



Empowering People

## Collaborative Communities

Pour communiquer et collaborer efficacement

Juin 2007



© Copyright IBM Corporation 2007

Bienvenue à la présentation de Collaborative Communities...

Nous allons aujourd'hui parler de la nouvelle génération de solutions de collaboration. Nous verrons d'une part en quoi ces solutions présentent un formidable impact sur les organisations en permettant valorisant le capital humain de l'entreprise, et d'autre part comment ces solutions s'adaptent aux modes de travail des personnes en établissant des collaborations réellement efficaces.

## Ordre du jour

- **La collaboration – Donner de la valeur à votre entreprise ?**
  - ▶ Les problèmes qui se posent à l'entreprise
  - ▶ Aller au-delà des applications de collaboration cloisonnées
  - ▶ Ce que les organisations recherchent... Une nouvelle approche de la collaboration
- **Trois façons dont IBM peut aider votre entreprise à collaborer plus efficacement**
  - ▶ Relier les personnes
  - ▶ Trouver, partager et catégoriser les informations
  - ▶ S'adapter au mode de travail de chacun
- **Pourquoi IBM ?**
  - ▶ Comment IBM crée des partenariats avec les clients pour l'acquisition, le déploiement et la gestion des solutions de collaboration

La présentation de ce jour sera orientée selon 3 axes...

Dans un premier temps, nous passerons rapidement en revue quelques-unes des difficultés auxquelles les entreprises sont confrontées dès lors qu'elles souhaitent recueillir la vraie valeur de la collaboration et répondre aux attentes des utilisateurs. Par ailleurs, nous nous reporterons à une étude visant à définir les avantages que les organisations attendent d'une solution de collaboration – avantages que la plupart de ces organisations n'ont toujours pas tirés des solutions adoptées.

Dans un second temps, nous étudierons 3 approches uniques proposées par IBM pour aider votre entreprise à collaborer plus efficacement...

- Relier les personnes entre elles et aux autres communautés d'intérêt
- Trouver et partager les informations – ici, nous nous intéresserons à quelques-unes des toutes dernières innovations touchant aux outils utilisés pour les réseaux coopératifs et communautaires avec prise en compte de la nature évolutive du travail pour renforcer la productivité des équipes ad hoc et formelles et ainsi réduire les surcharges d'informations et d'activités
- Nous évoquerons également certaines innovations majeures qu'IBM introduit sur le marché en proposant une suite 100 % intégrée d'outils collaboratifs qui prennent réellement en compte le mode de travail des personnes en permettant une collaboration dans le contexte, sans les barrières propres aux applications de collaboration cloisonnées classiques

Enfin, nous conclurons en voyant comment IBM peut s'associer avec les organisations pendant tout le cycle de vie informatique, depuis le financement de la solution jusqu'aux services (consultants, support technique, déploiement) afin de déployer et de gérer une solution de collaboration complète.

Si chacun dispose d'outils robustes, de ressources et d'un accès multiplateforme sécurisé à la connaissance et aux informations...

...alors il n'y a aucune limite à ce que votre personnel peut faire pour votre entreprise



Pendant des années, les organisations ont pu se faire une idée du “nirvana” en terme de collaboration... et peu d'entre elles objecteraient quant aux possibles impacts commerciaux de la collaboration.

Or à ce jour, avec l'accélération des activités et avec un personnel toujours plus lourdement sollicité, les solutions de collaboration traditionnelles ne sont plus suffisantes et montrent leurs limites. Il faut maintenant changer de vitesse.

## Les problèmes métier "standard" des entreprises

- Les informations liées à nos tâches sont dispersées entre plusieurs applications
  - ▶ Courrier électronique, traitements de texte, messageries instantanées, feuilles de calcul, présentations, sites Web...
  - ▶ Les employés ne trouvent pas les informations nécessaires ou doivent passer d'une application à une autre pour exploiter ces informations
- Les employés ont du mal à coordonner les tâches et informations entre les différents groupes de personnes
  - ▶ Cela prend beaucoup de temps et des erreurs se produisent dès lors qu'il y a un problème de communication
- Les employés perdent trop de temps à rechercher les informations
  - ▶ Recherche des informations liées à une tâche sur le disque dur, dans les courriers électroniques et autres emplacements possibles
  - ▶ Accès intégré pour l'exploitation des référentiels de contenus entre les différents outils collaboratifs
- Les employés ne savent plus où donner de la tête
  - ▶ Vous n'êtes jamais sûr de savoir sur quoi vous allez travailler une fois la tâche en cours terminée
- Surchargés d'informations et de tâches, les employés sont tout simplement stressés



4

Nous rencontrons tous des problèmes métier récurrents au fil de nos activités quotidiennes... et ces problèmes affectent notre productivité et finissent par rendre les choses encore plus difficiles.

Nous travaillons tous sur différentes applications et générons tous de grandes quantités de contenus... le vrai problème se pose lorsque, dans le cadre d'une tâche ou d'un projet donné, nous nous retrouvons à aller et venir entre les différentes applications à localiser et organiser pour nos propres besoins. Cette "navette" entre applications est un processus coûteux en temps, improductif et frustrant.

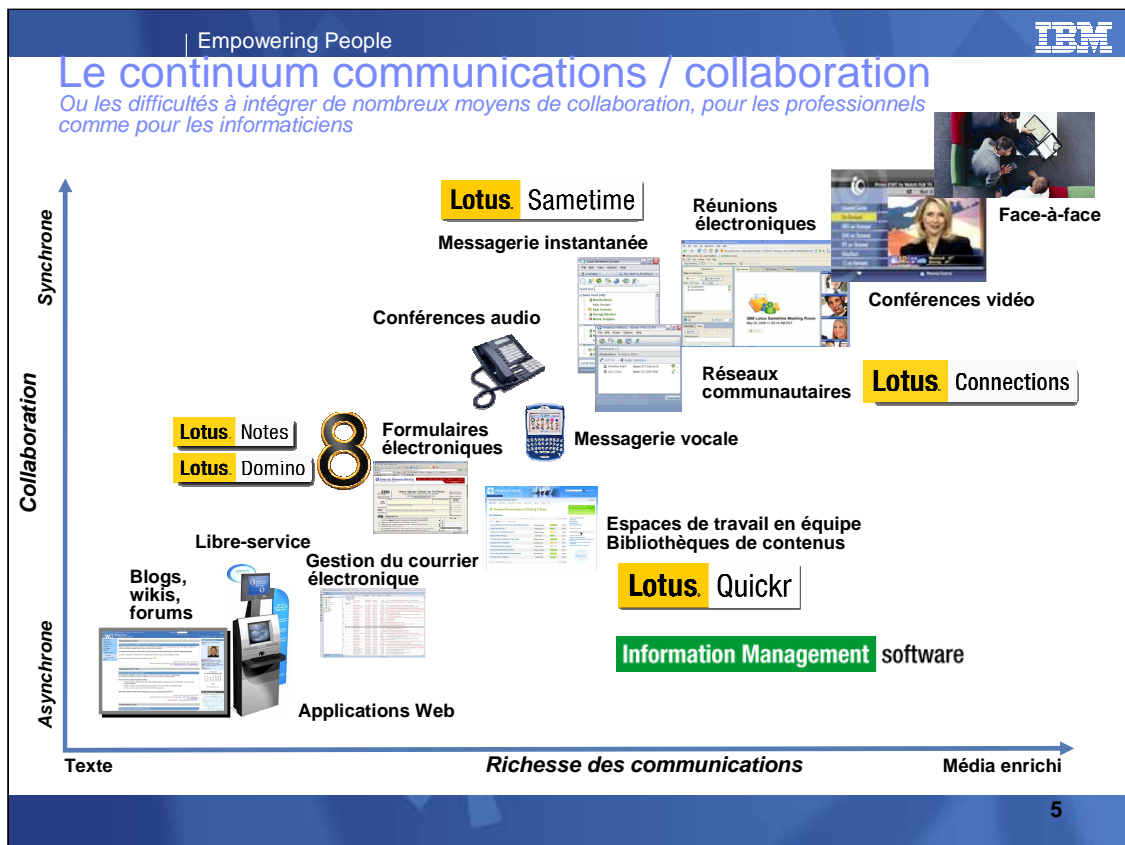
Il est difficile de coordonner des tâches et projets au sein d'un groupe de personnes confrontées à des difficultés d'ordre géographique... faire en sorte que tous puissent accéder aux mêmes informations, voilà encore quelque chose de fastidieux avec pertes de temps à la clé...

Pensez au temps que vous passez à "papillonner" à la recherche de fichiers sur votre disque dur, dans votre boîte de réception ou dans toute autre application, sans parler du temps nécessaire au traitement de ce contenu de telle sorte que toutes les personnes concernées puissent y accéder rapidement et à tout moment.

Et ainsi que nous l'entendons dire sur tous les tons dans le cadre de nos groupes de discussion, vous devez faire face, en tant qu'utilisateurs finaux, à des montagnes de travail dont vous ne voyez jamais la fin... en dans ces conditions, difficile de savoir sur quoi vous allez travailler une fois la tâche en cours terminée...

Conséquences de ces différents problèmes...

