables, l'absence de mesures de RSI empêche toute illustration de la réussite du portail. Les entreprises qui ne parviennent pas à capitaliser sur une approche par jalons du déploiement de portail souffrent généralement du syndrome de la “ dérive ”, qui prolonge le déploiement et fait perdre de vue l'objectif initial.

Les lieux de travail à la demande transforment la relation des employés avec la clientèle, les fournisseurs et les autres groupes internes. Pilier du portail de collaboration, sa capacité de regroupement d'équipes géographiquement dispersées lui permet de résoudre des problèmes métier en rentabilisant des applications de collaboration.

Idées clés

Un portail protège les investissements déjà effectués dans de nombreuses solutions informatiques.

Pour mener à bien cette transformation, les entreprises considèrent souvent, à tort, que ces applications de collaborations devront migrer vers une plate-forme de technologie identique à celle du portail, telle que J2EE (tm), et abandonnent ainsi leur effort d'intégration (et le déploiement potentiel d'un portail) sur la base d'une éventuelle spirale de coûts. Aussi les départements informatiques doivent-ils consulter les utilisateurs métier afin d'identifier les solutions à présenter par le biais du portail, ainsi que le degré de capacité requis. L'adoption d'une approche systématique des exigences métier ainsi que de pratiques optimales de détermination de la méthode d'intégration permet d'évaluer les tactiques les mieux adaptées à la maximisation de la valeur de l'environnement de collaboration courant. En pratique, un portail protège les investissements déjà réalisés dans de nombreuses solutions informatiques (y compris les solutions de collaboration) ; en effet, il offre aux publics ciblés une vision unique, transparente et efficace des processus dont il intègre la modélisation.

Portail, lieu de travail et lieu de travail à la demande : définitions

Portail

Maximiser la valeur de l'environnement de collaboration courant.

Si le terme " portail " existe depuis plusieurs années, les concepts et les technologies évoluent souvent avec les différentes tendances informatiques successives. Le terme " portail " est généralement utilisé pour décrire un point d'accès simple et unifié à des applications Web. En ce sens, il donne à l'utilisateur, par le biais d'un lieu de travail collaboratif, un accès pratique à tout ce dont il a besoin pour son activité professionnelle, et ce à tout moment et en tout lieu.

La définition simplifiée du portail selon IBM est la suivante :

" Les portails offrent un point d'interaction unique et sécurisé avec différents processus, personnels et informations, personnalisé selon les besoins et les responsabilités d'un utilisateur. "

Idées clés

Les entreprises ont toujours cherché à obtenir un point d'accès unique.

En effet, à (juste) titre d'exemple de portail, la plupart des utilisateurs citeraient Yahoo! car il constitue un carrefour unique où il est possible de consulter la presse, de créer des comptes de messagerie, de faire des achats et de rechercher des documents à l'échelle de plusieurs systèmes.



Les entreprises ont toujours cherché à obtenir un point d'accès unique. Toutefois, par le passé, une certaine incompatibilité technologique constituait souvent un trop grand obstacle à des projets classés comme “ trop difficiles ” ou “ trop coûteux ”.

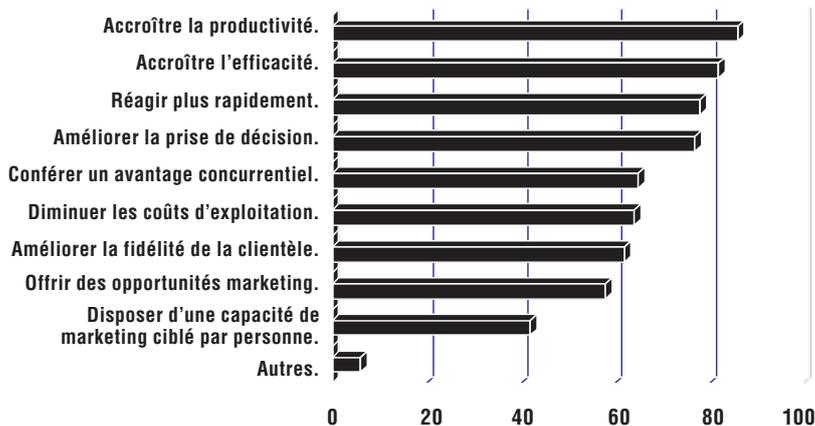
Un portail facilite plus que jamais la mise en œuvre.

Aujourd'hui, à l'heure où l'entreprise s'efforce de diminuer les coûts, de rentabiliser les connaissances internes et d'offrir un avantage concurrentiel par le biais d'initiatives e-business à la demande génératrices de chiffre d'affaires, les portails commencent à être adoptés en tant que composants d'infrastructure essentiels. De plus, un portail facilite plus que jamais la mise en œuvre, grâce à une technologie parvenue à maturité et à une intégration de systèmes hétérogènes devenue réalité par le biais d'un lieu de travail collaboratif et unique.

Idées clés

Les technologies mises en œuvre permettent à l'entreprise de diminuer son coût total de possession, ou TCO (Total Cost of Ownership).

Le portail génère une valeur en prenant en charge l'efficacité avec laquelle l'entreprise s'adapte aux conditions commerciales, et en facilitant le regroupement de communautés qui partagent un objectif métier. Les technologies mises en œuvre permettent à l'entreprise de diminuer son coût total de possession, ou TCO (Total Cost of Ownership). Un sondage réalisé par IBM Lotus Profiling Research met en évidence les attentes de la clientèle quant aux avantages qu'un portail de collaboration doit apporter.



Source : InformationWeek Research, juillet 2001

L'entreprise a pu améliorer son image.

Une organisation à but non lucratif italienne spécialisée dans le secteur des transports a mis en œuvre un portail pour proposer aux citoyens un point de référence unique offrant des informations relatives à l'utilisation, la détention et l'acquisition de véhicules à moteur. Ce faisant, elle a pu améliorer son image auprès du public et du gouvernement.

Idées clés

Accroître la productivité de la gestion des connaissances et des employés qui en sont chargés.

Les employés constituent l'actif numéro un de l'entreprise.

Lieux de travail

“ Accroître la productivité de la gestion des connaissances et des employés qui en sont chargés constitue la contribution la plus importante des cadres d'entreprise au 21ème siècle. C'est par dessus tout de cette productivité que va dépendre la prospérité future, et donc la survie future, des économies développées. ”

Peter Drucker, extrait traduit de l'article Knowledge Worker Productivity: The Biggest Challenge, California Management Review, pps. 79-94, V41 N2, hiver 1999.

Par nature, les lieux de travail sont plus que de simples portails donnant uniquement accès à des informations. Un lieu de travail fourni par le biais d'un portail présente de réels avantages métier en offrant aux employés un environnement de travail dynamique enrichi qui leur donne accès à une forme de collaboration, ainsi qu'à différentes solutions en libre service à l'échelle de l'entreprise, telles que des applications de ressources humaines en ligne (e-RH), de gestion de clientèle intelligente ou de formation en ligne (e-Learning).

Le lieu de travail tient pour principe fondamental le fait que les employés d'une entreprise constituent son actif numéro un. Dans cet environnement favorable, l'employé devient un “ gestionnaire des connaissances ”. Il fait son travail plus efficacement grâce à la création de communautés et à l'exploitation de ressources numériques, du développement collaboratif et de la formation à distance. Rassemblées, ces capacités améliorent les relations employé/employé, employé/client et employé/fournisseur.

IBM définit une communauté de la manière suivante :

“ ...groupe informel d'individus partageant un axe, une pratique et un intérêt professionnel communs. Une communauté se caractérise de la manière suivante :

- *se rassemble volontairement en vue d'un objectif partagé ;*
- *regroupe des membres qui s'identifient comme autant de parties intégrantes de la communauté ;*
- *participe de manière répétée à des activités avec d'autres membres ;*
- *interagit sur une période de temps indéterminée. ”*

Idées clés

Des clients d'une valeur de 7,2 millions d'euros chacun, combinant un actif en liquidités total de 27 trillions d'euros.

La compétence pour gérer leurs portefeuilles.

SKWB Schoellerbank et ses 500 employés fournissent des conseils d'expert et un service personnalisé rapide visant à satisfaire les 35 000 clients de très forte valeur de l'établissement. SKWB Schoellerbank reconnaît par ailleurs que, fort d'un club mondial officieux de millionnaires d'une valeur de 7,2 millions d'euros chacun, combinant un actif en liquidité total de 27 trillions d'euros (dont la croissance prévue s'élève à 33 pour cent d'ici à 2005), l'établissement devait toucher et retenir de nouveaux clients de très forte valeur.



En partenariat avec IBM, SKWB Schoellerbank a mis en œuvre un portail bancaire destiné à sa base de clients, proposant à l'utilisateur une interaction unique donnant un accès intuitif à l'intégralité des outils, ressources et compétences nécessaires à la gestion de son portefeuille. Les services disponibles au sein du portail comprenaient la banque en ligne, de nouvelles sources internationales, des taux de change monétaires, l'analyse d'investissements, un logiciel de modélisation de comptes d'investissement et les cours des actions en temps réel.

Proposer des services d'information et un soutien décisionnel haut de gamme à des investisseurs privés, renforcer des relations étroites avec sa clientèle sous forme de compléments à des réunions régulières, améliorer la gestion des comptes existants et accélérer l'acquisition de clients ; autant de capacités dont SKWB Schoellerbank tire avantage.

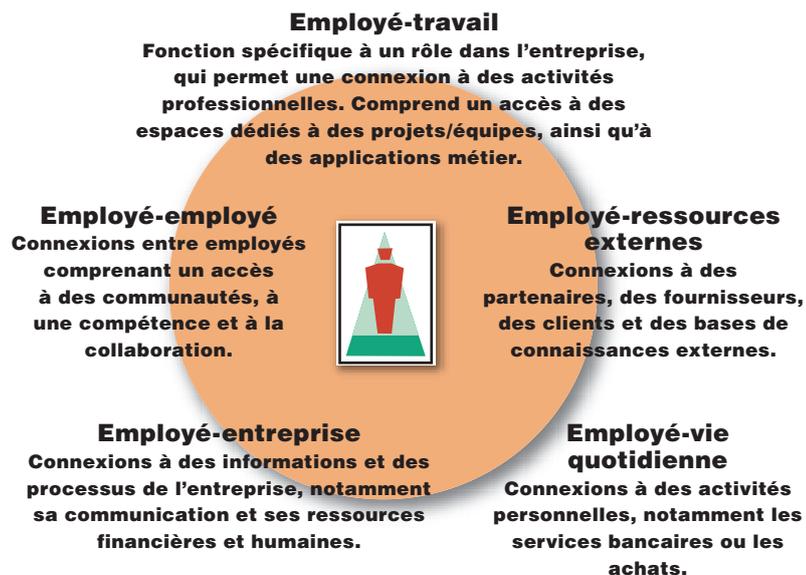
Idées clés

Un accès à des communautés, à une compétence et à la collaboration.

