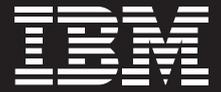
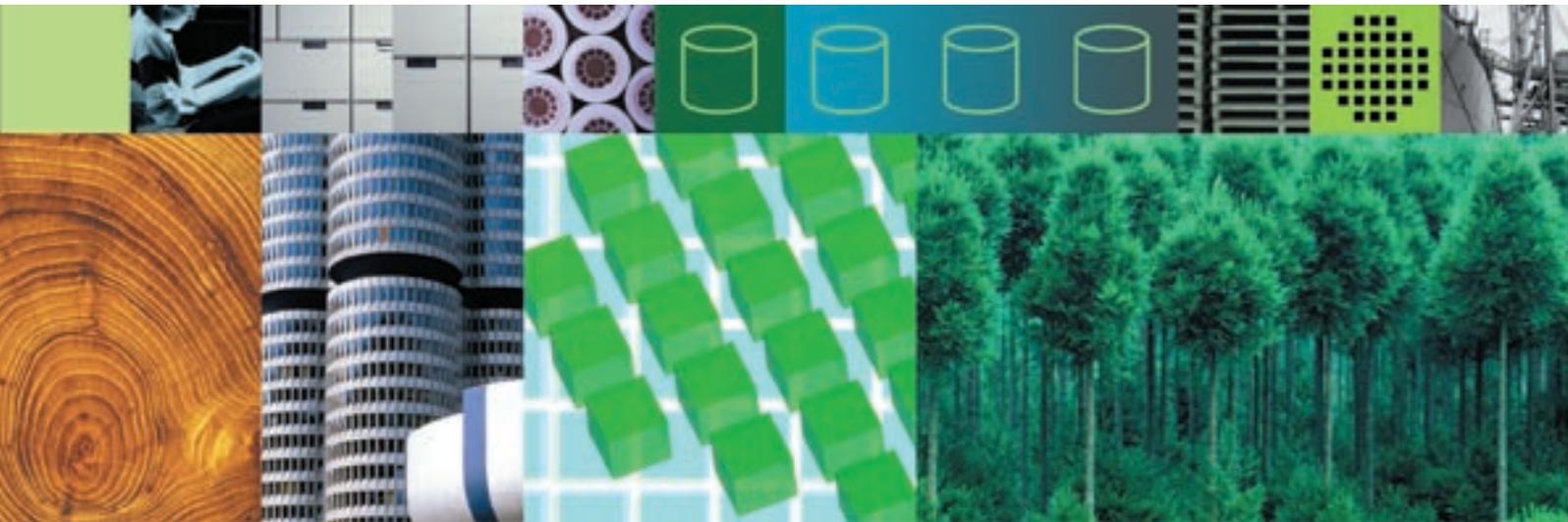


De nouvelles dimensions pour le contenu d'entreprise



DB2 Data Management Software



Les solutions de gestion du contenu apportent une nouvelle valeur aux applications de l'entreprise.

Nous vous présentons la prochaine génération de plate-forme de gestion du contenu pour l'entreprise.



« Content Manager...a supprimé les pertes de temps en recherche et en appels de relance....Cela nous a permis d'obtenir le retour de notre investissement en seulement 8 mois. »

-Hans De Ru, Consultant en Information, Division Assurance, ABN AMRO Bank

Comment tirer profit des informations de l'entreprise

Votre entreprise génère un énorme volume d'informations qui peuvent augmenter votre productivité et enrichir vos relations avec vos clients, vos partenaires et vos employés. Mais si votre organisation ressemble à la plupart, 85 pour cent de ces informations n'est pas dans les formats structurés des systèmes de fichiers automatisés et des bases de données. Elle existe en fait dans une vaste gamme de formats non structurés, tels que des formats d'images, de documents, de courrier électronique, de rapports, de vidéo et de contenu Web.

En outre, ce contenu est typiquement réparti sur plusieurs sites et différents serveurs d'application dans votre entreprise, ainsi que dans des armoires de dossiers et des archives de microfilm/microfiche. Pour tirer tout le profit possible du contenu de votre entreprise, vous devez pouvoir le capturer, y accéder, l'intégrer, le gérer et le distribuer d'une manière sûre. Et pour profiter des avantages réels offerts par l'efficacité du e-business, vous devez transformer vos informations non structurées en un contenu numérique facilement accessible par vos employés, vos clients et vos partenaires.

Les produits de gestion du contenu de l'entreprise (ECM) vous apportent une solution globale qui peut vous aider à accomplir tous ces objectifs et d'autres. Partie intégrante du catalogue de logiciel de gestion des données DB2® d'IBM, les offres ECM vous permettent d'augmenter votre compétitivité en tirant profit du contenu de votre entreprise.