- les individus sont impliqués à l'excès avec un emploi du temps multiplié par deux, voire par trois
- les individus sont toujours plus sollicités
- les organisations réduisent les dépenses, d'où disponibilité de ressources moindres pour l'exécution des travaux pendant que le modèle "libre-service" s'impose de plus en plus
- gestion des tâches / de l'attention – multiplicité des tâches -> difficultés croissantes



Une autre difficulté pour les organisations consiste à réunir un grand nombre de moyens de collaboration et de communication potentiels. La tâche n'est pas anodine et au cours des discussions de ce jour, nous verrons notamment comment IBM regroupe ses capacités collaboratives dans une solution complète et intégrée et comment cette solution s'intègre par ailleurs à votre environnement existant.

Nous reviendrons à cette question de continuum plus précisément dans la présentation pour nous pencher sur les moyens mis en oeuvre par IBM pour assurer une collaboration dans le contexte qui prend en compte les styles de travail individuels et s'adapte au mode de fonctionnement de chacun.

## Le marché attend une nouvelle approche de la collaboration

Les organisations ne souhaitent pas un nouveau cloisonnement des applications...

### ■ Un travail simplifié :

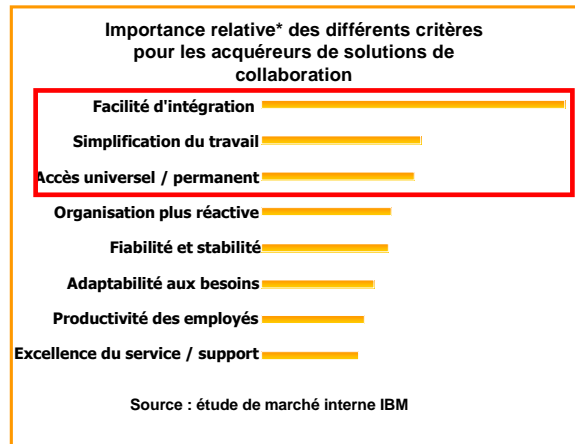
- ▶ **Établir les connexions** permettant de travailler plus vite
- ▶ **Découvrir et contacter les personnes les mieux placées** pour vous éclairer
- ▶ Trouver facilement les contenus et ressources **appropriés et de haute qualité**
- ▶ Ceci dans le respect de **votre mode de travail**

### ■ Un accès à tout moment et en tout lieu :

- ▶ Collaborer en amont et en aval de votre pare-feu
- ▶ Disposer de vos contenus hors ligne
- ▶ Un accès omniprésent

### ■ Intégration et souplesse :

- ▶ Une adaptation directe aux applications que vous utilisez
- ▶ Personnalisable en fonction de vos besoins
- ▶ Ouverture



6

Face à la surcharge d'informations et de tâches des employés, une nouvelle approche s'impose et c'est ce qu'a confirmé une récente étude de marché... les applications collaboratives doivent s'exécuter plus facilement et cadrer avec la façon dont les individus travaillent à ce jour. Or, dans l'environnement de travail actuel, il n'est pas envisageable d'apporter des changements spectaculaires aux approches des individus vis-à-vis de leur travail, ni de prendre le temps d'assurer les formations nécessaires pour institutionnaliser ces changements.

Ce qu'il faut, c'est aider les personnes à se connecter et à collaborer tout en respectant la façon dont elles travaillent aujourd'hui pour s'acquitter de leurs tâches – rapidement, efficacement et sans frais généraux excessifs.

Un autre aspect important à ne pas perdre de vue, c'est qu'un travail plus rapide et plus efficace ne constitue pas l'unique priorité. La collaboration ne conduira à des décisions "percutantes" qu'en présence d'informations pertinentes et de haute qualité... Dès lors que vous pouvez sélectionner ces informations parmi l'avalanche d'informations disponibles, vous êtes en position d'assurer des interactions collaboratives de qualité avec des résultats supérieurs.

Si l'on se place du point de vue des informaticiens, ceux-ci doivent...

- Faciliter la connexion des professionnels vers les bonnes personnes et les bonnes informations
- Veiller à alléger les processus administratifs qui incombent aux employés
- Apporter des solutions aussi rapides et aussi simples que possible

Les applications collaboratives de la nouvelle génération constituent un tournant par rapport aux applications cloisonnées du passé, lesquelles venaient alourdir la charge de l'employé, que ce soit en termes d'apprentissage ou de va-et-vient entre applications pour assurer les tâches quotidiennes.

Autrement dit... la nouvelle génération d'applications collaboratives doit passer d'**une approche orientée contenu ou référentiel à une approche orientée utilisateur**.

## En quoi les solutions de collaboration IBM peuvent-elles impacter votre organisation ?

Offrir aux utilisateurs une plus grande marge de manœuvre en mettant à leur disposition les outils qui vont les aider à **exécuter le travail** plus efficacement...

- ▶ **Mise en relation avec les autres utilisateurs** : Tirer parti du potentiel des communautés et partager les informations en toute sécurité, de façon naturelle et sans supplément d'effort excessif
- ▶ **Localisation, catégorisation et partage des informations** : Les logiciels coopératifs et communautaires trouvent les informations et ressources appropriées pour accomplir les tâches – soit un gain de contrôle sans sacrifier au contrôle et à la sécurité informatiques
- ▶ **Adaptation au mode de travail des individus** : Une solution intégrée pour favoriser la collaboration – suppression des barrières propres aux applications cloisonnées classiques, lesquelles imposent des va-et-vient entre les différentes applications ou excluent toute productivité hors ligne



7

Nous allons donc explorer 3 des principaux aspects que recouvre la notion d'approche orientée utilisateur pour un travail simplifié avec un gain d'efficacité...

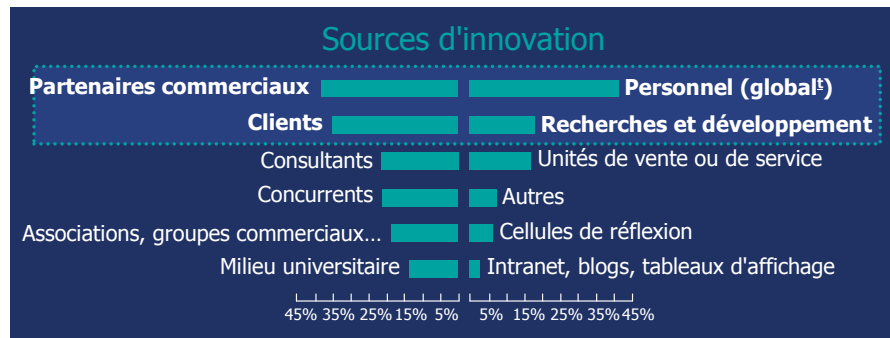
Le premier aspect tient à la mise en relation avec les autres utilisateurs afin de tirer parti des communautés d'intérêt et de partager les informations appropriées en toute sécurité.

Le deuxième aspect concerne la localisation et la catégorisation des informations – et ici, nous allons exploiter les tous derniers acquis en matière d'applications informatiques coopératives et communautaires pour trouver les informations et ressources nécessaires à notre travail.

Le troisième aspect concerne la suppression des barrières créées par les applications cloisonnées, ceci grâce à des solutions intégrées qui s'adaptent au mode de travail des individus.

Concentrons-nous ici sur le premier aspect : comment la collaboration peut-elle aider à entrer en contact avec les autres utilisateurs au sein de notre réseau étendu d'individus et de communautés...

## Les contacts sont porteurs d'innovation



Source : Enquête IBM Global CEOI

**Les communautés permettent de trouver les informations, d'y accéder et de les partager**

L'exploitation des connaissances collectives et l'encouragement des interactions entre communautés d'employés, clients et partenaires connectés à l'échelle mondiale vont se traduire par de fortes avancées dans les performances de l'entreprise.

8

Dans une large mesure, l'innovation va de pair avec l'impact business – qu'il s'agisse de réduire les défauts sur la chaîne de production pour un fabricant ou de trouver de nouvelles façons d'élargir les marchés ou de limiter les dépenses de l'entreprise en vue d'une meilleure rentabilité.

Bien évidemment, l'innovation est un processus collectif et non un effort individuel... Ainsi qu'il ressort de l'enquête IBM Global CEOI, l'extension du rayon d'action de l'entreprise s'accompagne des sources d'innovation les plus prometteuses – ce qui inclut des sources internes telles que le personnel de même que des sources externes comme les partenaires commerciaux ou les clients.

Certains peuvent faire valoir que la tendance actuelle, pour quantité d'entreprises, à limiter les dépenses via un nombre croissant d'options en libre-service a conduit à une très nette réduction des ressources et mécanismes disponibles pour joindre les bonnes personnes qui aideront les professionnels à mener à bien leurs travaux.

Quoi qu'il en soit – et plus que jamais –, si une organisation veut rester concurrentielle, si elle veut continuer d'innover et de se différencier... il lui faut relier ses employés à d'autres personnes : c'est ainsi qu'elle réunira les ingrédients nécessaires à l'innovation et qu'elle s'assurera un réel impact sur le business.



## Relier les personnes – exemple d'IBM



### « Profiles »

L'application interne IBM BluePages a servi de base pour la fonction Profiles. BluePages regroupe 475 000 profils et est consulté 3,5 millions de fois par semaine. IBM s'appuie sur cette application à la fois pour les demandes des utilisateurs et pour l'authentification vis-à-vis de toutes les applications.



### « Communities »

IBM Community Map héberge 700 communautés. Les forums IBM cumulent 36 000 entrées.



### « Blogs »

IBM BlogCentral héberge 27 300 blogs (420 blogs collectifs) avec 62 000 entrées et 60 000 commentaires et avec 10 800 marquages distincts.