Un accès à des partenaires, des fournisseurs, des clients et des bases de connaissances externes.

Caractéristiques du lieu de travail

Le lieu de travail affiche plusieurs caractéristiques distinctes :



- **Employé-travail** : fonctions spécifiques à un poste professionnel, donnant accès à des connaissances organisationnelles, à des informations de clientèle, à des espaces dédiés aux équipes, et à des applications associées à un rôle donné.
- **Employé-employé** : connexions entre employés comprenant un accès à des communautés, à une compétence et à la collaboration.
- **Employé-entreprise** : connexions à différentes ressources de l'entreprise, telles que des informations (par exemple, allocations diverses), des processus (par exemple, des applications de ressources humaines en libre service) ou encore l'approvisionnement.
- **Employé-ressources externes** : accès à des partenaires, des fournisseurs, des clients et des bases de connaissances externes (par exemple, l'assistance), ou encore à des réunions en ligne (e-Meeting) et des transactions.
- **Employé-vie quotidienne** : accès à des activités personnelles, telles que les services bancaires, les bulletins d'information et les achats.

Idées clés

Raccourcir les cycles décisionnels prolongés qui grèvent les délais de commercialisation.

Un organisme à but non lucratif basé en Suisse et dédié à l'amélioration des soins apportés aux malades par le biais de la recherche, du développement et de la mise à disposition de produits, devait de toute urgence raccourcir les cycles décisionnels prolongés qui grevaient les délais de commercialisation. Ce problème d'activité était amplifié par une répartition du département R&D (Recherche et développement) sur plusieurs sites dépourvus du point d'entrée unique qui permettrait de partager les informations ou de collaborer. L'expérience étendue d'ISSL en matière de mise en œuvre de portails de collaboration a permis de déployer rapidement une solution qui offrait des espaces dédiés aux équipes, autorisant l'échange d'idées de conception indépendamment de toute considération géographique. Le portail ainsi mis en œuvre a également permis l'agrégation d'informations à l'échelle de plusieurs départements, diminuant ainsi le temps consacré à la localisation de documents de recherche et de résultats de tests.

Lieux de travail à la demande

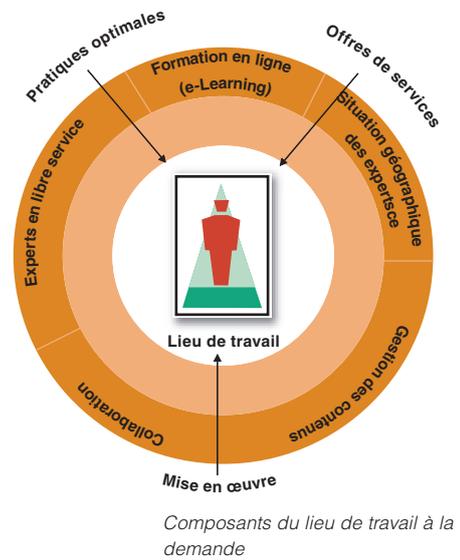
Pour prendre en charge les exigences inhérentes au lieu de travail adaptable, IBM a développé une famille de solutions de lieu de travail à la demande. Un lieu de travail à la demande se définit comme un portefeuille d'offres de service et de pratiques optimales rapidement personnalisables en vue de fournir à l'entreprise un lieu de travail optimisé pour son secteur d'industrie.

Des espaces dédiés aux équipes autorisant l'échange d'idées de conception indépendamment de toute considération géographique.

Par exemple, dans son secteur industriel propre, le lieu de travail du fournisseur d'un constructeur automobile se dotera de diverses capacités qu'il proposera à une banque offrant des prestations aux membres privés du e-workplace dans le secteur des services financiers. Les composants d'un lieu de travail à la demande varient en fonction des exigences métier de chaque entreprise. Si la nature du secteur industriel compte parmi les facteurs qui influencent ces blocs d'assemblage, il en va de même pour les considérations relatives au retour sur investissement (ou RSI), la concurrence, les systèmes courants et la culture en matière de ressources humaines.

Idées clés

Le lieu de travail à la demande regroupe e-Learning, collaboration, localisation des compétences, gestion des contenus et applications en libre service.



Le diagramme ci-dessus met en relief les composants d'un lieu de travail à la demande. Celui-ci regroupe e-Learning, collaboration, localisation des compétences, gestion des contenus et applications en libre service.

Idées clés

Les clients réclament un accroissement de la collaboration B2B.

Leader en termes de qualité, de technologie et de gestion de la chaîne d’approvisionnement, Celestica est un prestataire de services en fabrication électronique basé à Toronto. Fort d’un chiffre d’affaires 2001 de plus de 10 milliards d’euros, Celestica affiche 40 000 employés et plus de 40 sites d’exploitation répartis sur l’Amérique du Nord et du Sud, l’Europe et l’Asie. Si Celestica diminue continuellement ses délais de commercialisation et accroît son évolutivité et son efficacité en fabrication, les clients réclamaient de plus en plus un accroissement de la collaboration interentreprise, ou B2B (Business-to-Business), et ce de l’approvisionnement en ligne à la vente par enchérissement, en passant par le co-développement conceptuel.

“ Nous étions confronté à une demande accrue de collaboration B2B. Nos clients souhaitaient un accès permanent aux informations de notre système de rapports. Le défi consistait à créer une infrastructure robuste, fiable et économique. ”

David Cefai, Vice-président chargé des solutions informatiques stratégiques, Celestica

Evitement de coûts par le biais de l’allègement de la gestion administrative induite.



Celestica a donc mis en œuvre un portail de collaboration pour ses approvisionnements. Il donne accès à différentes fonctions, notamment des prévisions, des spécifications de composants et des déclencheurs de gestion des stocks. Les avantages essentiels sont l’évitement de coûts par le biais de l’allègement de la gestion administrative induite, un meilleur service clientèle par le biais d’une messagerie instantanée, une productivité interne améliorée, ainsi que des services à valeur ajoutée par le biais d’une gestion des équipes et d’un développement d’applications plus rapide et plus efficace au moyen de l’architecture J2EE.

Idées clés

En termes d'investissement, les entreprises se voient contraintes de faire plus avec moins, et de monter de solides dossiers d'affaire.

Déterminer la probabilité de voir l'investissement se concrétiser.

Avantages métier et retour sur investissement

Des difficultés d'ordre économique couplées au besoin de réduire les dépenses et d'améliorer l'efficacité contraignent l'entreprise à renouveler son avantage concurrentiel en investissant dans des technologies de collaboration. Ces investissements deviennent alors le pivot du fonctionnement et de la rentabilité de l'entreprise. En termes d'investissement, les entreprises se voient contraintes de faire plus avec moins, et de monter de solides dossiers d'affaire. L'entreprise doit évaluer le retour sur investissement, parallèlement à la stabilité financière du fournisseur en vue de déterminer la probabilité de voir l'investissement se concrétiser.

Deux raisons fondamentales justifient l'investissement dans un portail :

- *des relations **externes** améliorées, axées sur une hausse du chiffre d'affaires et de la satisfaction client ;*
- *de meilleures relations **internes** visant à diminuer les coûts et à améliorer l'efficacité opérationnelle.*

Idées clés

Elargir considérablement sa portée sur le marché.

Un des plus importants concessionnaires automobiles d'Espagne a eu besoin d'intégrer plusieurs circuits de distribution afin de pouvoir les gérer avec un seul et même outil, et d'élargir considérablement sa portée sur le marché, accroissant ainsi son potentiel commercial. La solution a consisté à mettre en œuvre un portail externe, devenu depuis lors la vitrine de l'entreprise, un portail interne pour résoudre les questions de facturation par une liaison aux systèmes d'arrière-plan, ainsi qu'un système de messagerie interne.

Cette solution a permis à l'entreprise de simplifier son modèle de coût avec 25 employés. Elle occupe désormais une place de leader sur le marché automobile espagnol sur Internet. Elle vend plus de 10 véhicules par jour, ce qui revient au chiffre record de 2 628 véhicules vendus la première année. Elle dispose du meilleur site de comparaison de véhicules du marché ; site désormais réutilisé par la quasi-totalité des sites Web automobiles espagnols. Enfin, l'entreprise a été nommée meilleur concessionnaire automobile Internet 2001.

Nommé meilleur concessionnaire automobile Internet.

Les avantages que confère la mise en œuvre d'un lieu de travail dynamique sont considérables. Ils sont dégagés ci-après :

- ***Des avantages accrus en termes de chiffre d'affaires :***
Accroissez la productivité du personnel ainsi que l'innovation, et diminuez les délais de décision grâce à des relations plus étroites avec les clients et les partenaires.
- ***Une productivité accrue :***
Améliorez la productivité en dotant les employés d'un lieu de travail unique qui leur donne accès à des ressources électroniques fondées sur des rôles professionnels, minimisant ainsi le temps consacré aux recherches au moyen de plusieurs applications. Accroissez la flexibilité du travail, sachant que le e-workplace est accessible depuis le lieu de travail ou le domicile, voire en déplacement.

Idées clés

Employés et partenaires collaborent plus efficacement.

Diminuer la nécessité de redévelopper des applications.

- **Un service clientèle amélioré :** Générez davantage de chiffre d'affaires en mettant à la disposition de la clientèle un accès permanent (24 x 7).
- **Une diminution des coûts de formation :** Dotez les utilisateurs d'une interface simple et homogène avec les applications clés.
- **Une diminution des coûts de communication :** Donnez à vos employés, partenaires et clients accès aux diverses informations et compétences par le biais du portail et non par celui du personnel d'un bureau d'assistance.
- **Une diminution des frais de déplacements :** Utilisez le portail comme un forum de collaboration où employés et partenaires collaborent efficacement sans faire appel à des réunions physiques.
- **Une diminution des coûts informatiques :** Le portail donne accès à de nombreuses applications et élimine la nécessité de les déployer individuellement sur les différents postes de travail. De plus, fournir de nouvelles méthodes d'accès à des applications existantes par le biais de services Web et d'outils de plus en plus disponibles contribue à réduire la nécessité de redévelopper des applications.
- **Une exécution commerciale rationalisée :** Outil de communication idéal sur le terrain, le portail fournit aux agents commerciaux et aux partenaires de l'entreprise les outils intégrés nécessaires à l'identification des clients, produits, marchés et concurrents.
- **Une amélioration de la rétention des employés :** Le sens de la communauté enthousiasme le personnel. Les employés peuvent se constituer en équipes avec des collègues de même affinité (en termes de rôles professionnels et d'intérêts) afin de partager idées et expériences.