Conçues pour vous aider à gérer efficacement le contenu de votre entreprise dans tous ses formats, les offres ECM d'IBM vous apportent un retour rapide sur vos investissements en infrastructure de l'information, en supportant :

- *Une amélioration de la productivité et de l'efficacité opérationnelles*
- *La sauvegarde des actifs représentés par vos informations critiques*
- *Une amélioration du service clients*
- *De nouvelles opportunités commerciales.*

Réduction des coûts, augmentation de la productivité

Les employés passent environ 25 à 30 pour cent de leur temps à rechercher les informations dont ils ont besoin pour faire leur travail. Cette activité improductive ne peut que croître - les experts pensent qu'au cours des trois prochaines années, les entreprises vont générer plus d'informations qu'il n'en a été créé au cours de toute l'histoire.

Une solution ECM d'IBM vous permet d'effectuer des recherches du contenu numérisé par mot-clé, améliorant ainsi la productivité et les efforts collaboratifs. Les représentants du service clients peuvent rapidement et aisément accéder aux informations de diverses sources pour répondre à une demande du client. Au lieu de se déplacer pour leur formation, les employés peuvent simplement se connecter à l'intranet de la société et suivre des cours virtuels. Et grâce à un accès immédiat à toutes les ressources en informations de l'organisation, ils peuvent capitaliser sur des opportunités d'élargissement et d'approfondissement de vos marchés pour générer de nouvelles sources de revenus.

Des études du secteur montrent que la gestion du contenu de l'entreprise peut transformer une transaction papier coûtant 4 Euros en une transaction numérique coûtant 4 centimes d'Euro. Multipliez cette réduction par le volume journalier de transactions effectuées dans votre entreprise, et vous aurez une idée des économies réalisables.

Fournir un contenu personnalisé sur demande



Une solution de gestion du contenu de l'entreprise d'IBM peut faire la différence entre un service clients juste suffisant et un service client fabuleux.

Fournir une solution complète, unifiée, riche en fonctionnalités

Content Manager et Content Manager OnDemand, qui constituent les noyaux des produits de l'offre ECM d'IBM, sont la clé des gains de productivité. Solution couvrant l'ensemble de l'entreprise, Content Manager stocke, gère et distribue de nombreuses formes de contenu ou d'informations non structurées.

Avec le catalogue ECM d'IBM, vous pouvez extraire l'ensemble du contenu au niveau de l'entreprise à partir d'une seule interface de type Web. Content Manager tire profit de toute la force du catalogue logiciel d'IBM, y compris de DB2® Universal Database™ d'IBM, dont il utilise les capacités d'indexage et de recherche, du logiciel IBM WebSphere® pour ses fonctions de gestion des travaux évoluée, d'application Web, de portail et de personnalisation, et de IBM Tivoli® Storage Manager pour le stockage du contenu.

Content Manager OnDemand est une solution de gestion de rapport électronique et de présentation d'état qui permet la capture de grands volumes de sorties d'ordinateur ainsi que l'archivage de documents scannés.

En augmentant la productivité - et en permettant à vos employés de se concentrer sur des tâches plus stratégiques, une solution de gestion du contenu d'entreprise vous apporte ce dont vous avez besoin pour développer votre avantage compétitif. Par exemple, la Société Coca-Cola a utilisé Content Manager, Lotus® Notes® et Lotus Domino™ pour construire une bibliothèque numérique de ses archives de publicité. Environ 9 000 documents graphiques imprimés et plus de 4 000 publicités télévisées (un chiffre que augmentera à plus de 25 000 au cours des 2 prochaines années), ainsi que des documents internes et des méta-données, sont accessibles aux employés sur le réseau de la société dans plus de 200 pays. Les employés peuvent maintenant collaborer effectivement d'une manière plus efficace, qui accroît la productivité du développement des campagnes publicitaires et en réduit les coûts.



« *Nous ne pouvons pas trouver les multiples technologies dont nous avons besoin chez aucun autre fournisseur unique.* »

– *Oren Leiman, Directeur, Gestion des travaux et Technologie des documents, Charles Schwab*

Obtenir un retour rapide sur vos investissements en informations



Quand les employés ont un accès immédiat aux actifs d'information de votre société, ils peuvent en être d'autant plus productifs dans leur collaboration avec leurs collègues et l'exécution de leurs tâches.