### « Bookmarking »

Le système interne IBM Dogear compte 185 000 liens à partir de 3 425 utilisateurs. Il s'agit pour un tiers de liens Intranet, les liens privés ne représentant que 2,5 % du total.



### « Activities »

Ainsi que l'a fait ressortir le service interne IBM Activities, tous les chiffres statistiques portant sur les contenus et l'utilisation ont été multipliés par 2,5 au cours du deuxième semestre 2006, avec 10 000 activités, 60 000 entrées et 32 000 utilisateurs.

Pendant des années, IBM a utilisé des logiciels communautaires afin de comprendre leur impact et de voir comment ils s'adaptent à d'importantes populations d'utilisateurs. IBM s'est doté d'une expérience précise sur la compréhension, l'utilisation et le déploiement efficace de tous ces outils.

L'application la plus utilisée est la fonction Profiles du service interne BluePages, qui joue un rôle critique au sein d'IBM – les profils sont plus que de simples informations d'annuaire.

Quelques points clés à noter...

-Les outils informatiques communautaires **se multiplient à une vitesse inimaginable**, et se sont développés de façon exponentielle, – par exemple, les blogs, communautés et groupes de discussion passionnés se sont constitués autour d'un grand nombre de domaines d'expertise et sujets divers.

-Dans certains cas, **l'impact organisationnel et commercial peut être bien supérieur à ce qu'il y paraît en surface...** Par exemple :

- Les pages Web avec marquages ou signets partagés sont utilisées par 1 % des employés IBM mais elles ont créé près de 200.000 liens

- Beaucoup plus utilisent ces liens régulièrement sans forcément créer leurs propres liens – et profitent ainsi des signets des autres

- 100 % des utilisateurs de l'Intranet IBM tirent parti des signets à leur insu car tous les résultats des recherches Intranet IBM sont désormais complétés par des informations associées aux signets – sachant que les résultats validés par les communautés sont hautement corrélés, avec une meilleure correspondance et une meilleure garantie de qualité par rapport aux critères de recherche...

Seul IBM dispose réellement d'un tel niveau d'expérience métier des logiciels communautaires robustes et sécurisés et de leur application à l'entreprise.

## Relier les individus aux communautés et informations appropriées

**Lotus Connections** est un **logiciel communautaire robuste et sécurisé** conçu pour l'entreprise et qui vous permet d'être plus efficace et plus innovant en mettant en place des réseaux dynamiques de collaborateurs, partenaires et clients



10

L'expérience d'IBM de l'informatique communautaire a permis d'identifier rapidement les potentiels des connexions entre individus avec les connaissances qui en résultent, et Lotus Connections concrétise ces années d'expérience.

Logiciel communautaire conçu pour l'entreprise, il permet aux personnes d'être plus efficaces et plus innovantes en mettant en place des réseaux dynamiques de collaborateurs, partenaires et clients.

Lotus Connections se compose de cinq services :

- Profiles est un annuaire de "pages blanches" qui vous aide à joindre les personnes, et constitue une plateforme pour les autres services.
- Communities aide les personnes à s'organiser autour d'un intérêt commun.
- Blog permet aux individus et équipes de "bloguer" et d'attirer des lecteurs qui peuvent alors se connecter en apportant des commentaires sur leurs blogs.
- Bookmarking facilite l'organisation des signets et permet les partages avec d'autres personnes
- Activities permet d'organiser leur travail par activités

Avec Lotus Connections, différentes façons de contacter les personnes :

- en étudiant leurs profils pour trouver des informations ou voir en quoi leurs compétences recourent les besoins de mon organisation
- sur la base des intérêts ou de l'expertise partagés via les communautés dont elles font partie
- via les informations qu'elles partagent sur leurs blogs
- via leur signets

Toutes ces possibilités permettent de localiser les personnes et l'expertise au sein de mon organisation et d'y accéder.

## En quoi les solutions de collaboration IBM peuvent-elles impacter votre organisation ?

Offrir aux utilisateurs une plus grande marge de manœuvre en mettant à leur disposition les outils qui vont les aider à **exécuter le travail** plus efficacement...

- ▶ **Mise en relation avec les autres utilisateurs** : Tirer parti du potentiel des communautés et partager les informations en toute sécurité, de façon naturelle et sans supplément d'effort excessif
- ▶ **Localisation, catégorisation et partage des informations** : Les logiciels coopératifs et communautaires trouvent les informations et ressources appropriées pour accomplir les tâches – soit un gain de contrôle sans sacrifier au contrôle et à la sécurité informatique
- ▶ **Adaptation au mode de travail des individus** :  
Une solution intégrée pour favoriser la collaboration – suppression des barrières propres aux applications cloisonnées classiques, lesquelles imposent des va-et-vient entre les différentes applications ou excluent toute productivité hors ligne



11

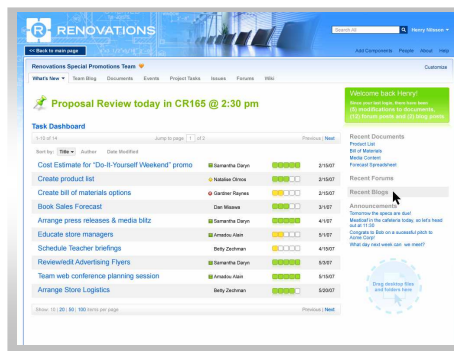
Les professionnels peuvent donc désormais accéder aux communautés et exploiter les informations dont elles disposent... À partir de là, comment allons-nous nous organiser et définir les priorités de façon à opérer une sélection appropriée parmi la profusion d'informations ? La dernière chose que nous souhaitons est de trouver un x-ième moyen de surcharger les employés avec un nouveau supplément d'informations.

Deuxième aspect de la question : comment allons-nous tirer parti des informations et connexions... ou en d'autres termes, comment allons-nous améliorer notre capacité à localiser, catégoriser et partager les informations en tirant parti des solutions orientées communauté et équipe et ainsi trouver et exploiter les informations / ressources appropriées et nécessaires pour mener à bien une tâche particulière ?

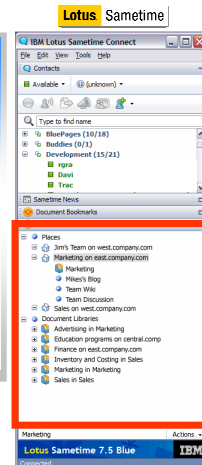
## Partager et trier les informations appropriées avec les espaces de travail en équipe

Créer facilement des sites en ligne pour les projets et équipes avec Quickr

- **Gérer les projets** et trouver les informations **appropriées**
  - ▶ Bibliothèques de documents
  - ▶ Agenda et jalons de l'équipe
  - ▶ Listes pour la gestion des contenus structurés
  - ▶ Forums de discussion, blogs et wikis
  - ▶ Exploitation des référentiels de gestion des contenus
- Disposer d'un **libre-service** avec un guide pas à pas pour la configuration des sites
- Utiliser des **modèles** pour la configuration rapide d'un espace de travail personnalisé



Réduire l'encombrement des messageries...  
Partager les documents par l'intermédiaire de liens



Accès contextuel rapide aux documents partagés

Lotus Quickr

Tout ce dont les équipes ont besoin pour travailler en collaboration et pour faire face aux objectifs et tâches partagés

12

Lorsqu'on travaille au sein d'une équipe ou dans le contexte d'un projet, il est particulièrement utile de disposer d'un site partageable où chacun va pouvoir trouver les informations et ressources clés : un espace de travail en équipe.

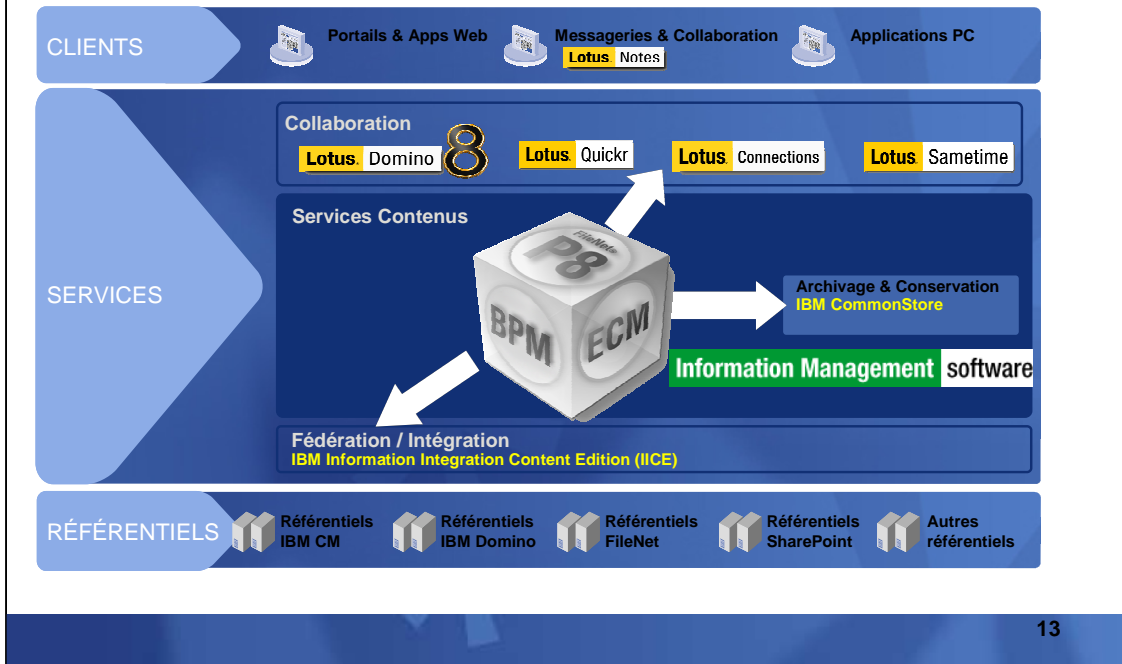
Lotus Quickr est conçu pour le libre-service de telle sorte que les professionnels puissent créer et configurer par eux-mêmes un site Quickr ou un espace de travail en équipe semblable à celui que vous pouvez voir ici. Il s'agit là d'un concept aux potentialités inimaginables dans la mesure où l'informatique peut ici apporter aux professionnels l'autonomie qui va leur permettre de créer un espace de travail en équipe qui leur est propre et répond à leurs besoins... un espace qui reflète mieux la nature dynamique des équipes, des projets et de votre entreprise.