Idées clés

Accélérer le déploiement des applications informatiques...

Un diamantaire de dimension internationale subissait l'escalade constante des coûts informatiques qu'implique la prise en charge de ses employés dans cinq pays. Pour diminuer les coûts, l'entreprise devait mettre en place un " poste général " qui servirait de point d'accès unique aux données, informations et applications. Elle souhaitait également construire une architecture extensible pour faciliter de futures stratégies métier. Globalement, l'entreprise voulait une solution dotée des capacités suivantes :

- *faciliter aux employés l'accès aux informations à l'échelle de l'entreprise ;*
- *permettre une collaboration efficace à l'échelle de l'entreprise ;*
- *faciliter le traitement des commandes en ligne.*

La mise en œuvre d'un portail a permis de doter les utilisateurs d'un point d'accès unique à la totalité des applications et des informations pertinentes dans le cadre de leurs rôles professionnels respectifs. Par exemple, le dernier rapport sur les marchés est à la disposition des équipes commerciales, tandis que le prix actuel de l'action est à celle de la direction. Le portail a permis aux employés de s'organiser plus efficacement en équipes. Pour ce faire, il facilite l'accès à des informations qui peuvent être partagées à l'échelle de multiples fonctions ou départements métier. Le portail a également permis au département informatique d'accélérer le déploiement des applications, en consacrant moins de temps à la gestion individuelle des différents postes de travail.

...en diminuant leur maintenance au niveau du bureau de l'utilisateur.

L'entreprise profite de la solution par l'amélioration de la productivité des employés que celle-ci induit en accélérant l'accès aux compétences, et par la mise en place d'une méthode de communication interne homogène. L'entreprise a également constaté une diminution des coûts informatiques en termes de déploiement et d'assistance des applications, du fait de la diminution de leur maintenance au niveau du bureau de l'utilisateur.

Idées clés

Un lieu de travail à la demande évolutif qui fait l'objet de plus de 14 millions de connexions par jour.

Le lieu de travail à la demande selon IBM : w3

L'expérience du déploiement de portails d'IBM est particulièrement riche. A cet égard, remarquons que le géant informatique a développé un lieu de travail à la demande interne (connu sous le nom de w3), qui vise à rationaliser les processus métier et à diminuer les coûts d'exploitation. Lieu de travail à la demande, w3 fait quotidiennement l'objet de 14 millions de connexions émanant de 300 000 utilisateurs enregistrés à l'échelon international.

L'objectif de w3 consistait à fournir aux employés un lieu unique depuis lequel localiser informations et compétences ; à collaborer de manière instantanée avec des homologues en faisant fi de toute contrainte géographique ; à assister à des réunions en ligne, ou e-Meeting ; à suivre des formations en ligne, ou encore à prendre différentes mesures à l'aide d'applications en libre service.

Investir dans l'employé constitue l'élément de motivation clé du lieu de travail électronique. IBM a souhaité diminuer la complexité organisationnelle qui caractérise les grandes entreprises et donner aux employés les moyens de travailler avec des équipes mobiles dispersées. Autre élément moteur : la collaboration entre employés et clients, et donc l'amélioration de la satisfaction clientèle.

Un lieu unique où les employés localisent informations et compétences.

Pour offrir cette flexibilité axée sur le public, w3 se devait d'être un portail personnalisé permettant aux employés de configurer les informations en fonction des besoins.

Idées clés

Un retour positif du sondage annuel auprès du personnel.



L'expérience d'IBM se révèle être un succès retentissant, comme en témoignent le retour positif des sondages annuels auprès du personnel et un intranet d'entreprise devenu la source d'informations la plus digne de confiance et la plus précieuse.

Avantages métier d'IBM w3

Déboucher sur un évitement de coûts de plus de 5 milliards d'euros.

A l'issue des trois années et demi qui ont conduit à la mi-2001, l'utilisation de w3 débouche sur un évitement de coûts de plus de 5 milliards d'euros. Les économies se répartissent dans les catégories suivantes :

e-HR

- diminution des coûts des ressources humaines (RH) de 57 pour cent ;
- 30 pour cent des transactions RH désormais réalisées en libre service ;
- la satisfaction des employés a doublé pour atteindre 90 pour cent ;

e-Learning

- en 2001, l'e-Learning a permis un évitement de coûts de plus de 350 millions d'euros ;
- 38 pour cent des formations sont désormais dispensées en ligne ;

Idées clés

Une rentabilisation qu'obtiennent les entreprises qui mettent en œuvre leurs propres solutions de lieu de travail à la demande.

Contenus

- des gains de productivité annuels de plus de 50 millions d'euros ;
- une économie annuelle de plus de 10 millions d'euros sur les ressources consommées par la recherche de connaissances essentielles.

e-Finance, finance en ligne (exploitation)

- des dépenses réduites de 38 pour cent au bout de deux ans, soit une économie de 700 millions d'euros.

e-Procurement

- plus de 4 milliards d'euros d'économies depuis 1995

e-Customer self-service (libre service clientèle en ligne)

- Au cours du premier semestre 2001, IBM a géré environ 87 millions de transactions en libre service.
- Sur la même période, IBM a vendu des biens et des services pour un montant de 12,3 milliards d'euros.

Le lieu de travail à la demande w3 a eu un tel succès que l'actif et les pratiques optimales qui en découlent sont désormais rentabilisés par des entreprises qui mettent en œuvre leurs propres solutions de lieu de travail à la demande, notamment Campbell Soup et Deutsche Bank Private Banking.

Retour sur investissement

Qu'est-ce que le retour sur investissement ?

Les entreprises maîtrisant étroitement leurs coûts, tout investissement doit être soutenu par un dossier d'affaire valide. En effet, des résultats tangibles constituent le principal moteur qui sous-tend les investissements financiers. Très souvent, les entreprises souhaitent déterminer le moment où elles constateront un "retour". Aussi, ce retour sur investissement, ce RSI, est défini sous forme d'une rentabilité projetée sur une période mesurée, et permet à l'entreprise de comprendre la valeur qui découle d'un investissement dans la mise en œuvre d'un portail.

Les résultats tangibles constituent l'élément moteur fondamental qui sous-tend les investissements financiers.

Idées clés

Accroître le chiffre d'affaire et/ou la productivité, ou diminuer les coûts.

Défis inhérents à la justification de l'investissement dans un portail
L'entreprise cherche à identifier un retour sur investissement quantifiable, soit par un accroissement du chiffre d'affaires et/ou de la productivité, soit par une diminution des coûts. A cet égard, il lui est essentiel de quantifier des avantages pragmatiques et tangibles en prise directe avec ses objectifs. Portail externe de chaîne d'approvisionnement ou de relation clientèle, ou portail interne destiné aux employés, c'est le type de portail recherché par l'entreprise qui va donc dicter le RSI attendu du déploiement.

Un portail externe est souvent axé sur une initiative spécifique parfaitement délimitée ; un cadre qui autorise des mesures particulièrement " rigides " et un calcul de RSI.

A l'inverse, la justification du coût d'un portail interne destiné aux employés se révèle souvent plus difficile. Cette situation vient du fait qu'un portail " tourné vers l'intérieur " englobe l'intégralité de l'infrastructure de l'entreprise ; une situation qui implique souvent plusieurs initiatives métier dont il est difficile de déduire un RSI. Il n'en demeure pas moins que la mise en œuvre de certaines techniques permet de mesurer les avantages qu'un portail saura apporter aux employés.

Une initiative spécifique parfaitement délimitée.

Evitement de coûts

L'évitement de coûts est issu d'éléments de mesure tangibles. Ces éléments comprennent des économies sur différents plans, notamment les suivants :

- *élimination de la nécessité d'imprimer les annuaires d'employés, ou les formulaires et les manuels d'entreprise ;*
- *diminution/redéploiement du personnel du fait de l'utilisation de programmes accessibles en libre service ;*
- *élimination de la nécessité de déployer les applications sur les différents postes de travail.*

Idées clés

Certains avantages “ discrets ” intangibles induisent indirectement la génération de chiffre d’affaires.

Les portails internes confèrent d’importants avantages intangibles, “ discrets ” qui induisent indirectement la génération de chiffre d’affaires. L’entreprise profite indirectement de leur présence dans différents domaines, notamment les suivants :

- *collaboration améliorée ;*
- *accès simplifié à la connaissance ;*
- *enthousiasme ;*
- *temps de réaction diminués*

Mise en œuvre ciblée

L’entreprise doit organiser la mise en œuvre d’un portail en phases et se concentrer sur des publics étroitement ciblés (par exemple, tel portail se destine à la force de vente et tel autre à une activité e-HR), et ce en utilisant des mesures clairement cloisonnées, afin de parvenir à un RSI rapide et fiable. L’entreprise peut justifier son investissement dans un portail en combinant mesures tangibles et intangibles.

Rentabiliser des investissements antérieurs émanant d’autres applications métier.

Dès le départ, l’efficacité issue du déploiement d’une infrastructure de portail flexible et évolutive s’incrémente à chaque nouvelle phase. Un portail destiné aux ressources humaines (RH), à la vente ou à la clientèle peut s’exécuter sur une infrastructure commune, et ainsi rentabiliser des investissements existants.

Au Royaume-Uni, un leader de l’épicerie au détail a mis en œuvre un portail en vue de regrouper des systèmes et des contenus disparates pour fournir à ses employés et ses partenaires commerciaux une vision sur mesure de l’environnement. Il peut désormais rentabiliser des investissements antérieurs en ciblant les utilisateurs finaux susceptibles d’en tirer le meilleur parti.

Idées clés

Identifier un cheminement fondamental vers la réussite.

Comment appréhender les initiatives liées au portail

Lorsqu'une entreprise décide de mettre en œuvre un portail, elle doit identifier son cheminement fondamental vers la réussite. L'adoption d'une approche pragmatique est recommandée pour la recherche de succès instantanés capables de fournir des taux de RSI rapides et mesurables. Une fois un succès instantané ou un " point d'ancrage " identifié, l'entreprise doit veiller à bien déterminer les objectifs du portail en termes de RSI.

L'approche recommandée consiste à mesurer la réussite de la mise en œuvre du portail de la manière suivante :

Identifier un public étroitement ciblé.

