

Lotusphere2011



IBM Software

Lotusphere2011

The Premier Event for Collaboration

24 mars 2011 - Bois-Colombes

Réseaux sociaux
Pourquoi et comment ?

Cédric ETIENNE





Objectifs de cette présentation

- Nous allons parler de :
 - ce qu'est un réseau social
 - ce qu'il apporte à l'entreprise
 - l'ensemble des enjeux dans la mise en place d'un réseau social
 - la démarche et les étapes à ne pas rater pour la mise en place

- Nous n'allons pas (ou presque) parler de :
 - solutions de réseau social
 - fonctionnalités/fonctionnement du réseau social





Qui sommes-nous ?

ASI Informatique

- Société de **Conseil**, d'**Expertise** et de **Maîtrise d'œuvre**

- ✓ Conseil
- ✓ Portail / Collaboratif
- ✓ Développement d'applications
- ✓ Décisionnel



- **Partenaire d'IBM**

- ✓ Récompensé à 3 reprises par un Lotus Award (2011, 2010 et 2006) pour son expertise

ASI a été récompensée par un Lotus Award pour sa maîtrise des technologies Web 2.0



Cédric ETIENNE

- **Directeur ASI Interactive**

- outils collaboratifs et E2.0
- portails



ASI Interactive

Une équipe de spécialistes des Portails d'entreprise, des solutions collaboratives et de la GED.

Une agence conseil en stratégie Web et conduite du changement.

Notre différence : nous accompagnons vos projets **de bout-en-bout** : de l'analyse amont (recueil du besoin auprès des utilisateurs, roadmap) à la conduite du changement/formation en passant par la mise en œuvre technique.





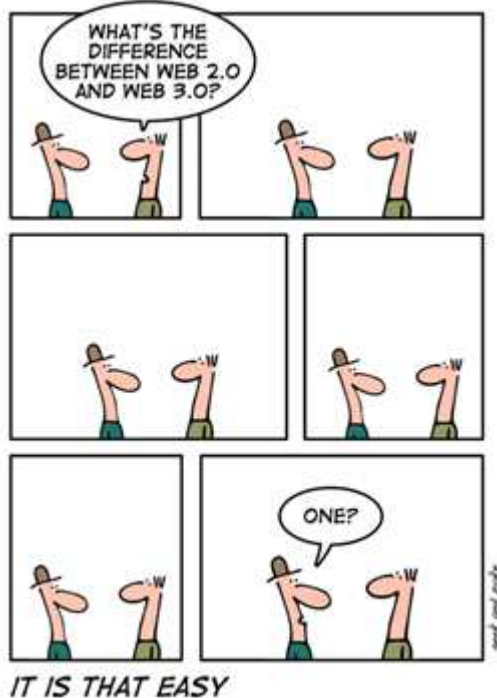
Agenda

- Qu'est-ce qu'un réseau social ?
- Des bénéfices concrets
- Les enjeux et la démarche
- Pour terminer





Définition de l'entreprise 2.0



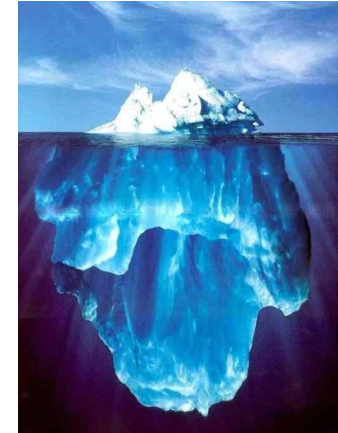
- L'entreprise 2.0, une question de :
 - productivité
 - passer d'une productivité individuelle à une productivité collective
 - technologie
 - l'adoption des technologies du web 2.0 grand public dans l'entreprise
 - logique
 - passer d'une logique « à quoi doit-on autoriser l'accès à tous » à une logique d'ouverture « quels éléments doivent être sécurisés ? »
 - organisation
 - le passage d'une hiérarchie forte et structurante à un modèle en étoile multi-centré autour de communautés d'individus
 - habitudes de travail
 - travailler avec l'entourage géographique direct et connu n'est plus suffisant, il faut pouvoir travailler à distance avec des interlocuteurs à découvrir
 - ergonomie
 - des applications à l'ergonomie plus conviviale (ajax)
 - périmètre
 - une ouverture sur le monde extérieur : clients, partenaires, consommateurs, etc
 - etc etc etc etc !