Pour créer un site Quickr, vous pouvez choisir parmi différents composants. Dans la plupart des cas, le site se construira à partir d'une bibliothèque de contenus ou de documents. On peut ajouter des éléments comme un agenda et des jalons pour l'équipe dédiée au projet. Vous disposez d'options pour la création de contenus, permettant l'inclusion de wikis – méthode de plus en plus prisée pour la création en collaboration. Par ailleurs, vous pouvez conduire des forums de discussion et pouvez également créer des blogs sur votre site Quickr.

Les espaces de travail en équipe et les bibliothèques de documents sont aujourd'hui totalement intégrés à des tâches courantes telles que l'envoi de documents par messagerie avec des liens à la place de pièces jointes (réduction du volume à stocker, version la plus récente). Il vous est également possible de "glisser-déposer" rapidement un contenu vers / depuis votre bibliothèque dans le cadre de discussions instantanées.

En définitive, votre site Quickr intègre tout ce dont vous avez besoin pour joindre les membres de l'équipe et accéder aux contenus et ressources de façon à pouvoir faire face aux objectifs et tâches partagés.

## Un accès intégré aux magasins de contenus via la collaboration



13

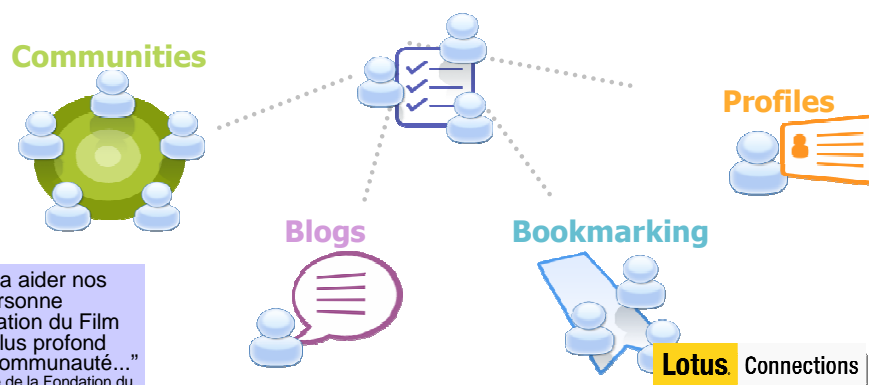
Pour trouver et partager des informations, il importe notamment de pouvoir exploiter les référentiels de contenus existants et à venir... IBM assure une intégration et un affichage complets des contenus via ses solutions de pointe pour la gestion des contenus, avec :

- Intégration des bibliothèques de documents partagés
- Archivage du courrier électronique pour conformité avec les règles d'archivage et de conservation
- Accès fédéré aux contenus sur référentiels IBM et non-IBM tels que SharePoint
- Exploitation des contenus sur les applications Lotus Domino ou Lotus Sametime, liaison des contenus à Activities sur Lotus Connections
- Possibilité de prise en charge de Lotus Notes ainsi que des applications disponibles sur le Web

Les produits collaboratifs IBM s'exécutent en toute transparence avec les solutions de gestion des contenus IBM ainsi qu'avec les référentiels non-IBM pour protéger vos investissements en cours et à venir.

## Trouver et catégoriser les informations

- Face à la surcharge de tâches et d'informations, il y a lieu d'adopter une nouvelle approche centrée sur le **travail à accomplir**
  - ▶ Le personnel change – dispersion géographique, télétravail, équipes projet éloignées
  - ▶ La nature du travail change – accélération des activités, informations en libre-service, ressources réduites
- L'informatique communautaire est une réponse aux changements dans le personnel et la nature des travaux
  - ▶ Réseaux communautaires – découvrir les personnes/communautés ayant l'information ou l'expertise nécessaire
  - ▶ Signets – marquer les informations pour catégorisation, indexation et mise en liaison avec la communauté
- **Activités** : un outil puissant pour créer des connexions vers les personnes, les contenus et les communautés appropriés



“...le logiciel Activities va aider nos consultants, et toute personne travaillant avec la Fondation du Film éprouve un sentiment plus profond d'appartenance à une communauté...”  
Jennifer Ahn, Directrice Générale de la Fondation du Film

14

L'identification du potentiel inhérent aux communautés constitue l'un des aspects à prendre en compte pour améliorer la collaboration au sein des organisations, avec l'accès de chacun aux autres personnes et aux connaissances qu'elles peuvent transmettre. Ces individus ont besoin d'une nouvelle approche... une approche qui va les aider à se centrer sur le travail à accomplir et les activités. C'est ce qu'IBM a mis en place sur la base d'années de recherche et de brevets.

Lotus Connections est un logiciel communautaire conçu pour l'entreprise et qui permet aux individus d'être plus efficaces et plus innovants en mettant en place des réseaux dynamiques de collaborateurs, partenaires et clients

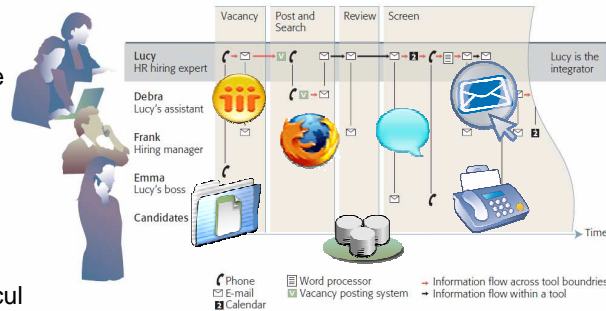
Lotus Connections se compose de cinq services :

- Profiles est un annuaire de “pages blanches” qui vous aide à joindre les personnes.
- Communities est un service d'inscription à l'intention des groupes de personnes, et les aide à s'organiser autour d'un intérêt commun.
- Blog permet aux individus et équipes de "bloguer" et d'attirer des lecteurs qui peuvent alors se connecter en apportant des commentaires sur leurs blogs.
- Bookmarking facilite l'organisation des signets et leur partage avec d'autres personnes en cours de travail.
- Enfin, Activities est un puissant service de collaboration qui aide les individus à organiser leur travail et à coordonner leurs collaborations avec d'autres individus.

## Marquer et lier les informations à partager entre les membres des équipes

Exploiter le concept « Activités » pour partager les meilleures pratiques et organiser les informations

- Pour l'essentiel, le travail passe aujourd'hui par des **processus dynamiques** exécutés par des **groupes dispersés** de personnes
- Les applications informatiques classiques ne suffisent plus à la prise de **décisions commerciales**
  - ▶ Courriers électroniques / fax / formulaires
  - ▶ Discussions instantanées
  - ▶ Discussions en équipe
  - ▶ Pages Web, documents, présentations ou feuilles de calcul
  - ▶ Conférences Web
- Les individus doivent disposer de **moyens simples** pour structurer des **activités ad hoc** et générer des modèles de **meilleures pratiques** pour le futur



Adapté de : \*C. Hill, R. Yates, C. Jones, S. Kogan, *Beyond predictable workflows: Enhancing productivity in artificial business processes*, IBM Systems Journal, Vol. 45, N° 4, 2006, <http://www.research.ibm.com/journal/sj/454/hill.html>

15

À de rares exceptions près, le travail est aujourd'hui exécuté par des groupes "protéiformes" d'individus qui peuvent ne pas rendre compte à une unique personne, ne pas toutes travailler au même endroit, ou même n'avoir aucune expérience professionnelle commune. Le problème ici ne consiste pas simplement à réunir les personnes ou à les amener à toutes travailler sur une seule et même feuille de calcul. La grande difficulté est la suivante : comment allez-vous capturer tous les éléments intervenant dans l'exécution d'activités liées par exemple aux messages instantanés, courriers électroniques, formulaires, fax, images, conférences Web, etc. ? Et comment allez-vous créer un modèle réutilisable pour l'activité de bout en bout, à distinguer d'un modèle simplement axé sur la sortie d'un document ou d'une feuille de calcul ?

À un moment ou à un autre, nous avons tenté en vain de retrouver un courrier électronique auquel était jointe la dernière version d'un document, ou tenté de garder une trace de certaines parties d'une tâche consignées dans une feuille de calcul ou tout autre document, ou peut-être perdu le message instantané, le courrier ou le fax où figurait le numéro d'un bon de commande. Imaginez comme votre travail serait plus efficace si vous disposiez d'un moyen centralisé pour lier et marquer les informations de façon à pouvoir les retrouver en un instant ! Il s'agit là d'un concept d'une puissance formidable si vous songez au poids qui pèse sur les épaules du professionnel obligé d'assurer lui-même l'intégration des informations... C'est précisément là qu'Activities peut accroître la productivité et l'efficacité dans des proportions spectaculaires, avec des collaborations enrichies autour d'une activité donnée dans le cadre de votre travail quotidien.