1. *Mettre en place des ateliers consacrés à la vision. Ils permettront de développer une compréhension commune quant à la méthode et aux circonstances d'utilisation du portail en vue de répondre à des objectifs de coût et de chiffre d'affaires.*
2. *Collecter auprès des dirigeants et des employés des informations relatives aux besoins métier, aux éléments de mesure courants et à d'éventuels avantages.*
3. *Analyser des données d'entreprise telles que processus, éléments de mesure, statistiques financières et partage des connaissances.*
4. *Déterminer le type de portail à mettre en œuvre (car sa nature influence les avantages), ainsi que les éléments de mesure à employer pour le justifier.*
5. *Identifier un public étroitement ciblé pour cadrer le dossier relatif au RSI.*
6. *Définir des mesures (quantitatives et qualitatives) permettant d'évaluer des données relatives aux avantages (éviterment de coûts, économies, ou nouveau chiffre d'affaires et nouveau profit) que confère la mise en œuvre du portail pour certaines communautés spécifiques.*
7. *Déterminer des données de ligne de base pour les mesures définies ci-avant.*
8. *Déployer le portail.*
9. *Collecter de nouvelles données une fois la solution utilisée par les différentes communautés pendant au moins trois mois.*
10. *Calculer les avantages et réaffirmer la valeur que le portail confère à l'entreprise.*
11. *Déterminer tout besoin de modification éventuel.*

Idées clés

Les mises en œuvre doivent s'organiser en phases et cibler des communautés spécifiques.

Le gestionnaire des connaissances et l'entreprise disposent plus rapidement des avantages que leur confère le portail.

Que le portail soit tourné vers l'extérieur ou vers l'intérieur, l'expérience montre que différents facteurs affectent le taux de RSI. Une prise en compte scrupuleuse de ces facteurs peut considérablement améliorer ce dernier, particulièrement lorsque l'entreprise cherche à l'obtenir dans un délai de 12 à 24 mois.

- **Portée :** *La complexité et le coût du portail à déployer s'accroissent proportionnellement à l'envergure du public et de la gamme de ressources à rentabiliser. Les mises en œuvre doivent s'organiser en phases et cibler des communautés spécifiques, telles que la chaîne d'approvisionnement. Parallèlement, chaque initiative doit afficher des avantages tangibles ainsi qu'un dossier de RSI clair. Les économies tangibles peuvent alors être réinvesties dans d'autres initiatives de portail ultérieures.*
- **Public :** *Il s'agit d'identifier la communauté d'utilisateurs qui tirera le meilleur parti de l'accès au portail. Accroître les capacités de ces gestionnaires du savoir pour d'abord rentabiliser le portail accélère souvent le taux de RSI.*
- **Vitesse d'exécution :** *Le rythme de déploiement du portail dont l'entreprise est capable, une fois l'investissement effectué dans les composants matériels et les licences logicielles, influence le taux de RSI. Plus le portail est déployé rapidement, plus le gestionnaires des connaissances et l'entreprise peuvent bénéficier rapidement de processus rationalisés, de cycles écourtés et d'opportunités de chiffre d'affaires accrues. Les entreprises qui présentent un historique efficace en termes d'exécution informatique ou qui s'associent à un prestataire de services, affichent souvent un taux de RSI supérieur.*

Idées clés

Une formation garantit à l'entreprise un investissement optimal.

La stabilité financière du fournisseur du portail est essentielle.

- ***Nécessité de personnalisation :*** Mettre en œuvre un portail qui réduit le recours à la personnalisation et qui offre l'interaction utilisateur appropriée débouche sur un RSI supérieur. L'entreprise doit rechercher les portails qui proposent plus une " configuration " qu'une " personnalisation ", ainsi qu'un catalogue étendu de portlets adaptées aux exigences de son activité.
- ***Formation :*** Former employés, clients, partenaires et fournisseurs au nouveau style de l'activité commerciale est essentiel au succès du portail. Une formation garantit à l'entreprise un investissement optimal.
- ***Éléments d'incitation :*** Il s'agit de fournir à l'utilisateur un mécanisme par lequel il retire un bénéfice personnel de l'accès au portail. Généralement, les portails e-HR sont souvent les premiers déployés car ils permettent à l'employé de consulter et de modifier des données personnelles.
- ***Technologie/fournisseur :*** La solution doit être flexible et s'adapter au changement organisationnel, ainsi qu'aux avancées technologiques. Par ailleurs, compte tenu des pressions économiques accrues que subissent les prestataires, la stabilité financière du fournisseur du portail est essentielle, tout comme l'est sa capacité de prise en charge de la solution sur le long terme.

Idées clés

Le système personnalisait dynamiquement l'interaction de l'utilisateur final en fonction de son rôle professionnel.

Un fabricant haut de gamme basé en France devait accroître sa productivité et celle de ses employés, et améliorer la collaboration et la satisfaction de ces derniers dans un environnement sécurisé. Pour ce faire, l'entreprise a cherché à mettre en œuvre un portail qui permettrait à ses employés, ses clients et ses partenaires de partager ses ressources, ses applications et ses informations. Les principaux éléments qui ont motivé l'adoption du portail étaient les suivants :

- **Diminuer les coûts :** *Minimiser le temps nécessaire à la localisation d'informations, réduire la durée de formation des utilisateurs et raccourcir le délai de prise de décision.*
- **Accroître la productivité :** *Augmenter la proportion d'applications en libre service auto-administrées, en remplaçant différentes tâches administratives manuelles.*
- **Satisfaction de l'utilisateur :** *Favoriser une vision commune en distribuant l'information rapidement et efficacement.*

La mise en œuvre du portail a fourni au fabricant un outil de construction de communautés de collaboration. Au sein de ces communautés, l'employé profite d'un seul et unique point d'accès au partage de connaissances. Transparent pour l'employé, le système personnalise dynamiquement son interactivité en fonction du rôle professionnel tenu dans l'entreprise, consolidant plusieurs sources d'informations, et au final, diminuant le temps et l'investissement nécessaire à leur exploitation. De plus, les systèmes hérités utilisés par les décideurs devenaient désormais accessibles par le biais d'un navigateur Web, diminuant ainsi les frais de maintenance inhérents à l'installation et à la mise à jour des logiciels (opérations désormais superflues) sur les différents postes de travail.

La solution de portail de collaboration la plus complète de l'industrie.

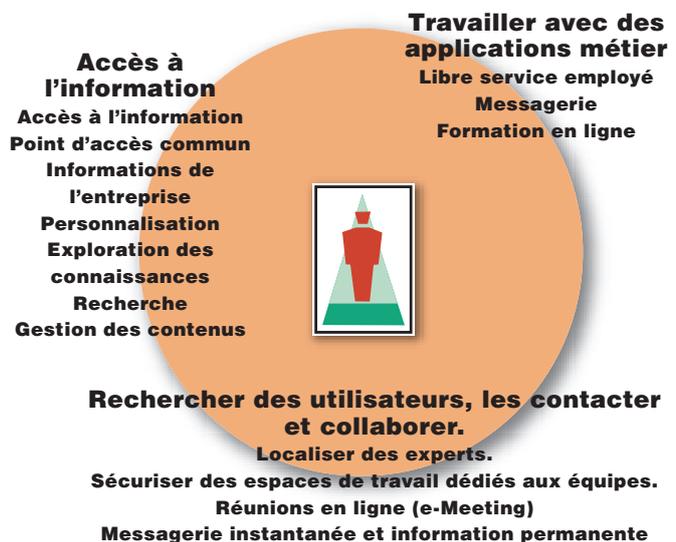
La proposition de valeur d'IBM Lotus

IBM WebSphere Portal est issu des connaissances tirées d'une part du propre projet de lieu de travail à la demande d'IBM, w3, et d'autre part de mises en œuvre en clientèle. C'est en 1999 qu'IBM identifie les portails comme des éléments de grande valeur et développe un produit connu aujourd'hui sous le nom d' IBM WebSphere Portal. Aujourd'hui, ce produit constitue la solution de portail de collaboration la plus complète de l'industrie. Il offre à l'utilisateur un accès sécurisé à toutes les ressources dont il a besoin pour son travail, et ce à tout moment et en tout lieu. La vision d'IBM considère le portail comme essentiel à la mise en place du lieu de travail à la demande.

Idées clés

Les portails doivent se concentrer sur l'interaction des utilisateurs.

Les communautés et la collaboration sont implicitement liées à la valeur et au succès du portail.



Alors que les applications d'activité en ligne, ou e-business, entrent dans l'ère des prestations à la demande, WebSphere Portal ouvre la voie avec son concept de mise à disposition d'un guichet d'interaction unique regroupant informations dynamiques, applications, processus métier et personnel par le biais de capacités informatiques omniprésentes, telles que la notification intelligente et la navigation hors ligne. Fort de capacités de collaboration pionnières, IBM Websphere Portal est reconnu en tant que leader, par les parts de marché qu'il détient et les avantages qu'il affiche autant par le nombre que par la diversité.

"...IBM WebSphere Portal : produit leader en termes de marché, de fonctionnalité et de vision. "

Traduit d'après le Seybold Group, 2003

Capacités de collaboration

IBM Lotus Software a la réputation de permettre aux entreprises de collaborer, et ainsi d'accroître la productivité et de réduire la durée des cycles décisionnels. Lotus a compris depuis bien longtemps que les portails seuls ne sauraient modifier le comportement de l'employé, ni accroître les connaissances, ni décider à la place du décideur. Les portails doivent donc se concentrer sur la manière dont l'utilisateur interagit, tant avec l'information qu'avec ses pairs. Aussi communautés et collaboration sont-elles implicitement liées à la valeur et au succès du portail.

Idées clés

WebSphere Portal, combiné aux capacités de collaboration avancées de Lotus, propose un rôle dynamique fondé sur l'environnement.

Soutenant l'idée que les utilisateurs sont les piliers du lieu de travail à la demande, WebSphere Portal, combiné aux capacités de collaboration avancées de Lotus, propose un rôle dynamique fondé sur l'environnement de travail Lotus Workplace. Cette plate-forme ouverte destinée à l'intégration des personnes et des processus constitue l'avant-plan du prochain degré d'e-business à la demande. Lotus Workplace intègre des fonctions de collaboration contextuelles conçues pour améliorer rapidement la productivité de l'entreprise et de l'individu au sein d'une plate-forme unique sécurisée et fiable fournie dans le cadre de l'infrastructure WebSphere Portal.

" WebSphere Portal transforme radicalement la manière dont nos employés travaillent. Il améliore l'efficacité, la productivité et la collaboration, et permet aux utilisateurs de consacrer davantage de temps à de nouvelles idées pionnières qui apportent une valeur à notre clientèle... "

Gil Urban, Directeur informatique, Whirlpool

Consacrer davantage de temps à de nouvelles idées pionnières qui apportent une valeur à notre clientèle.