Des problématiques qui ne sont pas nouvelles...

- Comment capitaliser la connaissance qui est diffuse dans l'entreprise ?
- Comment savoir qui fait quoi dans l'entreprise ? Qui connaît bien quoi ?
- Comment créer du lien entre les collaborateurs de l'entreprise ?
- Comment assurer la continuité de l'information et de la connaissance ?
- Comment mieux travailler ensemble quand on n'est pas ensemble ?



...mais qui ont des réponses nouvelles !





Le réseau social pour les utilisateurs

Trouver un expert

Rassembler autour de communautés d'intérêt

Rechercher les informations et compétences adéquates

Exposer ses idées et recueillir des retours et avis

Faire partager son savoir-faire et connaître l'utilisation qui en est faite

Publier des documents utiles à tous

Obtenir des retours sur ses publications, fichiers, travaux

Construire de la connaissance collectivement sans contraintes

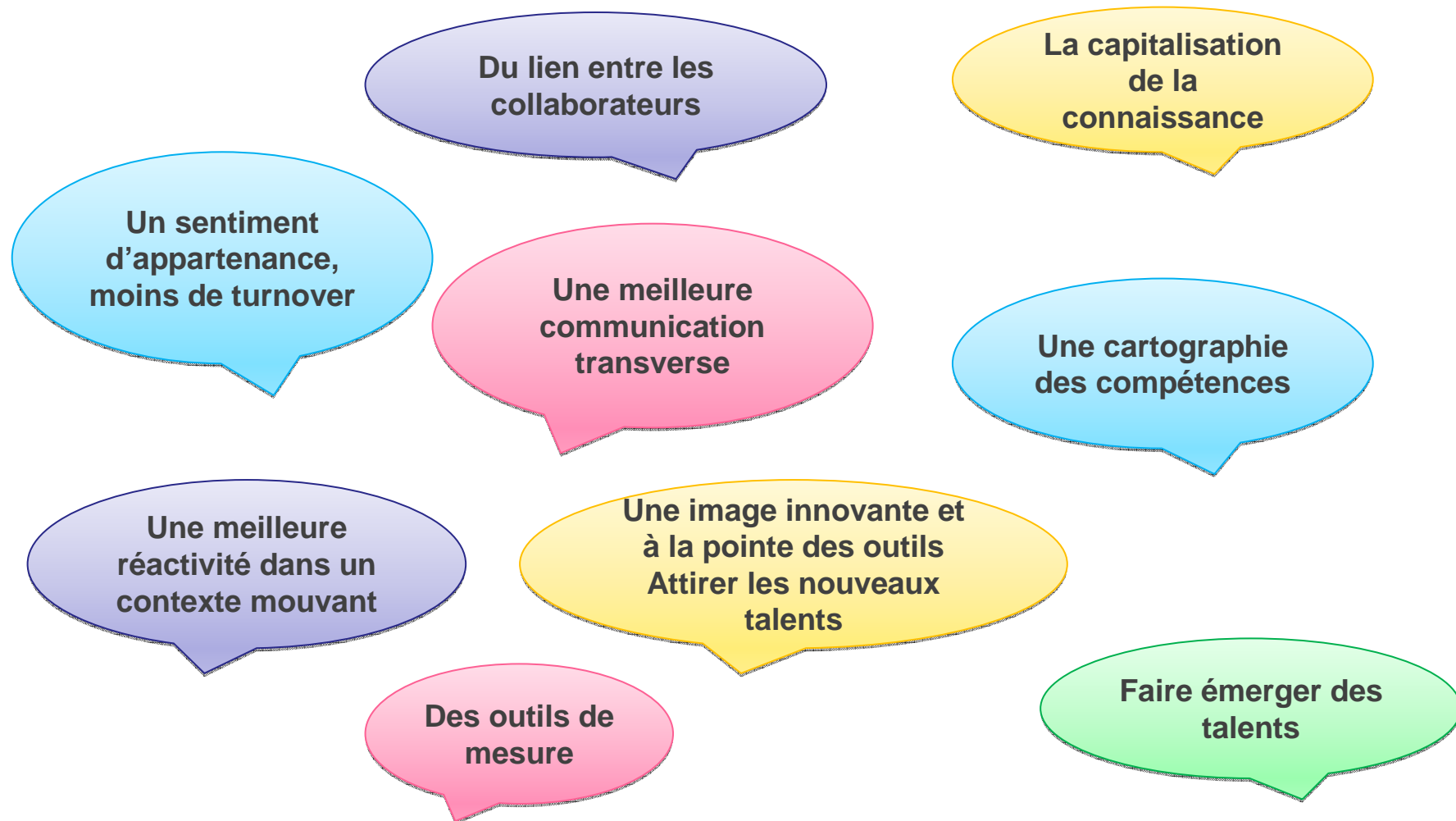
Importer dans l'entreprise de la connaissance extérieure

