

Comment devenir une entreprise collaborative

*Pourquoi les entreprises choisissent-elles
les solutions IBM ?*



Sommaire

- 2 Introduction
- 2 Le Social Business est synonyme d'opportunités à saisir
- 3 De nouveaux modes de travail collaboratifs
- 5 Remédier au gâchis de l'approche centrée sur le document
- 6 Des technologies modernes et ouvertes qui s'adaptent à vos besoins (et non pas le contraire)
- 7 Investissement massif dans le domaine R&D (Recherche et Développement)
- 8 Définition de l'entreprise la plus apte à vous aider à devenir une entreprise collaborative

“Les entreprises qui sortent du lot sont à 57 % plus favorables à l'utilisation des outils sociaux et collaboratifs par leur personnel”.¹

Introduction

La mondialisation s'accélère, et les entreprises tentent de répondre rapidement aux exigences des clients, de faire face aux menaces des concurrents et à l'évolution rapide des tendances. Dans ce contexte, l'efficacité et la richesse des outils de collaboration jouent un rôle essentiel, qui engage l'avenir. Toute la difficulté réside dans l'identification de la meilleure approche. Depuis plus de 20 ans, IBM occupe une place de leader en matière de collaboration, de création de solutions innovantes vendues aux plus grandes entreprises à l'échelle internationale. Le présent livre blanc vous aidera à mieux comprendre l'approche d'IBM en matière de Social Business et à voir comment IBM peut aider les entreprises à appliquer les outils de collaboration de façon innovante, pour garantir le succès de leur activité.

Définition du Social Business

“Entreprises qui appliquent des technologies nouvelles, telles que des technologies Web 2.0, en accompagnement de changements organisationnels, culturels et de processus, afin d'améliorer les performances de l'entreprise au sein d'un environnement économique de plus en plus interconnecté.”²

Le Social Business est synonyme d'opportunités à saisir

Nous sommes une véritable mine d'informations, allant des contenus aux opinions d'experts, en passant par les réseaux personnels ou professionnels. Les réseaux sociaux et les appareils mobiles ont connu une croissance fulgurante, qui a fait tomber les frontières entre les personnes. Celles-ci utilisent de plus en plus leurs relations avec les autres pour rechercher des informations aptes à les aider dans l'exécution de tâches de tout ordre. De nouvelles opportunités de croissance, d'innovation et de productivité sont apparues, qui encouragent employés, clients et partenaires à s'engager mutuellement et à établir des relations empreintes de confiance. Pour cela, les entreprises utilisent de nouveaux outils : des outils de collaboration, qui favorisent de nouveaux types d'interactions. Ils transforment notre façon de travailler dans l'entreprise ; celle-ci devient une entreprise collaborative.

IBM aide les entreprises dans cette démarche, car le Social Business représente l'épine dorsale d'IBM. De nombreux fournisseurs (Microsoft par exemple, ou des fournisseurs de taille plus réduite) n'ont répondu à cette tendance que récemment, en intégrant uniquement les fonctions de collaboration de base à leurs produits. Au contraire, IBM, entreprise reconnue comme leader sur le marché des plates-formes sociales³, en est à sa quatrième plate-forme majeure de collaboration (mise sur le marché en 2010). Plus de 400 000 employés IBM utilisent les logiciels de collaboration IBM, qui les aident à mieux faire leur travail.

Les entreprises voient en IBM un partenaire fiable, possédant une expérience approfondie en matière d'outils sociaux et de solutions logicielles collaboratives. Il y a trois raisons à cela :

- Accent mis sur les nouvelles méthodes de travail et d'interactions, plus empreintes de social
- Solution pour remédier au gâchis causé par les approches collaboratives centrées sur les documents
- Utilisation de technologie ouverte, moderne, conçue pour évoluer en même temps que les besoins

“Les personnes hautement spécialisées partagent leurs connaissances via des wikis, des blogs et des communautés. Pour la première de notre histoire, nous apprenons à vendre nos produits avec succès sur d'autres marchés.”

—Gilberto Garcia, Directeur de l'Innovation, CEMEX

De nouveaux modes de travail collaboratifs

Pour optimiser l'efficacité des entreprises, de nouveaux modes de collaboration doivent être adoptés. Les solutions de collaboration IBM permettent de créer des modes de travail qui s'articulent autour des personnes, grâce à l'ajout de composants communautaires à leurs manières de travailler. Une approche centrée sur les utilisateurs met l'accent sur les personnes (leur identité, leur expertise, leurs centres d'intérêt, le contenu qu'elles ont créé, par exemple), éliminant les barrières qui les empêchent de contacter les bonnes personnes, d'obtenir les informations et les expertises appropriées, tout ce qui leur permettrait d'exceller dans leur domaine.