Au cours des dernières années, on a pu observer d'énormes avancées dans l'automatisation informatique et dans la mise au point de processus reproductibles, normalisés, et contrôlés par un système. Mais comment structurer un processus ad hoc reposant sur les personnes, et comment en assurer la reproductibilité ?

La réponse est Activities dans la mesure où l'"activité" est une unité de travail – une unité qui recouvre à la fois les relations qui s'établissent entre les personnes, les matériels sur lesquels ces personnes travaillent, leurs communications et les processus qu'elles utilisent pour atteindre un objectif commun.

L'idée de base derrière une collaboration orientée activité est simple : réorganiser la collaboration d'une façon qui reflète le travail en cours d'exécution plutôt que les technologies sous-jacentes à ce travail. Activities est plus qu'un simple outil ou référentiel – c'est une aide omniprésente qui vient s'intégrer aux outils avec lesquels vous travaillez.

Dans un sens, lorsque nous regardons ce que les personnes font dans leur travail, chaque activité est unique. Dans l'exemple illustré ici, il s'agit de pourvoir à un poste vacant et nous faisons apparaître les activités en rapport – activités faisant intervenir différents individus, contenus et communications. À noter que Lucy, l'experte RH, est obligée de suivre et d'intégrer toutes les informations et communications. L'idée de collaboration orientée activité consiste à identifier les principes d'organisation qui vont pouvoir s'appliquer à un large faisceau d'activités de l'entreprise, et à utiliser ces principes pour organiser le travail de l'utilisateur.

Activities vous souhaite la bienvenue dans le nouveau monde de la collaboration – un monde où vos informations sont à portée de main... rechercher, suivre et intégrer les informations nécessaires à vos activités majeures, tout cela n'est plus qu'un souvenir !

## « Activities » intégré à vos applications métier

Plus de va-et-vient entre applications pour prendre en compte les modifications apportées dans le planning des activités...  
Moins d'interruptions, productivité accrue

The image displays two screenshots illustrating the integration of Activities into business applications.

**Left Screenshot: Lotus Notes**  
 The main window shows an email inbox with a list of messages. A red box highlights the 'Activities' pane on the right side of the interface, which lists various tasks and their due dates. Below the inbox, a 'Privacy Policy Coming Soon' notification is visible.

**Right Screenshot: Lotus Sametime Connect**  
 This window shows a 'Collaboration Manager' view. A red box highlights a list of activities, including 'Design Review with Management' at 10:12 AM, 'Voice Chat' at 11:12 AM, and 'Collaboration' at 11:45 AM and 11:50 AM. The interface also shows contact lists and a 'Buddy Note' section.

At the bottom of the screenshots, the 'Lotus Notes 8' and 'Lotus Sametime' logos are displayed.

16

Les professionnels disposent d'un large choix sur la façon dont ils vont utiliser Activities pour travailler sur leurs applications métier les plus courantes – dans des conditions correspondant à leur préférences et à leur style de travail.

Par exemple, vous pouvez glisser un document vers une activité, ou bien vous pouvez utiliser les menus supplémentaires de l'extension Office pour sélectionner une activité dans la liste des activités existantes qui s'affiche.

Ainsi que vous pouvez le voir dans ces représentations d'écrans, vous pouvez également utiliser Activities à partir de votre client messagerie Lotus Notes ou de votre client messagerie instantanée SameTime. Cette possibilité d'utiliser Activities pour organiser et prioriser les communications, les personnes et les contenus appropriés puis pour relier ceux-ci à une application métier courante constitue une approche fondamentale pour simplifier nos modes de travail et accroître notre efficacité sans frais de formation ou de déploiement excessifs.



## En quoi les solutions de collaboration IBM peuvent-elles impacter votre organisation ?

Offrir aux utilisateurs une plus grande marge de manœuvre en mettant à leur disposition les outils qui vont les aider à **exécuter le travail** plus efficacement...

- ▶ **Mise en relation avec les autres utilisateurs** : Tirer parti des potentiels des communautés et partager les informations en toute sécurité, de façon naturelle et sans supplément d'effort excessif
- ▶ **Localisation, catégorisation et partage des informations** : Les logiciels coopératifs et communautaires trouvent les informations et ressources appropriées pour accomplir les tâches – soit un gain de contrôle sans sacrifier au contrôle et à la sécurité informatiques
- ▶ **Adaptation au mode de travail des individus** : Une solution intégrée pour favoriser la collaboration – suppression des barrières propres aux applications cloisonnées classiques, lesquelles imposent des va-et-vient entre les différentes applications ou excluent toute productivité hors ligne



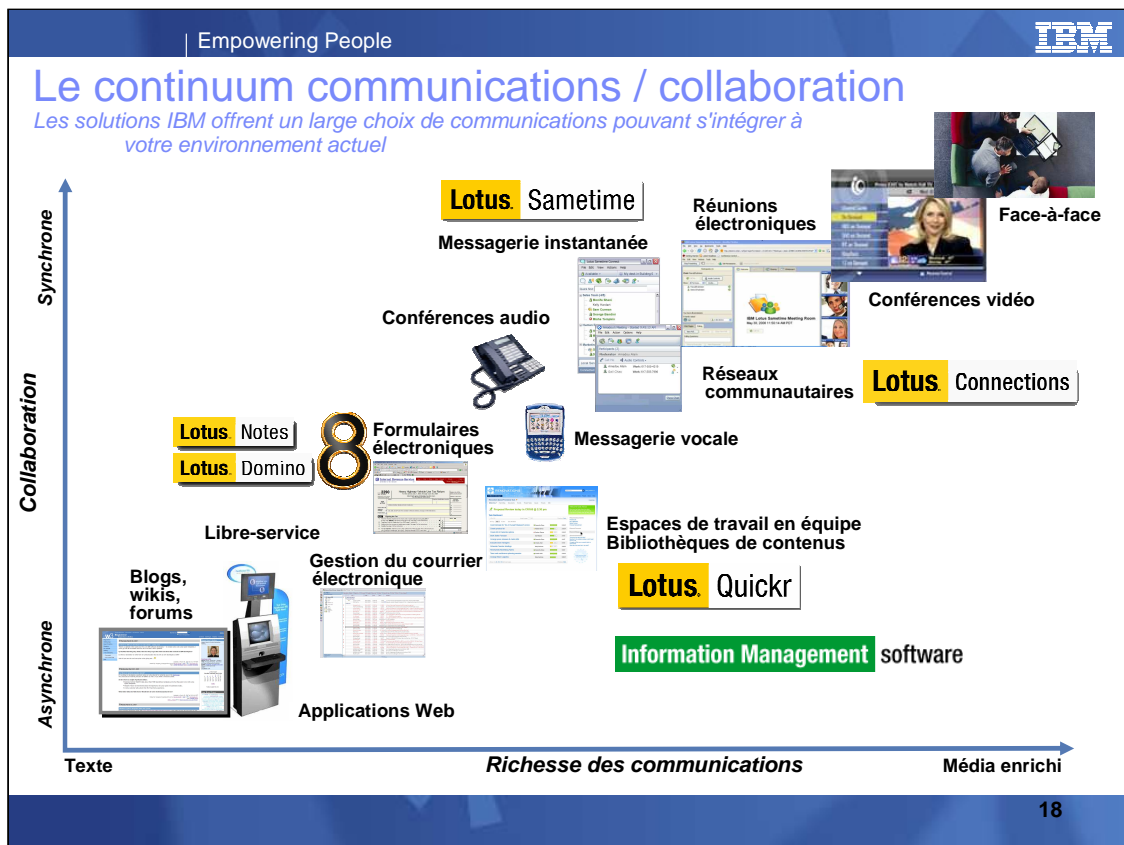
17

Jusqu'à présent, nous avons discuté de l'intérêt qu'il y avait à être reliés aux autres et à tirer parti des communautés et de la richesse de leur connaissances pour innover et s'assurer un impact commercial fort.

Nous avons aussi vu comment améliorer la façon dont nous exploitons les collaborations et comment, parmi la profusion d'informations, trouver les personnes, les contenus et les ressources qui vont nous permettre d'optimiser le travail en équipe, avec une approche orientée activité.

Nous allons maintenant voir comment nous pouvons réunir tous ces ingrédients... en encourageant à la collaboration.

Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, la solution ne réside pas dans une formation approfondie ni dans l'ajout de nouvelles applications. Les professionnels souhaitent collaborer et pouvoir répondre à leurs besoins dynamiques sans devoir passer d'une application à une autre. Ils attendent des solutions adaptées à leur mode de travail. Les professionnels aspirent à l'autonomie pour réagir à l'environnement d'entreprise, mais en parallèle, les informaticiens ont besoin de disposer de solutions sécurisées, faciles à déployer et conformes aux politiques de l'organisation.



Nous allons donc ici nous repencher sur ce continuum des choix de communications et de collaboration auxquels les organisations sont confrontées et voir comment IBM peut aider à harmoniser ces choix en respectant le mode de travail des individus et en leur assurant ainsi une meilleure efficacité.