S'organiser rapidement en partageant des informations à distance





Le réseau social pour l'entreprise





Agenda

- Qu'est-ce qu'un réseau social ?
- Des bénéfices concrets
- Les enjeux et la démarche
- Pour terminer





Les principes qui révolutionnent l'approche

- L'information se **qualifie** au fur et à mesure qu'elle est consommée !

▼ Les plus consultés	
Lotusphere Paris prévu...	33
Déplacer un serveur Do...	30
Faire de joli StoryBoa...	27
Bibliothèque ebook IBM...	26
Lundi 31: Francosphere	25

▼ Les plus commentés	
Base Portail V2 Alpha ...	3
Lundi 31: AD111: A la ...	2

▼ Les plus recommandés	
Lotusphere Paris prévu...	★ 112
Nouveau redbook sur le...	★ 98
Attribution marché pub...	★ 91

- Les **suggestions** apportent de la valeur à l'utilisateur là où il ne l'attendait pas !
 - Découvrir ce que l'on ne cherchait pas forcément, ou ce que l'on cherchait mal
- La page d'accueil permet de connaître **l'activité récente** des autres collaborateurs
- Une orientation plutôt **informelle** qui débride la contribution et la rend plus immédiate, donc plus réactive





Mur et micro-blogging : le temps réel

- Mur et micro-blogging :
 - Restez informés en temps réel de l'activité de vos collègues (en particulier pour des équipes réparties géographiquement)
 - Partagez vos idées spontanément et obtenez des commentaires en retour





Mur et micro-blogging : le temps réel

- Cas d'usage et petites histoires :
 - J'ai besoin d'aide
 - Les problèmes ou projets qui m'occupent l'esprit
 - Les projets qui m'occupent
 - Mes interrogations et doutes
 - Je fais des choses susceptibles d'intéresser d'autres collaborateurs
 - J'ai un rendez-vous chez un client que mon collègue de Bordeaux n'arrive pas à joindre
 - Je planche sur un sujet délicat qu'a rencontré mon homologue d'une autre agence il y a un mois



Des usages nouveaux, une contribution via une interface web





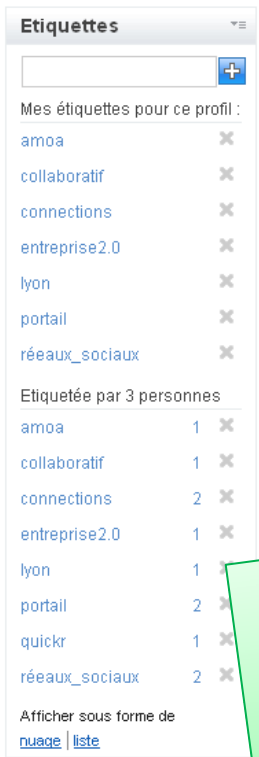
Profils : une nouvelle approche de l'annuaire

- Profils : Annuaire et recherche de compétences dans l'entreprise, faire connaître son expertise, être en relation avec son réseau
 - Trouvez rapidement une expertise dans l'entreprise