Création d'"expériences exceptionnelles" pour les utilisateurs

L'adoption d'une approche centrée sur les personnes peut s'avérer très efficace et rentable si vous pensez à tout le temps perdu chaque jour dans les recherches d'informations ou d'expertises au sein de l'entreprise. Or, les produits du marché n'affichent pas tous une efficacité optimale en termes de recherche d'expertise, car ils ne sont pas intégrés aux méthodes de travail des entreprises. Pour accéder à ces solutions, les utilisateurs doivent recourir à une interface totalement séparée. Par conséquent, avant de pouvoir collaborer, les personnes doivent souvent quitter l'application ou le processus en cours d'utilisation pour accéder à une interface utilisateur qu'ils connaissent moins. Ce n'est pas le cas des solutions IBM, qui créent une expérience de collaboration exceptionnelle grâce à l'incorporation des fonctionnalités sociales au sein des applications et des processus dont les utilisateurs se servent dans le cadre de leur travail quotidien. Par exemple, tous ceux qui utilisent le logiciel Microsoft Word ou une application de centre d'appels ou de force de ventes peuvent accéder directement à leurs réseaux professionnels depuis leurs applications, sans perdre le contexte de leur travail. L'approche d'IBM permet d'accroître la productivité des salariés et d'accélérer le processus d'adoption, grâce aux atouts suivants :

- Ajout de nouvelles fonctionnalités sociales aux applications que les personnes savent déjà utiliser
- Recherches non limitées à des thèmes ou à des contenus, mais intégrant un étiquetage social qui permet d'optimiser les résultats
- Des experts font part de leurs connaissances dans le domaine du processus exécuté (aide à la préparation d'une proposition commerciale, par exemple)



Figure 1 : Les solutions de collaboration IBM ne se contentent pas d'afficher les coordonnées d'experts : elles permettent aux utilisateurs d'entrer en contact avec eux et de bénéficier de toute la richesse de leurs travaux.

Des réponses replacées dans leur contexte grâce aux outils sociaux d'analyse

Pour compléter les fonctionnalités sociales, les solutions IBM intègrent des outils sociaux d'analyse leaders sur le marché. Ces outils d'analyse tirent des conclusions à partir des différentes interactions et associations entre les thèmes et idées partagés par les utilisateurs. Ils rassemblent des informations via l'examen du contenu, des relations sociales et des interactions en présence, afin de créer des expériences personnalisées et des recommandations adaptées à chaque personne spécifique. Les outils sociaux d'analyse permettent d'aller plus loin en matière de collaboration : en effet, ils rendent les réseaux sociaux plus intelligents et renforcent leur valeur au fil du temps. Ils possèdent de nombreux atouts, et notamment :

- Réduction du "bruit" entraînant une distraction via le filtrage des informations inappropriées

- Optimisation des résultats grâce aux recommandations liées aux contenus et aux expertises appropriés
- Recherche d'expertise facilitée grâce à l'élaboration de réputations, qui permettent d'identifier les experts techniques

“Nous avons besoin d'un outil puissant capable de mettre en contact nos employés répartis dans le monde entier. Nous avons choisi Lotus Connections, car ce logiciel constitue une plate-forme de collaboration extrêmement performante, qui va bien au-delà du simple partage de documents. De plus, il s'articule autour des personnes et non autour des projets ou des documents”.

—Michel Boreel, Directeur Technique, Groupe Sogeti

Pour être en contact, où que vous vous trouviez

De nos jours, nous sommes très souvent en déplacement. Et avec l'explosion des SmartPhones, nous pouvons faire beaucoup plus de choses qu'avant pendant ces déplacements. Pour optimiser notre efficacité, nous devons disposer d'informations actualisées et accéder à des contenus et à des experts le plus facilement possible, où que nous soyons sur la planète. Pour IBM, il n'existe pas de réponse standard aux besoins de mobilité. Nous offrons :

- Des plateformes évolutives qui s'adaptent aux dispositifs mobiles, avec toutes les fonctionnalités
- Une interopérabilité au niveau des principaux types d'appareils (BlackBerry, Apple iPhone et iPad, Android, Nokia and Windows Phone)
- Des fonctions de sécurité performantes pour assurer la protection des informations



Figure 2 : Les solutions IBM pour entreprises collaboratives s'adaptent à pratiquement tous les appareils mobiles les plus répandus.