Les entreprises peuvent désormais intégrer plus facilement ressources et personnels, au-delà de toute frontière, et réagir instantanément à la demande clientèle et aux changements qui influent sur leur organisation. Les capacités essentielles de Lotus Workplace comprennent la messagerie, l'information permanente (état de présence), les annuaires d'employés (people finder), la messagerie instantanée, les lieux de travail destinés aux équipes et les réunions virtuelles. Plusieurs de ces capacités, énumérées ci-dessous reposent sur des pratiques optimales, testées et éprouvées, identifiées sur le terrain par Lotus Software and Services lors de sa collaboration avec la clientèle en vue de comprendre les initiatives métier fondamentales de cette dernière :

- ***Accroître le chiffre d'affaires*** en fournissant la meilleure qualité de service pour gagner et fidéliser des clients.
- ***Diminuer les coûts*** tout en préservant la qualité, en rationalisant les processus d'exploitation et en dotant les employés de capacités qui feront d'eux des gestionnaires de connaissances.

Idées clés

Avantage obtenu par le biais d'économies de coûts, sachant que l'utilitaire de recherche de personnes fournit une source de services unique.

Les conférences Web ont économisé à IBM 15 à 20 millions d'euros en frais de déplacement.

Utilitaire de recherche de personnes (People Finder) : Les gammes métier en sont les bénéficiaires, car les employés sont alors en mesure de rechercher dynamiquement leurs collègues au sein de l'entreprise, et ce depuis n'importe quel site géographique, puis d'établir instantanément le contact. Le graphique organisationnel affiche les homologues de l'employé, ainsi que la chaîne directoriale à laquelle il se rattache. L'utilisateur dispose ainsi d'un contexte précieux avant même d'entrer en contact avec la personne. Cet aspect s'avère particulièrement important dans le cadre d'un portail externe. Le département informatique profite lui aussi directement de cette technologie par le biais d'économies sur les coûts. En effet, un utilitaire de recherche de personnes constitue une source unifiée de services tels qu'adresses électronique, accès sécurisé et authentification. IBM économise chaque année 10 millions d'euros en rentabilisant de cette manière la localisation de compétences au sein de son lieu de travail électronique, w3.

My Lotus Team Workplaces (QuickPlace) : Depuis une interface de portail commune, l'utilisateur suit tous les lieux de travail des équipes (communautés) auxquelles il appartient. Il peut s'intégrer à l'un d'eux ou en créer un, accroissant ainsi sa capacité à travailler plus rapidement et plus efficacement.

Lotus Web Conferencing (Sametime) : Des outils intégrés permettent à l'employé de gérer des réunions en ligne, de participer à des conférences de même nature déjà en place, de réviser le contenu de réunions actives ou d'en programmer de nouvelles. Les conférences Web ont économisé à IBM environ 15 à 20 millions d'euros en frais de déplacement, par l'élimination du besoin de participation à des réunions physiques.

Idées clés

Faciliter les gains de productivité par l'accélération des prises de décision.

Les applications J2EE et leurs normes ouvertes ont commencé à gagner des parts de marché.

Rentabilisation des applications Lotus Domino

Avantages de Domino

Depuis le début des années 90, les entreprises tirent parti d'IBM Lotus Domino et de ses capacités de collaboration enrichies. Elles ont pu rapidement développer des applications venues étayer l'activité professionnelle mobile, rassemblant utilisateurs, processus et données afin de faciliter les gains de productivité par l'accélération des prises de décision. Au départ, les entreprises rentabilisaient Lotus Domino en utilisant les fonctions de messagerie électronique d'entreprise et de calendrier/planification ; fonctions qui, par cette approche, sont devenues les applications de collaboration les plus déployées au monde. Une fois les gains de productivité établis, les entreprises ont commencé à exploiter les capacités de gestion de processus, ou workflow, et la fonctionnalité orientée document de Lotus Domino ; fonctions qui optimisent les processus métier fondamentaux et rassemblent les utilisateurs.

Avantages de la technologie J2EE

A la fin des années 90, les applications J2EE et leurs normes ouvertes ont commencé à gagner l'intérêt des utilisateurs, ainsi que des parts de marché. Ces solutions ont profité d'une architecture d'applications à niveaux multiples et permis à l'entreprise de déployer économiquement différents composants applicatifs sur tout type de matériel et en tout lieu, et ainsi de maximiser l'avantage métier. Ce modèle à niveaux multiples offrait des performances, une évolutivité et une flexibilité haut de gamme en termes de développement, de déploiement et de réutilisation d'applications. La " liberté " quant au choix de la solution qui apporterait le bénéfice maximal à l'entreprise, sans la lier à aucun fournisseur ni aucune norme propriétaire, a constitué un avantage secondaire non négligeable.

Idées clés

Concrétiser les avantages qu'offre la plate-forme J2EE tout en maximisant l'investissement Lotus Domino existant.

Infrastructure d'intégration

ISSL s'associe aux entreprises du monde entier dotées d'environnements d'application Lotus Domino et J2EE, afin de leur fournir des lieux de travail électroniques, ou e-workplace. La phase d'évaluation pose généralement la question suivante :

" ...comment l'entreprise poursuit-elle la rentabilisation d'un investissement Lotus Domino extensif tout en profitant par incréments de ce que lui offre la technologie J2EE ? "

En réponse à cette question, il faut savoir qu'ISSL considère WebSphere Portal comme un moyen pour l'entreprise de s'engager instantanément dans une initiative de lieu de travail à la demande et de concrétiser les avantages qu'offre une plate-forme J2EE, tout en maximisant son investissement Lotus Domino existant. WebSphere Portal fournit à l'entreprise l'infrastructure d'intégration qui lui permettra de disposer, au sein du lieu de travail adaptable, de toutes ses applications, y compris des applications Lotus Domino.

Le portail cible les applications et les met à la disposition des employés.

ISSL conseille le degré et la nature de l'intégration nécessaire à l'obtention de l'avantage incrémental souhaité par l'entreprise. L'expérience d'ISSL révèle que nombre d'aspects influent sur le processus d'intégration transparente Lotus Domino/WebSphere Portal dès lors qu'il s'agit de mettre à disposition une interaction utilisateur omniprésente. En fournissant à leurs employés de nouveaux moyens d'accès à ces applications par le biais d'un portail, les entreprises constatent souvent qu'elles prolongent leur durée de vie et maximisent leur RSI. Pour ce faire, le portail cible les applications et les met à la disposition des employés. Ces derniers profitent alors au mieux de leur accès.

Idées clés

La vision repose sur un jeu d'outils de collaboration et un environnement de développement d'applications.

La société Inhale Therapeutic Systems, Inc., basée aux Etats-Unis, se trouvait confrontée à la nécessité d'accélérer la recherche dans le domaine des sciences de la vie, de renforcer ses partenariats par une collaboration facilitée, d'accroître l'efficacité de son personnel au moyen d'applications en libre service, et de diminuer ses coûts informatiques.

“ La vision de mon groupe consiste à fournir des solutions et des services de classe optimale afin d'améliorer notre efficacité. Cette vision repose sur un jeu d'outils de collaboration et un environnement de développements d'applications dont disposent les logiciels IBM Lotus. ”

Heidi Rebotaro, Chef de projet en développement informatique chez Inhale

Actuellement, Inhale s'attaque à ces défis en rentabilisant ses logiciels Lotus Notes et Domino en termes de communication, de collaboration et de productivité. Quels sont les avantages du développement d'applications sous Domino ? Tout simplement l'intégration à une solution WebSphere Portal. Inhale migre systématiquement ses applications Domino, ainsi que ses logiciels métier, vers le portail. Tous les employés ont accès au portail depuis un navigateur Web, tandis que les informations et les applications de l'entreprise sont regroupées au sein d'un même lieu de travail de collaboration.

Mettre en place un atelier en vue d'évaluer à la fois les applications actives et celles qui assisteront le public cible.

Déterminer les solutions appropriées pour intégrer Domino au portail. Les entreprises doivent adopter une approche mesurée lorsqu'il s'agit de déterminer les premières solutions Lotus Domino à intégrer au portail. Elles doivent en premier lieu mettre en place un atelier en vue d'évaluer à la fois les applications actives et celles qui assisteront le public cible, avec pour objectif de rentabiliser l'initiative de lieu de travail.

Idées clés

Le contrôle d'état évalue chaque application pour en déterminer la compatibilité avec le portail.

Une fois la liste finale établie, il est recommandé de procéder à un contrôle de l'état de chacune des applications identifiées, afin de déterminer l'architecture la mieux adaptée. ISSL constate que doter une base d'utilisateurs ciblés d'un accès par le biais d'un portail accroît de manière substantielle la sollicitation d'une application. Aussi, un contrôle d'état évalue chaque application afin de déterminer sa compatibilité avec le portail, certaines exigences spécifiques (par exemple, la signature unifiée) et toute modification conceptuelle éventuelle visant à prendre en charge un débit accru des données et du trafic utilisateur. Le contrôle d'état détermine également la mesure dans laquelle les applications retenues profitent du jeu de fonctions fondamental de Lotus Domino. Fort d'une expérience éprouvée des applications de collaboration, ISSL exploite différents critères, notamment les suivants :

- *objectif des applications (par exemple, exigences transactionnelles, utilisation hors ligne) ;*
- *exigences d'évolutivité (par exemple, nombre d'utilisateurs, simultanéité des accès) ;*
- *exigences en matière de données ;*
- *facteurs environnementaux.*

Définir la manière optimale de présenter les applications par le biais de WebSphere Portal.

L'expérience tirée de différents engagements permet de définir la manière optimale de présenter les applications par le biais de WebSphere Portal afin d'améliorer l'interaction utilisateur.

Les méthodes vont de l'intégration iFrame au développement de portlets au moyen de composants de collaboration adéquats.

Les entreprises intéressées par l'intégration " produit " trouveront chez ISSL un certain nombre de solutions configurables en vue de permettre l'agrégation dans une même fenêtre de contenus issus de plusieurs applications Domino, et personnalisables selon les exigences d'un utilisateur donné.

Les entreprises qui cherchent à refondre l'architecture de leurs applications Lotus Domino en vue d'une exploitation maximale des capacités collaboratives de WebSphere Portal trouveront chez ISSL des prestations de contrôle d'état des applications, des ateliers de gestion des priorités, ainsi que des conseils en matière d'architecture pour migrer des applications Lotus Domino vers une plate-forme J2EE.

Idées clés

Mettre des contenus précis à la disposition d'utilisateurs ciblés de manière à-propos.