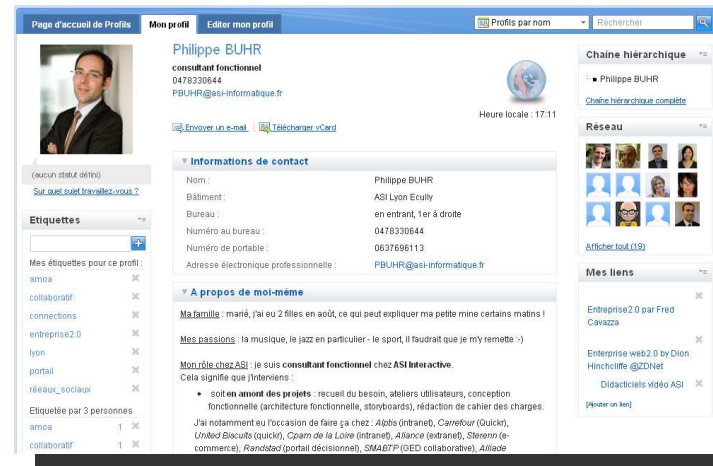
- Par compétences
- Par mot-clé
- Par service
- Par projet sur lequel il a travaillé

Promouvez votre expertise au sein de l'entreprise

*Ce qui fait la différence :
Un système déclaratif
qui garantit des
données à jour*



*Pour que ça marche :
Initier les profils avec
les données de
l'annuaire
La preuve par
l'exemple !*



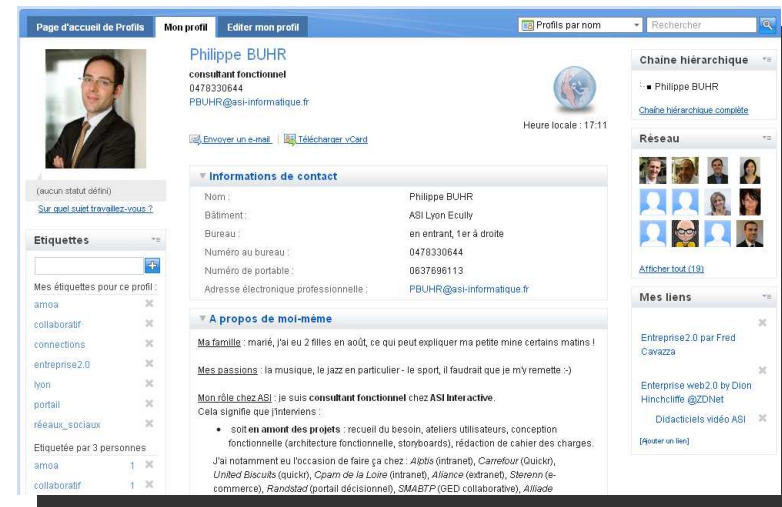
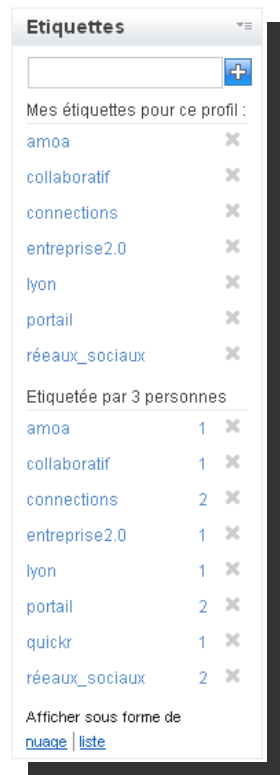
*Attention :
Promouvoir une
expertise, c'est
accepter d'être dérangé
sur le sujet !*





Profils : une nouvelle approche de l'annuaire

- Cas d'usages et petites histoires
 - Je suis à la recherche d'un expert SOA qui pourrait m'aider sur ma problématique
 - J'ai besoin d'en savoir plus sur un sujet connexe à mon métier, qui peut m'aider ?
 - Je viens d'arriver au service Achats dans une direction locale. Qui sont mes homologues dans les autres filiales, au siège, etc. ?





Communautés : fédérez vos troupes !