Mettre la barre plus haut en matière de service clients

En facilitant l'accès électronique rapide à des sources de contenu multiples, une solution ECM d'IBM peut vous aider à fournir une réponse plus rapides aux demandes de vos clients. Par exemple, les représentants du centre d'appel discutant avec un client au téléphone d'une différence sur une facture peuvent immédiatement accéder à la facture numérisée, ainsi qu'à d'autres informations pertinentes concernant le client telles que correspondance, historique des commandes et paiements. Content Manager et Content Manager OnDemand offrent cette possibilité. Vous pouvez aussi utiliser les mêmes solutions ECM d'IBM pour offrir à vos clients la commodité de la présentation et du paiement électroniques des factures.

Evidemment, un bon support clients implique plus que l'élimination du papier de vos procédures. Par exemple, en tirant profit de vos actifs multimédia, des clips vidéo aux échantillons de sons, vous pouvez offrir un niveau plus riche d'informations et de services. IBM Content Manager VideoCharger™ vous en offre les moyens. Content Manager VideoCharger, une solution

de streaming audio et vidéo basée sur des standards ouverts, vous permet de mixer des données vidéo avec d'autres types de données pour supporter le service clients ainsi que la sécurité, les ventes, la formation et de nombreuses autres applications.

Conformité avec les règles et la réglementation comptable

Aujourd'hui, les documents d'affaires saturent aussi les boîtes aux lettres d'arrivée du courrier électronique, sous forme de pièces jointes. Les solutions IBM Content Manager CommonStore pour SAP, Lotus Domino et Exchange Server archivent les données et les documents clé, et offrent aux utilisateurs un accès direct à la demande. CommonStore pour SAP stocke et gère les données et les documents d'affaires SAP R/3 associés aux transactions d'affaires SAP. CommonStore pour Lotus Domino et CommonStore pour Exchange Server offrent une solution

d'entrepôt électronique intégré, partagé, pour archiver et extraire rapidement les e-mails et les pièces jointes associées. Avec ces offres, vous pouvez améliorer la collaboration, vous conformer aux standards de réglementation et vous libérer du fardeau des limitations de stockage des fichiers.

Le catalogue ECM d'IBM apporte la conformité au niveau de la société dans la tenue des livres comptables avec IBM eRecords Solution (leRS) pour Content Manager. leRS, qui est conforme au standard du U.S. Department of Defense (DoD 5015.2), automatise la gestion des enregistrements numériques et de leurs copies physiques, et apporte la gestion du cycle de vie, un amoindrissement des risques et le contrôle de tous les aspects de l'administration des enregistrements. Avec leRS, vous pouvez gérer ou contrôler les risques potentiels de litiges ou d'autres pénalités en démontrant la conformité à la réglementation, en réduisant le temps de découverte des preuves et en rendant compte de tous les documents de votre société, y compris les fichiers supprimés.

Profiter de la technologie de prochaine génération d'IBM

Le catalogue ECM d'IBM peut contribuer à réduire le coût de gestion de votre contenu critique pour votre entreprise. En outre, grâce à ses interfaces de programmation puissantes et à son intégration avec les applications des principaux éditeurs de logiciel indépendants - tels que Siebel pour la gestion de la relation clients et SAP pour la planification des ressources de l'entreprise - le catalogue ECM d'IBM vous permet de tirer profit de vos applications existantes.

Le catalogue ECM d'IBM supporte les standards ouverts tels que XML et incorpore une technologie de pointe pour les droits numériques et une riche gestion des médias. Robuste, fiable et dimensionnable, ce catalogue est conçu pour fournir un retour rapide sur votre investissement en structure des informations - ce à quoi vous pouvez toujours vous attendre de la part d'IBM.

Pour avoir plus de renseignements :

Contactez votre représentant marketing IBM ou votre Partenaire IBM Business Partner, ou appelez 1-800 IBM CALL aux Etats-Unis. Vous pouvez aussi visiter notre site Web à : ibm.com/software/data/cm



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM United States
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Printed in the United States of America
05-02
Tous droits réservés

DB2, DB2 Universal Database, le logo e-business, IBM, le logo IBM, Tivoli, VideoCharger et WebSphere sont des marques commerciales ou des marques déposées de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis, dans d'autres pays ou les deux.

Domino est une marque commerciale et Lotus, Lotus Notes et Notes sont des marques déposées de Lotus Development Corporation et/ou IBM Corporation.

Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation aux Etats-Unis, d'autres pays ou les deux.

D'autres noms de société, de produit ou de service sont susceptibles d'être des marques commerciales ou des marques de services d'autres sociétés.

Les références à des produits ou des services IBM dans ce document n'impliquent pas qu'IBM à l'intention de rendre ces produits ou services disponibles dans tous les pays où IBM a des activités.



Imprimé aux Etats-Unis sur du papier recyclé contenant 10% de fibre récupérée après utilisation par le consommateur.