WebSphere Portal fournit une myriade d'options de gestion des contenus.

ISSL conseille un constructeur automobile allemand très connu et fortement respecté quant à la voie de migration J2EE et WebSphere Portal recommandée pour ses 15 000 applications Lotus Domino, en tenant compte de la stratégie de services Web d'IBM.

Gestion de contenus Web

La gestion de contenus Web, ou WCM (Web Content Management), se définit comme le processus de gestion du cycle de vie des contenus Web et de leur mise à disposition sur un portail ou par le biais d'un support i-Net. Contrôle des versions, sécurité des contenus, révision et approbation ; autant de volets que gère cette activité. Son objectif consiste à mettre des contenus précis à la disposition d'utilisateurs ciblés de manière à-propos. Pour ce faire, l'activité WCM fournit différents modèles à partir desquels sont créés les contenus, et renvoie le processus d'approbation à leurs propriétaires respectifs. Ce faisant, l'objectif consiste à automatiser ce qui auparavant constituait un processus manuel et pesant, favorisant erreurs, retards et goulets d'étranglement. Dans le cadre du portail, la gestion de contenus Web se rapporte au cycle de vie (création, approbation, publication, mise à jour et archivage) du contenu appelé à intégrer le portail.

WebSphere Portal fournit une myriade d'options de gestion des contenus, notamment une portlet de raccordement Web axé sur l'utilisateur final, ainsi que les fonctions de publication WCM Publisher et d'intégration à une solution WCM d'entreprise externe. L'option adaptée à une entreprise donnée est retenue en fonction du degré de fonctionnalité requis, ainsi que du volume, de la diversité et de la source des actifs numériques qui seront gérés.

Les entreprises qui cherchent à se doter d'une gestion des contenus doivent évaluer l'option Web Content Publisher intégrée à la solution WebSphere Portal afin d'en comprendre les avantages et la fonctionnalité. En revanche, les entreprises qui cherchent à mettre à disposition des informations métier essentielles sur l'ensemble de leur organisation ont davantage intérêt à gérer des contenus fournis par le biais d'un portail, au sein de leur propre système de gestion de contenus. Pour rentabiliser un investissement dans une technologie ou des compétences Lotus Domino ou J2EE, ISSL recommande l'examen de la solution IBM Lotus Workplace Web Content Management.

Idées clés

Lotus Workplace Web Content présente une faible empreinte en termes de personnalisation et de coûts dissimulés.

Construire sur l'infrastructure du client en protégeant coûts, compétences et normes.

“ Contrairement à d'autres solutions, Aprix (Lotus Workplace Web Content Management) présente une faible empreinte en termes de personnalisation et de coûts dissimulés, ne dépend pas d'experts industriels et ne souffre pas de délais de mise en œuvre prolongés. ”

Roland Persson, Directeur chargé des solutions e-business chez Alcatel

Lotus Workplace Web Content Management dispose de fonctions WCM de classe entreprise. Sachant qu'il repose sur la rentabilisation d'investissements collaboratifs existants, et du fait du caractère commun de l'infrastructure, du jeu de compétences et de l'interface utilisateur homogène, sa mise en œuvre et les coûts de formation qu'il induit sont considérablement réduits.

Leader dans la recherche et opérant sur des marchés spécialisés et sélectionnés, un laboratoire pharmaceutique allemand collabore avec différents partenaires dans les secteurs à la fois académique et industriel. Sur le front des avancées médicales, l'entreprise s'efforce continuellement d'améliorer la qualité de la vie, selon des approches de plus en plus individualisées.

Un nombre considérable d'employés répartis dans le monde entier fait de l'efficacité de la communication un paramètre incontournable lorsqu'il s'agit de gérer et d'exploiter des contenus internes, d'accélérer l'exécution des processus métier internes et de permettre la collaboration des employés. En partenariat avec IBM, l'entreprise a mis en œuvre la solution Lotus Workplace Web Content Management afin de faciliter en temps et en heure le flux de la communication entre le siège social allemand et les 130 filiales et entreprises associées réparties dans le monde entier.

“ Les problèmes de cohérence, de maintenance et d'intégration interdépartementale sont désormais d'un autre âge. ”

Un chef de projet de l'entreprise

La solution a pu s'installer sur l'infrastructure du client qu'elle a permis de rentabiliser, par la protection des coûts, des compétences et des normes. La communauté d'utilisateurs établie a garanti un déploiement en douceur, ainsi qu'un degré d'acceptation particulièrement élevé.

Idées clés

La formation en ligne contribue à une mise à jour permanente des compétences de personnels géographiquement dispersés.

Déterminer les avantages attendus du portail et calculer le RSI potentiel.

Formation en ligne (e-Learning)

La formation en ligne, ou e-Learning, est un autre composant du lieu de travail à la demande efficace. Elle contribue à la mise à jour permanente des compétences de personnels géographiquement dispersés, tout en diminuant considérablement les frais de gestion et de déplacement. La solution IBM Lotus Learning Management System (LMS) prend en charge l'intégralité des activités, ressources et cours de formation d'une entreprise. Elle peut également jouer un rôle clé dans tout programme de formation ou de certification professionnelle en libre service. Elle permet aux cadres chargés des différentes gammes métier de répondre aux exigences de formation continue de l'entreprise de manière à-propos et économique. Par ailleurs, elle fournit une interface utilisateur simple et intuitive, accessible depuis le lieu de travail de l'employé.

Retour sur investissement d'un portail WebSphere

Les clients qui envisagent d'introduire une technologie de portail dans leur entreprise doivent s'assurer que l'investissement proposé qu'elle implique dégagera un bénéfice métier maximal. ISSL utilise à cet effet un atelier testé et approuvé, interactif et axé sur la clientèle, qui examine la manière d'appliquer la technologie de portail en vue d'analyser les défis financiers auxquels l'entreprise va se trouver confronté. Le soutien de cette activité passe par un modèle d'évaluation structuré qui tire parti de l'outil ROI Now! for WebSphere Portals. Cet outil détermine les avantages attendus du portail et calcule le RSI potentiel.



Idées clés

Dégager un solide résumé du RSI obtenu par l'entreprise, de l'IRR, du NPV et de la période de répercussion des avantages.

ISSL et ROInow! for WebSphere Portals fournissent une estimation des coûts et des avantages liés au déploiement d'un portail. Une procédure d'entrevue simple permet de dégager, par le calcul, un solide résumé du RSI obtenu par l'entreprise, ainsi que le taux de retour interne (IRR ; Internal Rate of Return), la valeur nette courante (NPV ; Net Present Value) et la période d'étalement de la répercussion des avantages. L'entreprise peut ainsi déterminer le taux de retour sur son investissement.

ROInow! for WebSphere Portals intègre des données préalablement chargées, issues de l'expérience de différents clients réels mais aussi de bancs d'essai IDC (International Data Corporation). ISSL recommande à l'entreprise qui doit investir dans un portail d'explorer de manière approfondie chaque catégorie de coûts et d'avantages, afin de passer en revue chacune des différentes hypothèses.

Aider l'entreprise à identifier les secteurs dans lesquels un portail offrirait une valeur maximale dans les plus brefs délais.

Le résultat de l'analyse constitue une entrée dans le dossier d'affaire de l'entreprise et facilite les décisions de mise en œuvre. Le rapport résultant dégage, par catégorie, chaque article inhérent à un coût ou à un avantage. Il comprend par ailleurs toutes les hypothèses formulées en réponse aux questions posées par ISSL, ainsi qu'un document financier fondamental destiné aux entreprises auxquelles la notion de RSI n'est pas familière.

ISSL utilise les résultats consignés dans le rapport pour monter un dossier de RSI. Le prestataire est capable d'aider les entreprises à identifier les secteurs dans lesquels un portail offrirait une valeur maximale dans les plus brefs délais. Ces entreprises profitent plus avant de la compétence d'ISSL dès lors qu'elles adoptent une approche axée sur la valeur de la mise en œuvre d'un lieu de travail à la demande et de la rentabilisation de ses pleines capacités de collaboration.

Idées clés

La période de répercussion des avantages attendue s'étalait sur un an et demi avec un RSI prudent de 318 pour cent.

A titre d'exemple, ISSL s'est associé à une université pour déterminer le RSI issu de la mise en œuvre d'un portail d'entreprise. Ce portail rassemblerait personnel, étudiants et ressources essentielles, afin de fournir un meilleur environnement pédagogique. Le travail de deux années du personnel et des étudiants sur un déploiement par phases a débouché sur une période de répercussion des avantages attendus sur un an et demi, avec un RSI prudent de 318 pour cent sur 3 ans.

Solutions IBM Software Services for Lotus

ISSL est responsable de la conception et du déploiement de certaines des infrastructures de collaboration les plus ambitieuses du monde. Nous disposons d'une expérience, de connaissances et de pratiques optimales considérables, issues de la prestations en clientèle de services de déploiement de portails de collaboration et de mise en œuvre de lieux de travail dans de brefs délais. Depuis l'année 2000, ISSL affiche une pratique Web/portail qui lui permet de capturer et de partager la compétence et les pratiques optimales tirées de centaines d'engagements sur des portails de collaboration à l'échelle mondiale. ISSL a étendu cette pratique aux solutions WebSphere Portal et Lotus Workplace.

Les pratiques optimales issues de prestations en clientèle permettent de déployer des portails de collaboration et de mettre en œuvre des e-workplace dans de brefs délais.

Proche des laboratoires de développement produit à l'origine de WebSphere Portal, ISSL jouit d'une relation privilégiée avec les entreprises qui adoptent précocement une technologie de collaboration en pleine évolution, auprès desquelles il s'implique activement.

ISSL dispose de toute la compétence voulue pour aider l'entreprise à réaliser ses projets de lieu de travail. Nos spécialistes savent parfaitement intégrer les solutions aux environnements de la clientèle. Ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes produit afin de garantir que les technologies les plus avancées sont fournies dans les règles de l'art, et qu'elles se traduisent rapidement par une valeur métier.

ISSL dispose d'offres de services testées et approuvées, conçues pour accompagner d'une valeur chaque composant qui participe à un lieu de travail modulaire.

Idées clés

Cette stratégie fournit un cadre qui permet au client d'identifier les offres de service intégrées adéquates.