- Communautés : Regrouper en communautés les collaborateurs ayant des intérêts communs ou des domaines d'expertise communs
 - Coopérez et construisez une base de connaissance commune sur un sujet donné

Identifiez des personnes aux intérêts ou domaine d'expertise communs

Rejoignez part à une communauté d'experts ou d'intérêt, enrichissez-vous de

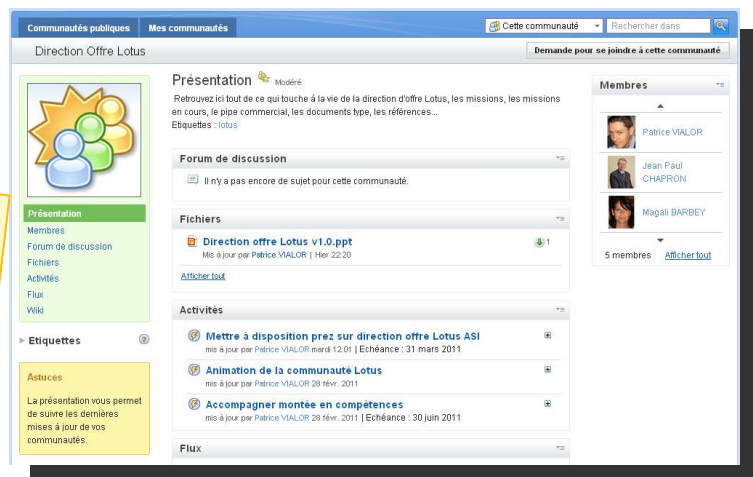
l'information publiée par ses membres

Rejoignez un réseau d'experts répartis géographiquement

Ce qui fait la différence :
 Une animation d'équipe plutôt informelle
 La délégation de la gestion des communautés aux experts

Pour que ça marche :
 Dresser une cartographie des communautés en amont
 Créer une communauté ambassadrice pour laquelle une activité régulière est garantie
 Initier des communautés autour des domaines d'expertise de l'entreprise
 Impliquer les contributeurs et experts-clés

Attention :
 Rester vigilant sur la multiplication de communautés sur un même sujet





Communautés : fédérez vos troupes !

- Cas d'usage et petites histoires
 - expertise métier (60%)
 - Par métier : animation de la communauté des chargés de relation clients dans les différentes filiales : des gens qui font le même métier mais qui ne se rencontrent pas au quotidien
 - échange de bonnes pratiques, d'information sur des clients communs, de modèles de documents
 - Par expertise : animation des experts en tribologie
 - mise en commun des contributions de chacun
 - mise en commun de la veille de chacun
 - vie de l'entreprise (30%)
 - Groupes de réflexion transverse
 - Bon plans en déplacement (hotels, restos, etc.)
 - Boîte à idées
 - extra-professionnel (10%)
 - Passionnés de cuisine, d'œnologie, de voile, etc





Fichiers : valorisez vos contributions

- Fichiers : Présenter et partager des fichiers avec ses collaborateurs et recueillir des commentaires et recommandations
 - Envoyez des fichiers volumineux sans surcharger votre messagerie
 - Publiez vos réalisations les plus intéressantes
 - Mettez vos fichiers pertinents à disposition des collaborateurs

Ce qui fait la différence :

Les contributeurs peuvent enfin obtenir des feedbacks et statistiques d'usage sur leurs contributions

Pas de limite dans le poids des fichiers

Vous pouvez obtenir des feedbacks sur vos fichiers publiés

★ Vous avez recommandé ce fichier.

Nom	Dernière mise à jour	Téléchargements depuis le serveur	Taille	Partagé
Présentation conduite du...	mercredi	0	6,93 Mo	
annexes à décompresser...	7 octobre 2010	2	34,8 Mo	
Catalogue des prestation...	7 octobre 2010	4	7,35 Mo	
templates quickr.ppt	22 septembre 2010	1	275 Ko	
Récapitulatif des droits Q...	22 septembre 2010	1	254 Ko	
Présentation Quickr et of...	22 septembre 2010	9	17,1 Mo	
Méthodo places et salles ...	14 septembre 2010	3	8,57 Mo	
[FDJ] Trucs et astuces N...	30 août 2010	2	10,5 Mo	
64 sujets iNotes.doc	3 août 2010	3	41 Ko	
85 sujets Lotus Notes 8.5 ...	3 août 2010	3	54 Ko	

Pour que ça marche : Promouvoir le partage de fichiers et ses gains par rapport aux traditionnels lecteurs réseau

Etre dans une culture d'ouverture et de tolérance : mieux vaut publier un travail terminé à 90% aujourd'hui qu'un travail terminé à 100% dans 6 mois !