En intégrant un grand nombre de ces fonctionnalités, les individus sont à même de tirer parti de ces outils collaboratifs sans renoncer à leur style de travail et à leurs préférences personnelles, avec moins de va-et-vient entre applications et moins de recherches pour trouver les bonnes personnes et les bonnes informations – et cette solution de collaboration intégrée constitue un exemple réellement représentatif du tout supérieur à la somme de ses parties. Autrement dit, pour le professionnel, l'intégration de ces outils se traduit par une productivité et une efficacité spectaculairement accrues dans la mesure où l'on exécute un travail dans de bien meilleures conditions avec une solution intégrée plutôt qu'en recourant à un ensemble d'outils disparates qui ne répondent que partiellement aux besoins quant à l'accès aux personnes et au partage des informations.

Peu importe à quel stade votre organisation se trouve dans le processus d'implémentation des solutions à inscrire dans ce continuum : IBM peut fournir une solution 100 % intégrée qui assurera une expérience unifiée et cohérente entre les différents modes de collaboration et de communication.

Si l'on considère que toutes ces solutions doivent satisfaire aux impératifs de votre organisation en termes de robustesse, de sécurité et de conformité, il apparaît clairement qu'une plateforme ouverte et évolutive est indispensable dès lors qu'on souhaite disposer d'une expérience intégrée.

## La productivité par la collaboration en contexte Créer un environnement de travail haute performance

Lorsque des communautés collaborent en reliant les individus afin de partager les idées / connaissances, il leur faut des solutions qui **s'adaptent à la façon dont les personnes travaillent** et qui prennent en compte différents styles de travail de façon à **toujours fournir les informations en contexte**

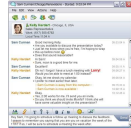


### Accès aux informations et à l'expertise dans différents contextes

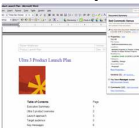
#### Courrier électr. / agenda



#### Messagerie instantanée



#### Productivité bureautique



#### Communities



#### Blogs



#### Informations d'entreprise



#### Fils



#### Bookmarking



#### Activities



#### Profiles



19

L'un des aspects clés de l'adaptation au mode de travail des personnes tient à ce que la collaboration est possible dans de multiples contextes, de sorte que les professionnels ont accès aux informations dans le contexte des applications les plus utilisées. Ceci revient à assurer une perception de présence à tous les niveaux – à insérer des liens aux activités dans les courriers électroniques ou à relier les discussions aux activités. Ce type d'accès aux informations contextuelles est essentiel pour que les professionnels acceptent et mettent à profit toutes les formes de collaboration.

Avec cette expérience intégrée, les professionnels disposent d'un environnement de travail haute performance qui les dispense de tout va-et-vient entre applications, de même que les informaticiens n'ont pas besoin de créer la "colle" nécessaire pour intégrer chaque nouvelle solution collaborative ponctuelle dans un environnement de travail unifié.

Empowering People **IBM**

## Lotus Notes 8 – Une plateforme de collaboration intégrée Pour une collaboration plus rapide, plus riche et plus productive

**Lotus Notes 8** Courrier électr. Agenda Contacts Productivité bureautique MI Présence Fils

**Espaces de travail en équipe**

**Lotus Quickr**

- team work spaces
- content libraries
- team calendar
- team blogs
- content workflow
- wikis

**Collaboration en temps réel**

**Lotus Sametime**

**Informatique communautaire**

**Lotus Connections**

- Activities
- Communities
- Profiles
- Blogs
- Bookmarking

**20**

IBM Lotus Notes & Domino constituent la plateforme intégrée qui assure aux professionnels une expérience collaborative unifiée.

Depuis bien longtemps, cette plateforme collaborative est celle qui offre le plus de puissance, avec des capacités intégrées telles que :

- La messagerie
- La gestion d'agenda
- Les contacts
- La messagerie instantanée et la perception de présence
- Les outils de productivité bureautique pour les travaux sur les présentations, les documents de traitement de texte et les feuilles de calcul
- Les fils de syndication RSS ("syndicated feeds"), qui commencent à être aussi prisés dans le monde de l'entreprise que sur le marché grand public

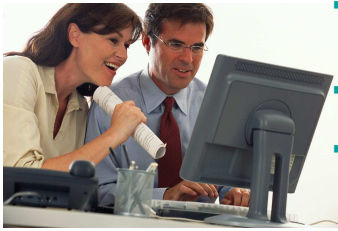
En outre, Lotus Notes & Domino exploite pleinement les capacités en option qu'offrent les autres produits du portefeuille collaboratif IBM afin d'intégrer et d'exposer un ensemble encore plus riche de capacités dérivées de Lotus Connections, SameTime et Quickr, d'où possibilité de collaboration en ligne, hors ligne ou asynchrone.

Accès à une mine de capacités telles que :

- Activities, Communities, Profiles et Bookmarking (Lotus Connections),
- bibliothèques de documents et espaces de travail en équipe (Lotus Quickr),
- collaboration temps réel –voix, téléphonie IP et vidéo (SameTime),

Toutes ces capacités étant regroupées dans une vue personnalisée mais intégrée, disponible à partir du client Notes avec prise en charge intégrale des travaux hors ligne.

## Lotus Notes 8 réinvente la collaboration d'entreprise



Bien plus qu'une messagerie et une gestion d'agenda :

- 78 % des entreprises du Fortune 100 utilisent Lotus Notes & Domino pour la collaboration, avec plus de 130 millions de licences
- Collaboration intégrée en un point unique avec possibilités de travail hors ligne
- Évolutivité : applications composites et extensions Eclipse

**Une plateforme de collaboration haute performance robuste et sécurisée pour relier les personnes aux contenus, ressources et communautés**

### Un accès intégré et rapide aux applications

- ▶ Messagerie instantanée et perception de présence intégrées basées **IBM Lotus Sametime**
- ▶ Intégration optionnelle : **Lotus Connections / Activities** et **Lotus Quickr™**
- ▶ Outils incorporés : présentations, documents, feuilles de calcul
  - Prise en charge du format ODF (Open Document Format)
  - Prise en charge des formats de fichiers MS Office
  - Fichiers Open Lotus SmartSuite®
  - **Aucun supplément de prix pour les clients Lotus Notes 8**

21

Notes 8 transforme radicalement votre boîte de réception pour en faire un environnement de travail haute performance et étroitement intégré. Toutes les applications et tous les outils que vous utilisez quotidiennement sont directement accessibles à partir de Notes.

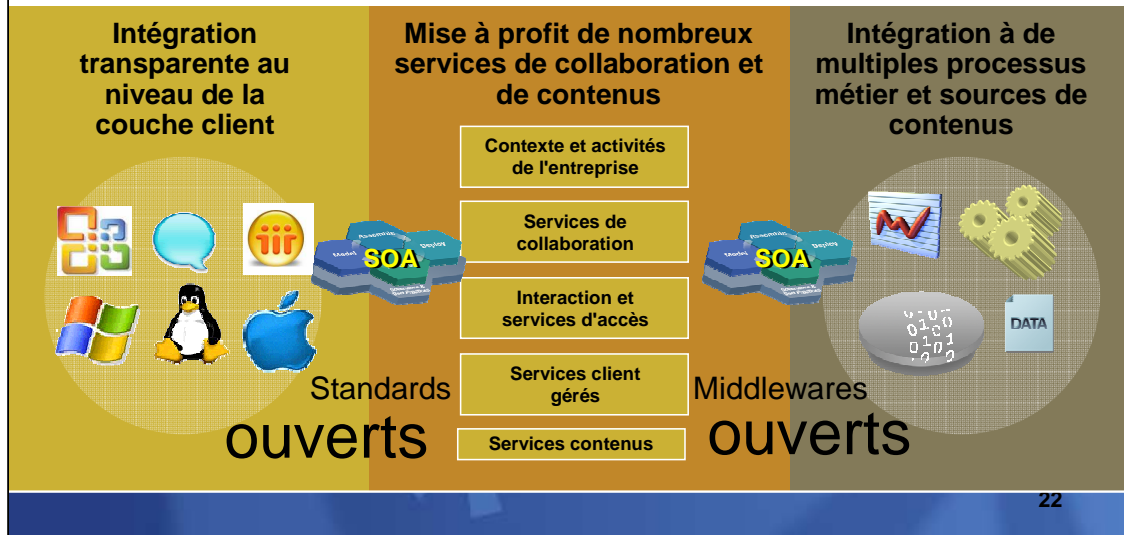
Beaucoup se plaignent de passer trop de temps sur le courrier électronique... eh bien Notes 8 ne se contente pas de gérer les amoncellements de courrier : il permet aux professionnels d'avoir le contrôle sur les informations – et ainsi, du jour au lendemain, ces professionnels se retrouvent à passer du temps productif centré sur la collaboration et sur des activités organisées, plutôt que sur la gestion de courrier électronique non prioritaire.

Par ailleurs, grâce à la nature évolutive de Notes/Domino, vous pouvez être certain que votre plateforme collaborative va évoluer au fil de vos besoins, sans devoir passer par les coûteuses migrations informatiques que certains fournisseurs imposent à leurs clients du fait de contraintes sévères au niveau des systèmes d'exploitations, serveurs et applications bureautiques.

Le standard Eclipse vous permet d'ajouter facilement de nouvelles capacités. Vous pouvez également, sans aucune difficulté, intégrer vos applications Domino, vos applications composites et tous les outils et applications que vous utilisez réellement pour vos travaux, qu'il s'agisse de Lotus Sametime, Quickr, Connections ou des nouveaux produits IBM Productivity Editor.