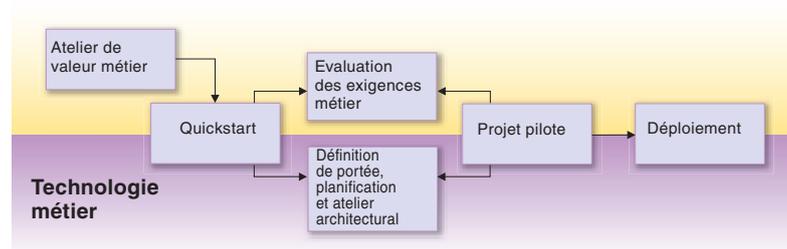
Cette approche modulaire (commencer petit pour croître rapidement) fournit un cadre qui permet à l'entreprise d'identifier les offres de service intégrées appropriées en fonction d'un besoin métier et d'un degré d'expérience. Elle permet également à l'entreprise d'identifier un RSI au fil du déploiement, à différents stades probants convenus.

Les offres de services de portail sont présentées ci-dessous.

Vue d'ensemble des solutions WebSphere Portal

Les solutions de portail ISSL affichent une mise en œuvre rapide et une efficacité de haut niveau. Elles sont conçues pour garantir un déploiement WebSphere Portal réussi au sein de l'environnement d'une entreprise, et pour lui assurer que son personnel sera bien doté des capacités nécessaires à l'induction d'un avantage concurrentiel par le biais de l'utilisation du portail.

Les solutions constituent une opportunité majeure d'accélérer le déploiement.



Cette stratégie de portail (ci-dessus) met en relief les six " étapes de valeur " clés dont dispose ISSL pour permettre à l'entreprise de vite identifier les avantages et de faire la preuve d'un RSI rapide. Le plan de mise en place de la solution de portail consiste en une infrastructure qui permet au client d'identifier les offres de service intégrées appropriées, selon ses besoins métier et son degré d'expérience.

Nos prestations s'étendent des ateliers de planification à la conception et au développement du portail. Toutes comprennent un transfert de compétences vers les employés du client afin d'accroître leurs connaissances et leur efficacité. Ces solutions de portail constituent pour l'entreprise une occasion non négligeable d'accélérer le déploiement d'une infrastructure en la matière, et de bénéficier d'un RSI plus précoce en matière de logiciels.

Idées clés

Coûts, avantages, délai d'obtention de valeur et risques ; autant de facteurs qui doivent être évalués.

Atelier de valeur métier

Lorsqu'une entreprise envisage d'introduire une technologie de portail dans son activité, elle doit s'assurer que l'investissement proposé induira bien un bénéfice métier maximal. Cependant, nombre d'entreprises ne comprennent ni comment ni dans quel contexte la mise en œuvre d'un portail débouche sur une valeur mesurable.

Aussi, ISSL recommande une approche pragmatique, qui consiste à rechercher des gains rapides produisant les retours de même nature qu'exige la direction. L'adhésion à des ateliers consacrés à la vision permet de développer une compréhension commune quant à la méthode et aux circonstances d'utilisation du portail de collaboration, en vue de répondre à des objectifs de coût et de chiffre d'affaires. Les entreprises doivent également rechercher des exemples pertinents de sociétés similaires parvenues à leurs fins. Coûts, avantages, délai d'obtention de valeur et risques ; autant de facteurs qui doivent être évalués. Cet exercice doit déboucher sur la clarification et l'obtention d'un consensus entre l'informatique et les gammes métier quant aux conditions d'une application réussie du portail en vue de maximiser rapidement un avantage pour l'activité. De plus, l'entreprise doit produire une liste d'initiatives de portail classées par ordre de priorité, accompagnée d'une énumération des publics bien définis et des critères de réussite, ainsi que de dossiers traitant du rapport coût/bénéfice. Elle est alors suffisamment en confiance pour poursuivre le projet.

Les secteurs dans lesquels l'application du portail permet une maximisation rapide d'un avantage métier.

ISSL collabore avec nombre de ses clients sur différentes initiatives de portail. Cette expérience lui a permis de fournir une évaluation de la valeur du portail d'entreprise, ou BPVA (Business Portal Value Assessment), mise à l'essai et testée. En partageant cette expérience avec ses clients, ISSL leur permet d'élaborer une vision, d'identifier des critères de réussite et de développer une analyse du rapport coût/avantage quant à l'introduction d'une solution WebSphere Portal au sein de l'entreprise.

Idées clés

Les conclusions sont consolidées dans une synthèse directoriale.

Les projets qui ne parviennent pas à se concentrer sur des mises en œuvre de portail étroitement ciblées souffrent généralement du syndrome de la “ portée dérivante ”.

La méthode BPVA se compose de quatre modules spécialement conçus pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise :

- **Alignement de la valeur métier :** L'objectif de ce module consiste à mettre en place une compréhension générale des portails, ainsi que de la manière dont ils peuvent être exploités. Les débats sont axés sur l'évaluation de différentes initiatives de portail en termes d'avantages mesurables comparés à une facilité de mise en œuvre. L'ouverture de ces débats permet aux parties prenantes du projet d'atteindre une compréhension commune des différents avantages et risques inhérents à l'investissement qu'induit le portail, tout en débouchant sur un consensus quand à la sponsorship de sa mise en œuvre.
- **Démonstration de la valeur métier :** L'objectif de ce module consiste à développer un modèle qui sera utilisé pour établir la valeur, les capacités et l'interactivité du portail envisageables pour l'entreprise. Le modèle ainsi personnalisé est conçu pour mettre en relief les aspects du portail qui amélioreront la valeur métier. Ainsi, il compresse les échéanciers globaux et accélère votre processus de prise de décision. Les conclusions de ce module sont exploitées dans le cadre de l'analyse du retour sur investissement et servent à fournir des données aux équipes techniques chargées de la mise en œuvre.
- **Évaluation de la valeur métier :** ISSL collabore avec les sponsors financiers et techniques à l'identification des coûts en termes de ressources humaines et d'infrastructure informatique. Les données collectées servent à produire des macro-estimations des coûts et des avantages que confère à l'entreprise l'introduction d'une solution WebSphere Portal. L'outil utilisé pour l'analyse des données est ROInow! for WebSphere Portals de CIOview, un outil de modélisation qui utilise des données IDC et de clientèle issues de situations de déploiement de portails.
- **Concrétisation de la valeur métier (facultatif) :** Ce module est conçu en complément des autres dans le cas d'entreprises disposant déjà d'un portail. Le portail existant est alors évalué pour déterminer si l'une des opérations suivantes induit une valeur :
 - extension du portail WebSphere existant ;
 - remplacement du portail existant par un portail WebSphere.

ISSL fournit un rapport écrit qui énumère les hypothèses émises et qui détaille les analyses financières et les calculs du rapport coût/ avantages. Les conclusions sont consolidées au sein d'une synthèse directoriale, puis présentées aux différents sponsors et parties prenantes. Les recommandations et les étapes à suivre sont alors examinées.

Idées clés

La mise en route accélérée Quickstart concrétise différents avantages dans un environnement contrôlé sur une durée limitée.

La définition précise de vos exigences métier est essentielle à une initiative de portail réussie.

Quickstart

Une fois la décision de mise en œuvre arrêtée, l'étape suivante consiste à décider de la nature des opérations, du délai et des groupes cibles au sein de l'entreprise. Facteur essentiel à la réussite du déploiement, une concentration sur un public étroitement ciblé (par exemple, la force de vente ou la clientèle), accompagnée de mesures clairement cloisonnées, permet d'obtenir un RSI rapide et fiable. Les projets qui ne parviennent pas à se concentrer sur de telles mises en œuvre souffrent généralement du syndrome de la " portée dérivante ". Le déploiement est plus long et l'équipe éprouve des difficultés à identifier les limites dans lesquelles les mesures du RSI sont collectées et la réussite de l'investissement évaluée. Les entreprises doivent également accepter le fait que plus le portail initial est complexe, plus son déploiement prend de temps, plus il est coûteux, plus il requiert de formations et plus la pression qu'il exerce sur l'infrastructure est importante.

La prestation Quickstart permet à l'entreprise d'évaluer les avantages de la technologie de portail sur une durée limitée au sein d'un environnement contrôlé. L'entreprise peut alors comprendre et prouver le bien-fondé de l'intégration de cette technologie au sein de son environnement. Il s'agit de la première étape du déploiement d'une solution de portail à l'échelle de l'entreprise.

ISSL met en œuvre la prestation Quickstart en respectant les phases de projet suivantes :

- ***Evaluation technique et métier :*** *L'atelier WebSphere Portal situe la prestation Quickstart dans le contexte métier et identifie les exigences clés.*
- ***Installation du portail :*** *WebSphere Portal et ses capacités de collaboration fondamentales (par exemple, Collaboration Center) sont installés sur deux serveurs au sein de l'entreprise, et s'accompagnent d'un accès à vos sources de données d'arrière-plan.*
- ***Personnalisation du portail :*** *La solution est étendue pour englober un sous-ensemble convenu d'exigences organisationnelles, notamment le déploiement de portlets " prêts à l'emploi " ou une personnalisation ergonomique.*

Un transfert de compétences a lieu au cours de l'engagement, afin que le personnel comprenne le processus d'installation/configuration de WebSphere Portal.

Au final, ISSL aura installé et configuré WebSphere Portal au sein d'un environnement situé hors production afin de présenter les capacités de la solution, ainsi que la manière de les appliquer en tant que partie intégrante de la solution métier globale de l'entreprise.

Evaluation des exigences métier

Une définition précise des exigences métier est essentielle à une initiative de portail réussie. ISSL dispose de compétences suffisamment approfondies pour passer en revue les besoins métier et environnementaux de l'entreprise, puis pour les associer à une compréhension poussée des éléments nécessaires à la mise en œuvre de la solution de portail.

Idées clés

Se concentrer sur les utilisateurs métier, les parties prenantes et les sponsors.

Interactif et axé sur votre activité, cet engagement se focalise sur les sponsors, parties prenantes et utilisateurs métier impliqués dans le projet, afin de surmonter les défis courants de l'entreprise, garantissant ainsi l'intégration à la solution globale des facteurs suivants :

- *prise en compte des principaux moteurs métier ;*
- *identification des différentes communautés d'utilisateurs et de leurs besoins ;*
- *accès aux sources de données et aux applications utilisées quotidiennement ;*
- *établissement de réseaux de communication entre les utilisateurs.*

Les objectifs de cette évaluation se décomposent en quatre phases :

Identifier d'autres utilisateurs finaux et parties prenantes potentiels comme autant d'exigences spécifiques formulées.