Par ailleurs, IBM a créé des fonctionnalités spécifiques qui augmentent la productivité et la simplicité :

- Recherches rapides d'une grande simplicité (listes de contacts et annuaires d'utilisateurs)
- Fonctions "Click to call" ou "Cliquer pour démarrer une conférence".
- VoIP (Voice over Internet protocol)
- Applications personnalisées hors ligne
- Interface intuitive pour les opérations multitâches.

L'objectif consiste à optimiser la productivité et l'accessibilité via la création d'un environnement social innovant, accessible où que se trouvent les utilisateurs et totalement adapté aux besoins de chacun d'entre eux.

Remédier au gâchis de l'approche centrée sur le document

La facilité avec laquelle nous pouvons partager des informations n'a jamais été aussi grande. Malheureusement, l'utilisation d'outils qui s'articulent autour de documents (c'est-à-dire conçus pour simplifier la création et l'échange de fichiers) a conduit à de nombreux problèmes.

Suppression des silos d'informations redondantes

On constate fréquemment la présence de nombreux silos d'informations redondantes, qui foisonnent dans tous les secteurs de l'entreprise. Chaque silo concerne une équipe spécifique, ce qui rend ses informations opaques pour les personnes n'appartenant pas à l'équipe. De plus, cette approche centrée sur les documents a tendance à encombrer les espaces de stockage et à faire grimper les coûts d'administration. Les solutions IBM peuvent aider les entreprises à surmonter les obstacles liés à la collaboration (référentiels en silos) et à réduire les coûts. Voici comment :

- Vue intégrée des sites pour augmenter la visibilité à l'échelle de l'entreprise : les informations deviennent accessibles à tous
- Mise à disposition de solutions centrées sur les personnes, qui créent des liens entre les personnes et les informations dont elles ont besoin, à l'aide de profils, de blogs, de wikis et d'autres fonctionnalités sociales. Ces artefacts sont visibles au-delà du site de l'équipe.
- Valorisation des personnes et de leur expertise, via la mise en place de nouveaux modes d'expression créatifs et via la simplification des recherches de personnes et de ressources (plutôt que de favoriser les approches de collaboration et de partage rigides).

Contrôle de la prolifération des informations en double sur les sites

La quantité d'informations disponibles au sein des entreprises ne cesse de croître, à une vitesse impressionnante. Par conséquent, les approches traditionnelles de partage de documents ne font qu'aggraver les problèmes de stockage, de maintenance et de

complexité liés à la création de copies et à la duplication de fichiers. Or, les outils de collaboration IBM sont à même de résoudre ces problèmes, car ils permettent aux utilisateurs :

- De gérer activement les fichiers au sein de groupes étendus de personnes, à partir d'un emplacement centralisé, ce qui permet de diminuer la confusion au niveau des versions
- De fournir un retour d'informations consultable par tous les membres (avec réponse et commentaire possibles) à partir d'emplacements centralisés hors des messageries et des logiciels de traitement de texte.
- De classer les fichiers situés à certains emplacements par degré d'utilité et de pertinence (ce qui augmente l'efficacité des recherches).
- D'étiqueter les fichiers à des fins de recherche et de reconnaissance par les autres membres d'une entreprise

Allègement du fardeau de la gouvernance

La prolifération des sites peut rendre la gestion d'infrastructures très difficile et coûteuse. Par exemple, cela entraîne souvent la duplication de fichiers et de membres de sites. Par ailleurs, les sites inutilisés ("morts") risquent de rendre les informations obsolètes et d'entraver les recherches d'informations réalisées au sein de l'entreprise. Ces facteurs contribuent non seulement à créer un fardeau en termes de gestion informatique, mais aussi à détériorer l'expérience utilisateur (par exemple, si un utilisateur doit effectuer de multiples connexions pour accéder au contenu dont il a besoin).

L'approche IBM en matière de collaboration consiste au contraire à garder le contrôle de l'environnement de collaboration et d'éliminer les redondances de sites. En vous permettant d'accéder aux sites existants à partir d'un même emplacement, vous empêchez la prolifération et simplifiez la gestion des utilisateurs et des connexions. Enfin, l'approche IBM peut vous aider à optimiser l'expérience utilisateur en permettant aux personnes de rechercher et de partager des informations via une méthode unique, plutôt que de devoir les rechercher sur de nombreux sites différents.