## Une architecture complète, une hétérogénéité maîtrisée

- Pour tirer parti des investissements technologiques existants
- Une intégration rapide aux dernières innovations
- Souplesse assurée à tous les stades
- Un ensemble complet de produits IBM intervenant en synergie pour simplifier le déploiement



22

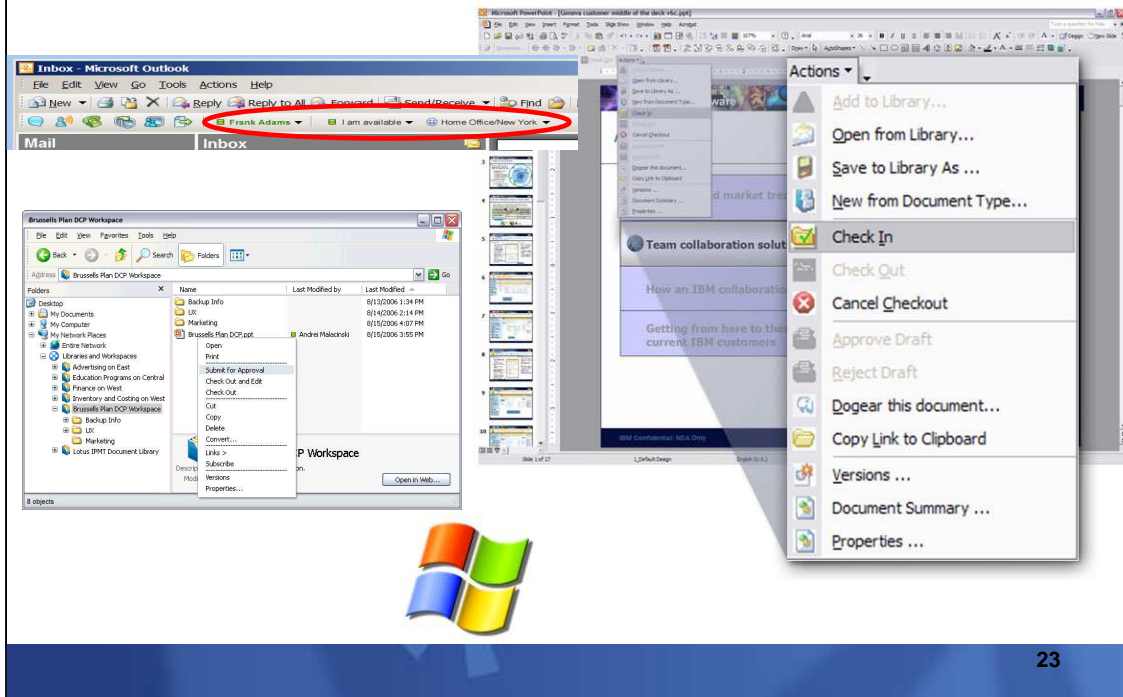
Eclipse est l'un des standards ouverts qu'IBM utilise pour protéger vos investissements technologiques et éviter des efforts de migration coûteux. L'approche Open Client d'IBM assure la prise en charge de plateformes multiclients telles que Linux ou Mac en plus de Windows. De la même façon, notre approche ouverte et évolutive est applicable aux serveurs dans la mesure où elle tire parti des possibilités de réutilisation et de la souplesse d'exploitation propres à SOA, XML et autres standards afin d'assurer une protection encore meilleure de vos investissements, même en environnement hétérogène.

Le bon positionnement de Lotus Collaboration dans un environnement SOA standardisé aide les clients à intégrer rapidement les toutes dernières innovations. Lotus Collaboration est une garantie de souplesse au niveau du PC, des middlewares et des couches données de l'entreprise.

L'architecture "plug-in" évolutive de la famille de clients IBM Lotus offre de nombreuses possibilités de collaboration améliorée, de même qu'elle permet de disposer d'une plateforme souple et se prête aux innovations dans la gestion d'entreprise pour tous les types de logiciels clients répartis. Le produit de base Lotus Expeditor prend en charge tous les grands modèles de développement tels que Java, Microsoft.net, C++ ou les applications Web, ce qui permet de créer un riche écosystème d'applications. Et dans la mesure où Expeditor et toutes les solutions basées Expeditor (dont Notes 8 et Sametime 7.5) s'exécutent sur les différents systèmes d'exploitation, les développements portant sur Linux, Windows et (en 2007) Macintosh relèvent d'un seul et même processus.

Les clients IBM Lotus sont gérés par un serveur, ce qui signifie qu'ils sont déployés, administrés et mis à jour de façon centralisée. La prise en compte de tout correctif peut s'effectuer automatiquement, de même que la mise à niveau de tout composant ou application. Ces clients offrent également un riche assortiment de capacités pour le travail hors ligne.

## Enrichir les applications Windows et Office Protéger vos investissements



23

Par ailleurs, IBM va encore un peu plus loin dans cette approche ouverte en fournissant des extensions Microsoft Office de sorte que vous puissiez disposer de SameTime et du présentiel dans vos applications Office, ceci tout en pouvant intégrer des contenus à partir de SharePoint et divers autres référentiels.

Pourquoi choisir IBM pour la collaboration ?

Et donc : pourquoi choisir IBM pour la collaboration ?





Pour commencer – vous avez mis les pieds dans une très bonne entreprise...

Voici juste quelques-unes des marques internationales qui s'en remettent à Notes & Domino pour leur infrastructure clé dédiée à la collaboration et à la messagerie. Toujours et encore, IBM reste le N°1 des solutions de collaboration robustes et sécurisées.

## N°1 de la collaboration depuis plus de 20 ans

**Une solution complète** : Logiciels, services de mise en œuvre / expertise-conseil, matériels haute performance et financement exclusif

**IBM** : Le choix N°1 pour les logiciels de collaboration

**Notes/Domino 8** : Plateforme collaborative haute performance

- ▶ 78 % des entreprises du Fortune 100 utilisent Lotus Notes & Domino, soit plus de 30 millions de licences

**Quickr** : Services d'équipe et de gestion documentaire en collaboration

- ▶ Donne le contrôle aux équipes en leur permettant d'accéder aux projets, contenus et ressources partagés

**IBM ECM Infrastructure** : Contenus, processus et conformité intégrés

- ▶ IBM : plus de 80 % des entreprises du Fortune 500

**Lotus Connections** : Premier logiciel communautaire prêt à l'emploi pour l'entreprise

- ▶ Introduit l'informatique orientée activité

**SameTime** : Communications et collaboration unifiées

- ▶ 27 entreprises du Global Fortune 50 s'en remettent à SameTime, soit plus de 17 millions d'utilisateurs professionnels

**Portal** : Applications composites basées rôle

- ▶ IBM est le N°1 des portails d'entreprise



26

IBM ne se contente pas d'être le N°1 de la collaboration depuis plus de 20 ans... nous continuons d'innover et de constituer le portefeuille de solutions de collaboration le plus riche et le plus robuste, avec prise en compte de tous les aspects nécessaires au déploiement et à la gestion de solutions en partenariat avec nos clients – ceci dans tous les domaines et pour tous les logiciels, services et matériels, ce qui inclut même l'expertise financière. IBM occupe le premier rang et c'est la SEULE entreprise en mesure de proposer à ses clients ce niveau de solution complète.

Comme vous pouvez le voir, IBM a largement fait ses preuves auprès d'organisations de premier plan couvrant le monde entier – réussite que ses concurrents lui envient...

- Plus de 17 millions d'utilisateurs SameTime représentant plus de 50 % des entreprises du Global Fortune 50

- Plus de 130 millions de licences Notes représentant près de 80 % des entreprises du Fortune 100

- Numéro 1 des solutions de gestion de portail et de contenu sur le marché,

Et en ce qui concerne nos services, matériels et possibilités de financement :

- Une organisation de services technologiques de premier plan, avec plus de 84.000 experts technologiques hautement qualifiés et répartis en tous points du globe.

- Plateformes matérielles de niveau supérieur pour serveurs lames et plateformes collaboratives intégrées au Système i.

- IBM est le seul fournisseur qui vous permet d'acquérir des logiciels, des services d'experts pour le déploiement et des matériels haute performance via un financement exclusif pour les produits IBM comme non-IBM.

### Support des Services...

- IDC classe IBM au premier rang mondial pour les services de consultation et d'intégration réseaux, de même que Gartner pour les services informatiques de réseaux d'entreprise.

- En 2005, Gartner et Forrester ont classé IBM parmi les premiers fournisseurs pour l'infogérance des centres et ordinateurs de service.

- IBM compte parmi les fournisseurs de services de sécurité considérés comme les plus fiables en Amérique du Nord et en Europe (Source : Yankee, 2004).

### Support des systèmes

Système x : D'ici 2010, les serveurs lames devraient générer 15 % du total des recettes associées aux serveurs.

- IBM détient le plus grand nombre de parts de ce marché depuis 3 ans, sachant que le nombre de parts détenues par Dell et HP augmente chaque année.

### Système i :

- Fruit de 3 décennies d'expérience des systèmes intégrés, le Système i occupe une place centrale dans la gamme IBM.

- 98 % des entreprises du Fortune 100 2004 ont acquis une offre Système i

-- En 2005, plus de 2.500 nouveaux clients ont rejoint la famille Système i.