- ***Analyse :*** *Une fois les sponsors et les parties prenantes du projet identifiés, ISSL facilite la mise en œuvre d'une série d'ateliers et d'entretiens en vue d'identifier les besoins communs aux différents utilisateurs et départements. Ces sessions permettent d'identifier d'autres utilisateurs finaux et parties prenantes potentiels, en fonction d'éventuelles exigences spécifiques qu'ils formulent. Des entretiens avec ces derniers peuvent alors s'avérer nécessaires pour garantir la prise en compte de toutes les exigences métier. Un document d'analyse des exigences constitue l'élément livrable.*
- ***Validation et retour d'information :*** *Le document d'analyse des exigences est diffusé auprès des parties prenantes clés et des sponsors, afin de confirmer la prise en compte effective des besoins que requiert l'activité et l'utilisateur final.*

Idées clés

Dégager les recommandations et les coûts auprès des parties prenantes et des sponsors clés.

- **Création d'un " plan de projet " :** ISSL élabore une représentation graphique de la solution WebSphere Portal proposée. Les différentes individualités peuvent ainsi visualiser la structuration WebSphere Portal qui vise à accroître la valeur métier et l'interaction de l'utilisateur. Cette phase du projet encourage les retours d'information et l'adhésion des différentes parties prenantes. Elle élimine les inquiétudes potentielles relatives au concept global de portail.
- **Passage en revue et étapes ultérieures :** ISSL assiste l'entreprise dans la présentation du " plan d'action " proposé, en dégageant les recommandations et les coûts auprès des parties prenantes et des sponsors clés. Il s'ensuit un examen des étapes ultérieures.

Cet engagement débouche sur l'identification des exigences métier et un plan de mise en place visant à introduire une solution WebSphere Portal au sein de l'entreprise.

Incidence du déploiement d'un service de portail au sein de l'environnement de production.

Définition de portée, planification et atelier architectural

Cet atelier traite les exigences techniques de la solution WebSphere Portal et explicite l'incidence du déploiement d'un service de portail au sein de l'environnement de production. Débutant par la définition élaborée d'une infrastructure de portail, l'engagement se concentre sur différents secteurs, notamment les suivants :

- *évolutivité et aptitude de l'infrastructure existante ;*
- *sollicitation actuelle de la bande passante ;*
- *incidence de la mise en œuvre d'un portail sur l'environnement existant ;*
- *intégration d'applications Lotus Domino ;*
- *secteurs requérant des modifications pour permettre la réussite du déploiement d'un portail.*

Idées clés

Les sources de données utilisées par la communauté d'utilisateurs cible sont évaluées.

Evaluation de haut niveau du modèle de sécurité existant.

L'atelier et l'évaluation couvrent les paramètres suivants :

- **Infrastructure matérielle :** ISSL passe en revue les ressources existantes que sont la topologie serveur, l'architecture réseau, les estimations chiffrées et les protocoles utilisés, ainsi que la stratégie client/poste bureautique existante, et ce afin de garantir que tous ces éléments satisfont aux spécifications minimales recommandées pour la prise en charge de la mise en œuvre du portail.
- **Infrastructure de données :** Dans le cadre de l'atelier, ISSL assiste l'entreprise dans l'identification de la communauté d'utilisateurs que cible la mise en œuvre du portail. Les sources de données utilisées par cette communauté sont évaluées pour identifier les exigences de connectivité auprès des systèmes et des applications.
- **Infrastructure de sécurité :** ISSL procède à une évaluation de haut niveau du modèle de sécurité existant. Les résultats de ces activités sont collectés pour constituer le contexte d'une évaluation d'incidence Portal Pilot sur l'infrastructure matérielle et les sources de données existantes.
- **Infrastructure logicielle :** Les considérations de positionnement et de conception de niveau élevé relatives aux composants logiciels requis sont définies en fonction des topologies qu'impliquent le matériel, le réseau et les sources de données. Ces composants logiciels comprennent WebSphere Portal, WebSphere Application Server, ainsi que des produits de sécurité, d'annuaire et de développement.
- **Infrastructure d'assistance :** Dernier élément de l'engagement : l'élaboration d'une vision de niveau élevé du modèle de prise en charge existant, ainsi que l'identification des jeux de compétences et des rôles nécessaires à la prise en charge de l'environnement WebSphere Portal du client.

Pour conclure cet engagement, ISSL fournit un rapport qui analyse l'incidence et les carences liées à la mise en œuvre de la solution WebSphere Portal, un " plan d'action " d'ordre conceptuel pour l'architecture de portail requise et l'ébauche d'un plan de déploiement d'infrastructure.

Idées clés

Une mise en œuvre testée et approuvée de WebSphere Portal réalisée par étapes.

Projet pilote

La prestation *Portal Pilot* consiste à mettre en œuvre par étapes et à soumettre à un essai pratique et des tests, une solution WebSphere Portal destinée à un nombre limité d'utilisateurs finaux au sein d'un environnement de production de faible envergure et à faible risque. Les avantages métier révélés par la mise en œuvre d'un portail pilote permettent au client d'obtenir l'adhésion du reste de l'entreprise pour un coût relativement faible. Etant donné que le projet gravite autour d'une communauté cible, l'implication non seulement cible la technique, mais s'axe également sur les parties prenantes/utilisateurs finaux.

ISSL pilote WebSphere Portal en suivant les phases de projets présentées ci-dessous :



Obtenir l'adhésion du reste de l'entreprise pour un coût relativement faible.

- **Planification** : Définit les objectifs métier et technique du pilote, l'approche de la construction, ses éléments livrables et les utilisateurs qui évalueront la solution.
- **Construction** : la solution WebSphere Portal est mise en œuvre en rentabilisant le "plan d'action" conceptuel issu des prestations Evaluation des exigences métier et Atelier de portée, de planification et d'architecture. Une approche structurée permet à ISSL de faire équipe avec le client pour garantir l'emploi d'une pratique optimale en vue de réussir la mise à disposition d'une solution de portail.
- **Test** : prouver les capacités du portail pilote et le valider auprès de sponsors et de parties prenantes clés, y compris en termes de transfert de compétences, et ce afin de pouvoir prouver ces mêmes capacités auprès d'autres parties prenantes de l'entreprise.

Idées clés

Faire la preuve des avantages métier tangibles obtenus par l'entreprise.

- ***Mise en œuvre*** : Une fois testée et optimisée, et une fois sa viabilité prouvée auprès de parties prenantes clés, la solution est déployée dans l'environnement de production. Les normes de déploiement et les procédures d'exploitation sont documentées pour permettre de répliquer la mise en œuvre par phases d'une solution WebSphere Portal à l'échelle de l'entreprise.
- ***Étapes suivantes*** : l'efficacité pratique de la solution est passée en revue au même titre que d'éventuelles étapes ultérieures.

L'installation pilote qui en résulte démontre les avantages métier tangibles que confère l'utilisation d'une solution WebSphere Portal axée sur des objectifs métier.

Déploiement du portail

La capacité d'accélérer le démarrage d'une mise en œuvre WebSphere Portal constitue une des forces clés d'ISSL. Nous mettons à votre disposition nos spécialistes en architecture, conception et produit, afin qu'ils vous assistent, vous et votre intégrateur de systèmes, sur l'ensemble du déploiement du portail.

Diminuer considérablement le nombre élevé des pièges potentiels.

L'adhésion à nos services " avant déploiement " (atelier de valeur métier, évaluation des exigences métier, planification, atelier architectural et portail pilote) vous permet de diminuer considérablement le nombre élevé des pièges potentiels, et de bénéficier d'un soutien pour réussir votre mise en œuvre.

Idées clés

Une solution qui permet aux employés de configurer un espace de travail partagé à partir d'une liste de projets SAP.

Minimiser le risque d'un projet en rentabilisant des pratiques optimales.

Offres de services de portail

ISSL a développé plusieurs portlets WebSphere qui améliorent l'interaction de l'utilisateur et reposent sur les capacités de WebSphere Portal. En voici une sélection :

La portlet de collaboration SAP (SAP Collaborative Portlet)

fournit un environnement enrichi aux utilisateurs. Elle leur permet de collaborer sur leurs projets respectifs. Cette solution permet aux employés de configurer un espace de travail partagé à partir d'une liste de projets SAP. Les membres d'une équipe peuvent partager des ressources, communiquer instantanément et héberger des conférences Web, en vue de maximiser l'efficacité d'un projet.

La portlet de messagerie avancée (Advanced Mail Portlet) fournit une interface fonctionnellement enrichie qui permet de gérer la messagerie électronique Lotus. Cette portlet permet à l'utilisateur d'accéder à sa corbeille d'arrivée, au calendrier et au dossier des choses à faire (tâches). Elle offre également une intégration complète de la messagerie instantanée et une gestion avancée de pièces jointes.

ISSL a également développé un certain nombre de portails de collaboration qui permettent à l'entreprise de gérer des compétences et des communautés virtuelles. **Knowledge Portal**, portail de connaissances, en est un exemple. Cette solution fournit un environnement de collaboration dans lequel les employés identifient les projets en cours, leurs membres et les compétences associées. Chaque communauté virtuelle dispose d'un espace de travail qui lui permet de solliciter une aide et d'apporter différentes idées. Les problèmes et les contributions sont capturés, mis en évidence et automatiquement distribués aux participants dotés des compétences fondamentales appropriées à une résolution. Les membres d'une équipe peuvent contrôler la présence en ligne d'experts et entamer avec ceux-ci une discussion ou héberger une conférence Web. Les entreprises minimisent ainsi le risque inhérent au projet en rentabilisant des pratiques optimales capturées au cours de précédents projets.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur les solutions de lieu de travail à la demande d'IBM, veuillez contacter votre spécialiste commercial local IBM Software Services for Lotus.

Exclusion de responsabilité

Ce rapport n'est produit que dans un but d'information. Il ne saurait se substituer à un conseil détaillé spécifique à des circonstances particulières. Ces informations ont été préparées à partir de sources considérées comme fiables et précises au moment de l'élaboration du présent document. Toutefois, ni IBM, ni aucune entreprise associée, ne saurait émettre aucune garantie, ni accepter aucune responsabilité vis-à-vis des informations contenues dans le présent document ou de toute conséquence éventuelle. Le lecteur requérant des informations complémentaires sur IBM Software Services for Lotus est invité à contacter son représentant IBM Software Services for Lotus.



Compagnie IBM France

Tour Descartes – La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 Paris-La Défense Cedex
France

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

IBM, le logo IBM, le logo e, Domino, e-business, Lotus, Notes, QuickPlace, Sametime et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos, qui pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM.

Les matériels IBM peuvent contenir des composants non neufs. Dans certains cas, des matériels IBM peuvent déjà avoir été installés. Ceci ne modifie en rien le régime des garanties contractuelles IBM applicables.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans avis préalable. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les produits et les services IBM, veuillez contacter votre revendeur ou votre succursale commerciale IBM local.

Les photographies de cette publication peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2003
All Rights Reserved.