Des technologies modernes et ouvertes qui s'adaptent à vos besoins (et non pas le contraire)

Alors que l'approche centrée sur les documents est en chute libre, les entreprises doivent pouvoir évoluer vers d'autres méthodes de travail, centrées sur les personnes. Malheureusement, certains fournisseurs préfèrent associer les fonctionnalités de collaboration aux outils de création et de gestion de documents traditionnels, pour que leurs clients continuent à utiliser leur plateforme centrée sur les documents. D'autres n'offrent que des outils à portée limitée, dont l'intégration et l'évolution représente un coût élevé à l'échelle de l'entreprise. Pour IBM, les plates-formes ouvertes constituent le meilleur choix pour les entreprises, car elles intègrent les outils traditionnels tout en étant capables d'évoluer et d'intégrer les exigences du futur.

Nous avons contacté plusieurs fournisseurs (BPOS et Google, notamment), mais en fin de compte, nous avons décidé de faire affaire avec IBM, car nous avons obtenu, outre les mêmes options et fonctions et tout ce dont nous avons besoin, la solution LotusLive™ qui était la seule à nous offrir des comptes invités gratuits. Cette fonction est très importante pour nous, car nous sommes une petite entreprise, travaillant avec plus de 700 traducteurs et plusieurs centaines de clients répartis dans le monde entier, dont certains ne peuvent pas se permettre de payer un si grand nombre de comptes”

—Sonja Kirschstein, Chef de projet, aatranslations

Utilisation des plates-formes ouvertes pour éviter le verrouillage

Pour augmenter le retour sur investissement et garder le contrôle des coûts, les entreprises doivent recourir à des technologies complètes, facilement intégrables à leurs systèmes existants et offrant une grande souplesse en vue des changements à venir. Les solutions IBM sont construites sur une architecture ouverte qui offre un grand choix et une grande souplesse à long terme. Elles présentent les atouts suivants :

- Possibilité d'intégrer les fonctionnalités appropriées pour s'adapter aux besoins de l'entreprise
- Mises à niveau coûteuses évitées
- Tarification transparente, pour éviter les coûts cachés associés aux exigences minimales et aux éléments obligatoires
- Niveau élevé d'intégration, permettant d'exploiter au mieux vos équipements existants
- Création de systèmes personnalisés conçus pour prendre en charge les besoins spécifiques des utilisateurs

Passage au cloud pour accroître l'avantage concurrentiel

L'évolution du Cloud Computing a fait naître de nouvelles opportunités, tant en termes d'économies que de développement de nouveaux modèles informatiques. Pour les entreprises qui cherchent à réduire leurs coûts et à optimiser leurs structures de coûts en fonction des fluctuations de l'activité, le cloud constitue une alternative aux approches standard. Il est avantageux car il vous permet de diminuer le nombre d'équipements à gérer, tout en offrant aux employés un accès accru aux fonctions de collaboration. Le cloud présente d'autres avantages : économies de maintenance, de réparation et de consommation d'énergie potentiellement élevées ; réduction de l'empreinte carbone ; accélération des démarrages ; suppression des installations et mises à niveau compliquées ; support informatique réduit. IBM pense que les fonctionnalités des clouds hybrides et des solutions sur site offrent des options satisfaisantes pour les entreprises qui cherchent une réponse souple à leurs besoins de collaboration. Les capacités de cloud IBM offrent des services essentiels au sein d'un environnement convivial, conçu de façon à offrir :

- Des fonctions intégrées de messagerie, de conférences Web, de réseaux sociaux et de collaboration, qui peuvent simplifier et optimiser les interactions quotidiennes avec les clients, les partenaires et les collègues, à tout moment, où que vous soyez
- Un modèle rentable permettant de réduire les coûts et d'accélérer les démarrages, d'éliminer les installations compliquées et de diminuer le support informatique sur site
- Des fonctions sécurisées, conçues pour assurer une bonne protection contre les vulnérabilités système et contre les intrusions
- Des services complets moyennant une facturation mensuelle unique, très compétitive
- Un accès invité offert

Investissement massif dans le domaine R&D (Recherche et Développement)

IBM développe des technologies nouvelle génération qui aident les clients à devenir des entreprises collaboratives, tout en faisant évoluer son portefeuille de produits existants. Nous avons investi massivement dans les travaux de Recherche et Développement concernant les services mobiles avancés et le développement de logiciels pour solutions mobiles. Le nouveau centre IBM Center for Social Software, ouvert en 2009, fait tomber les barrières technologiques et émerge les nouvelles idées grâce auxquelles les principaux problèmes de collaboration d'entreprise trouveront une solution. Par ailleurs, le site Web IBM developerWorks®, qui a remporté de nombreuses récompenses, permet d'établir des interactions sociales entre huit millions de développeurs et d'informaticiens répartis dans le monde entier. Quant aux rencontres IBM, régulières, elles permettent de mettre en relation des personnes issues d'entreprises différentes, pour faire germer de nouvelles idées. IBM occupe une place de pionnier en matière d'application de technologie Web 2.0 aux entreprises ; cette innovation est très appréciée par les clients du monde entier.