- En 2005, avec la "System i Initiative for Innovation", plus de 1.700 applications nouvelles et améliorées sont venues s'ajouter au portefeuille Système i. Plus de 600 de ces applications s'adressaient aux systèmes i5/OS, les autres s'exécutant sur Linux et AIX 5L.

- Cependant que le niveau de croissance des applications i5/OS classiques était maintenu, le Système i a vu s'étendre ses autres environnements applicatifs dans la proportion de 20 % (cumul annuel) entre 2004 et 2005. Les clients Système i apprécient de disposer d'une base d'applications extrêmement étendue pour faire leurs choix et de pouvoir intégrer ces applications à un seul et même système.

- Le programme Tools Innovation Program est passé à 126 membres avec 242 solutions d'outils ServerProven sur la System i Developer Roadmap, dont l'intégration .Net.

- Des solutions Système i sont installées dans plus de 16.000 banques de tous pays.

- 80 des détaillants du Top 100 mondial possèdent un produit Système i.

- 6 des chaînes de supermarchés et d'épicerie du Top 10 US possèdent un produit Système i.

- Pour la 7ème année consécutive, un produit Système i s'est vu décerner la VARBusiness Midrange Server Award (août 2005).

IBM combine la connaissance des services informatiques, l'expertise et les actifs matériels et logiciels permettant d'aider les clients à atteindre leurs objectifs commerciaux

### IBM : Le choix N°1 pour les services de collaboration



#### Des services de communication intégrés

- Des services éprouvés avec plus de 450 millions d'environnements de réseau critiques pour plus de 3,2 millions d'utilisateurs finaux
- Des solutions de bout en bout utilisant les actifs d'IBM et de partenaires de premier plan
- Une position prédominante à l'échelle mondiale dans les services informatiques de réseaux d'entreprise

#### Des services de sécurité

- IBM compte parmi les fournisseurs de services de sécurité considérés comme les plus fiables
- IBM est l'un des leaders du marché des services de sécurité gérés
- La communauté IBM Security & Privacy compte plus de 3 500 praticiens répartis sur 120 sites et 77 pays de tous horizons

#### Des services aux utilisateurs finaux

- 3,9 millions d'utilisateurs finaux représentant plus de 1 400 clients de tous pays bénéficient actuellement d'une assistance

#### Des individus d'exception

- Plus de 84 000 techniciens qualifiés avec une connaissance profonde du monde industriel
- Certifications pour les technologies clés et la gestion de projet

#### Une portée mondiale

- Une large couverture — Inde, Chine, Brésil, Europe de l'est / centrale
- Accès aux meilleures compétences aux endroits où elles sont le plus nécessaires

#### Une intégration supérieure

- Des compétences couvrant pratiquement tous les secteurs d'activité et toutes les technologies
- Les services alignés sur les offres IBM optimisent les investissements informatiques
- Nos mesures normalisées favorisent la cohérence au niveau de l'exécution

#### Un modèle de gouvernance mondial

- Nos méthodologies éprouvées garantissent des services de premier ordre
- Nos normes de sécurité et méthodes de collaboration à l'échelle mondiale constituent une garantie de résultats

27

Dans presque toutes les études portant sur le marché des services informatiques, vous pourrez constater qu'IBM Global Services continue d'être classé au premier rang ou d'être désigné comme étant l'un des leaders du marché des réseaux, de la sécurité et des services aux utilisateurs finaux.

Avec plus de 84.000 informaticiens hautement qualifiés, IBM occupe une position unique pour créer des partenariats avec ses clients en vue de concevoir, déployer et gérer des solutions de collaboration qui aideront les organisations informatiques à déployer des solutions de collaboration dans des conditions rentables ainsi qu'à minimiser les risques associés aux projets

=====

• IBM compte parmi les fournisseurs de services considérés comme les plus fiables en Amérique du Nord et en Europe (Source : Yankee, 2004).

• IBM domine le marché des services de sécurité gérés (Source : Frost & Sullivan, juillet 2005).

• La communauté IBM Security & Privacy compte plus de 3.500 praticiens répartis sur 120 sites et 77 pays de tous horizons.


• En 2005, Gartner et Forrester ont classé IBM parmi les premiers fournisseurs pour l'infogérance des centres et ordinateurs de service.

• IBM est classé au premier rang mondial pour les services de consultation et d'intégration réseaux, de plus, Gartner le classe N°1 mondial pour les services informatiques de réseaux d'entreprise.

## Les systèmes IBM sont synonymes d'innovation pour tous les clients

Les meilleures options de plateformes pour tous les environnements professionnels

**IBM : Le choix N°1 pour les plateformes de collaboration**

Système i	Système p	Système x et lames	Stockage
<p>Système <b>fiable</b>, <b>évolutif</b> et <b>particulièrement souple</b> pour la prise en charge des <b>applications de collaboration</b> et de <b>téléphonie</b>.</p>  <p>i5/OS Linux</p> <p><b>Système i</b></p>	<p><b>Premier système Unix du secteur industriel</b> avec des <b>performances de pointe</b> pour toutes les <b>applications métier critiques</b>.</p>  <p>AIX® 5L Linux</p> <p><b>Système p</b></p>	<p>Prise en charge de solutions de <b>courrier électronique</b>, <b>portail</b> et <b>collaboration</b> de premier plan – solutions <b>IBM Lotus</b> et <b>autres</b>.</p>  <p><b>Système x</b></p> <p>Linux Windows</p>  <p><b>Lames</b></p>	<p>Des <b>performances optimales</b> pour les <b>charges de travail critiques</b>, avec une large gamme de solutions de disques pour la mise en place des logiciels de collaboration sur tous les types de serveurs.</p>  <p><b>Stockage</b></p>

28

Outre sa plateforme logicielle et ses services dédiés à la collaboration, IBM propose également les plateformes de collaboration de pointe qui vont permettre d'adapter les performances aux besoins des organisations... et ainsi, que vos solutions collaboratives soient centrées sur un grand département, une unité stratégique ou un déploiement à l'échelle mondiale, IBM System Group peut vous fournir la plateforme appropriée qui évoluera au rythme de votre entreprise.

Parmi vous, beaucoup ont peut-être pensé qu'IBM vendait sa division matériels en 2006, mais il ne s'agissait en fait que de la division PC – le PC étant devenu un marché des matières premières. IBM se consacre encore énormément aux systèmes avec les serveurs lames N°1 et d'importantes activités Unix et Système i ainsi que dans le domaine du stockage.

Et bien entendu, vous pouvez être assurés que les performances des solutions IBM Collaboration sont testées et que ces solutions sont prises en charge par les principales plateformes IBM.

## IBM propose un financement pour l'intégralité de votre solution – logiciels, services et matériels

### Des solutions de financement souples, adaptées à vos besoins

- Diverses structures de financement pour une optimisation du flux de trésorerie – exemples :
  - Règlements mensuels ou trimestriels
  - Règlement échelonnés
  - Règlements calés sur votre courbe de ROI
  - Différés de paiement
- IBM propose des plans de financement complets pour tout le cycle de vie de l'investissement
- IBM assure un financement exclusif pour vous aider à acquérir les services commerciaux, les services technologiques, les matériels et les logiciels – IBM et non-IBM
- IBM est le premier financier informatique mondial, avec des actifs représentant environ 34 milliards de dollars et avec 125.000 clients bénéficiant de ses services financiers dans plus de 50 pays
- Des contacts IBM Global Financing se tiennent à votre disposition pour vous aider à créer une solution optimale



**Et par-dessus tout, vous pouvez bénéficier de taux inférieurs à ceux du marché\* pour le financement de logiciels et matériels IBM**

29

Enfin, IBM est le premier financier informatique mondial avec des actifs représentant plus de 34 milliards de dollars, soit une collaboration avec plus de 125.000 clients de tous pays afin d'optimiser les budgets informatiques et de maintenir le meilleur équilibre entre gestion du risque, frais de financement et souplesse des investissements pour tous les produits et services regroupés dans une solution de collaboration – d'IBM ou tout fournisseur tiers.

Vous pouvez ainsi constater qu'IBM constitue le choix N°1 pour une solution de collaboration complète – une solution dans laquelle nous pouvons réunir les ressources appropriées qui vous aideront à choisir, financer, mener à bien et gérer un projet de collaboration gagnant.

## Pour plus d'informations –

### Empowering People : pour une meilleure collaboration et communication

- ▶ <http://www.ibm.com/software/fr/itsolutions/empowerpeople/>

### Logiciels Lotus

- <http://www.ibm.com/software/fr/lotus/>

### Global Services

- ▶ [ibm.com/services/fr](http://ibm.com/services/fr)

### Systèmes haute performance


- ▶ [ibm.com/systems/fr](http://ibm.com/systems/fr)

### Financement

- ▶ [ibm.com/financing/fr](http://ibm.com/financing/fr)

- **Et par téléphone** : 0810 016 810

Contactez-nous



Vous êtes intéressé par le produit présenté sur cette page ? Contactez un conseiller IBM.

- ▶ Appelez-moi
- ▶ Demande de devis
- ▶ e-mail

ou appelez-nous au  
**0810 016 810**  
(coût d'un appel local)

Ceci conclut la présentation de ce jour... mais je vous conseille fortement de visiter notre site Web où vous trouverez de plus amples informations sur la façon dont IBM peut aider à donner le contrôle à vos employés et peut engager un partenariat avec vous afin que votre organisation dispose de la solution de collaboration appropriée.

MERCI !