En 2010, le site IBM developerWorks a remporté le prix Forrester Groundswell dans la catégorie B2B (business-to-business).⁴

Définition de l'entreprise la plus apte à vous aider à devenir une entreprise collaborative

Les grandes entreprises, où qu'elles se trouvent dans le monde, ont fait d'IBM depuis des décennies leur fournisseur logiciel préféré, en raison de sa stratégie consistant à aider les personnes à travailler plus intelligemment. A l'heure actuelle, plus d'un tiers des entreprises classées dans le Fortune Global 100 ont acheté des solutions de collaboration auprès d'IBM (logiciels Lotus). IBM se démarque par les caractéristiques suivantes :

- Innovation en matière d'utilisation d'outils de collaboration
- Adoption d'une approche de la collaboration intuitive, centrée sur les personnes, et non sur les documents comme c'était le cas auparavant
- Utilisation de technologies modernes et ouvertes, prenant en charge des solutions qui peuvent être adaptées aux besoins spécifiques des entreprises.

IBM fait évoluer les méthodes de travail en les rendant empreintes de social, tandis que d'autres fournisseurs se contentent d'ajouter des fonctions supplémentaires, en oubliant de transformer la façon dont l'activité est exécutée au sein des entreprises. Vous qui cherchez à emprunter le chemin de l'entreprise collaborative, laissez IBM transformer cet essai en franc succès.

L'IDC a indiqué qu'IBM occupait une place de leader sur le marché des fournisseurs de plates-formes de logiciels sociaux (juillet 2010).⁵

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les solutions IBM destinées aux entreprises collaboratives, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM, ou visitez le site : ibm.com/social

En outre, les solutions de financement proposées par IBM Global Financing peuvent vous permettre de réaliser une gestion efficace de votre trésorerie, de vous protéger contre l'obsolescence technologique, d'accroître votre coût total de possession et votre retour sur investissement. Les services GARS (Global Asset Recovery Services) peuvent également vous aider à répondre à vos besoins en matière d'environnement grâce à de nouvelles solutions dont la consommation d'énergie est optimisée. Pour plus d'informations sur IBM Global Financing, visitez le site : ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2010

Compagnie IBM France
17 Avenue de l'Europe
92 275 Bois-Colombes Cedex

Imprimé en France
Décembre 2010
Tous droits réservés.

IBM, le logo IBM, ibm.com et Lotus sont des marques d'International Business Machines déposées dans de nombreux pays du monde. Les autres noms de produits et services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres entreprises. Une liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur le Web (page « Informations à propos des marques et des copyrights » du site ibm.com/legal/copytrade.shtml).

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

Dans cette publication, les références à des produits ou services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.

Les informations contenues dans la présente documentation sont fournies à des fins d'information uniquement. Même si tout a été mis en œuvre pour vérifier l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans la présente documentation, ces dernières sont fournies "en l'état", sans aucune garantie, explicite ou implicite. De plus, ces informations sont basées sur les plans et la stratégie de produits actuels d'IBM, lesquels sont sujets à modification par IBM sans préavis. IBM ne peut être tenu pour responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associée à la présente documentation ou toute autre documentation. Aucun élément présent dans cette documentation n'a pour objet, ni n'aura pour effet, de créer une quelconque garantie ou représentation de la part d'IBM (ou de ses fournisseurs ou concédants de licence) ou de modifier les conditions du contrat de licence en vigueur régissant l'utilisation des logiciels IBM.

¹ "Working Beyond Borders: Informations collectées lors de l'étude "IBM Global Chief Human Resource Officer Study" (IBM Global Business Services), septembre 2010 (<http://www.ibm.com/services/c-suite/chro/study.html>).

² "Social Business Framework: Using People as a Platform to Enable Transformation," Michael Fauscette, Erin Traudt et Mary Wardely, rapport de l'IDC N° 223862, juillet 2010.

³ "IDC Worldwide Social Platforms Revenue by Vendor, 2007-2009," Erin Traudt et Michael Fauscette, rapport de l'IDC N° 223817, juin 2010.

⁴ "IBMdeveloperWorks: The Technical Resource Choice for Millions of Developers" (<http://www.ibm.com/developerworks/aboutdw/groundswell2010.html>).

⁵ "IBM Named Worldwide Marketshare Leader in Social Platforms Software," communiqué de presse IBM, juillet 2010 (<http://www.ibm.com/press/us/en/pressrelease/32050.ws>).



Recyclable, merci de recycler