Attention : La philosophie d'un réseau social est une philosophie d'ouverture. Attention de bien positionner les droits





Fichiers : valorisez vos contributions

- Cas d'usage et petites histoires
 - Publication de documents beaucoup plus réactive qu'en passant par un intranet
 - Partage de documents entre utilisateurs qui ne partagent pas de répertoire réseau (sites distants, entités distinctes) tout en offrant des fonctionnalités supplémentaires :
 - suivi des versions, commentaires, recommandations, statistiques

Commentaires (1) [A propos de ce fichier](#) [Partage](#) [Versions \(5\)](#)

 Philippe BUHR a ajouté un commentaire (08/02/11, version 4)
Merci, je vais m'en servir pour le séminaire Lotus de jeudi !
[Editer](#) | [Supprimer](#)





Wikis : l'avenir du document Word ?

- Wikis : l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes. La formalisation de connaissance à plusieurs avec un minimum de contraintes.
 - Gérez facilement une grande communauté de contributeurs sur un même document
 - réduisez le nombre de messages mail échangés
 - Facilitez la contribution de chacun indépendamment des autres
 - Rendez transparent le processus de création collaborative
 - Construisez une base de connaissance commune

*Ce qui fait la différence :
La fin de l'échange de documents word avec compilation des contributions de chacun*

*Attention :
L'usage d'un wiki est l'un des moins naturels dans l'informatique, le fichier a la vie dure !*

Dictionnaire des termes utiles
Mis à jour aujourd'hui à 11:24 par Philippe BUHR | Etiquettes : english | [Ajouter ou supprimer des étiquettes](#)

Editer Actions de page

Français	English
facteur-clé de succès	critical success factor
MOA	Project owner
MOE	Project leader/supervisor
les fondements (origine d'une idée, d'un projet, etc)	Rationale
Force de vente / commerciaux	Sales representative
Charte graphique	Design guideline / branding
Design	Graphical design
Ergonomie	Interaction design
Conduite du changement	Change management
Conception / concevoir	Design / to design
Besoin	Needs / requirement
Compte-rendu	Minutes

*Pour que ça marche
Promouvoir par l'exemple les wikis en se concentrant sur les besoins qui nécessitent le plus de collaboration et contributions. Trouver des wikis-clés dans le contexte et les initialiser*





Wikis : l'avenir du document Word ?

- Cas d'usage et petites histoires
 - Construire collaborativement un référentiel ou une base de connaissances
 - référentiel métier : recueil des références client, etc.
 - de bonnes pratiques ou d'astuce : utilisation de la messagerie, bons plans en déplacement, etc.
 - Construction d'une proposition commerciale en ligne et à plusieurs : consultant, commercial, manager, etc.
 - Rédaction de spécifications réparties entre différents experts

Versions(8)

8	25 juin 2010	Sébastien GRONDIN	Afficher
7	25 juin 2010	Sébastien GRONDIN	Afficher Restaurer
6	21 juin 2010	Lionel HERVIER	Afficher Restaurer
5	9 juin 2010	Olivier BRETON	Afficher Restaurer
4	9 juin 2010	Olivier BRETON	Afficher Restaurer
3	9 juin 2010	Oli	Cliquez ici pour afficher la carte de visite
2	8 juin 2010	Sébastien GRONDIN	Afficher Restaurer
1	8 juin 2010	Sébastien GRONDIN	Afficher Restaurer



Un usage en rupture
mais une utilité
certaine

- Et le ROI ?
 - On ne perd plus de temps à rechercher la dernière version d'un document, à compiler les contributions de chacun, etc

Comparaison de texte wiki

Version:

créé 9 juin 2010 par Olivier BRETON

[Restaurer cette version](#)

Actualiser

Version:

créé 9 juin 2010 par Olivier BRETON

[Restaurer cette version](#)

Cité : Supprimée Nouvelle ou modifiée

Les hôtels et restaurants dans la zone de PARIS

|||

HOTEL

- **Hôtel London** - *** : Paris Opéra - 32 boulevard des Italiens - PARIS 9 - Tél. 01 48 24 54 64 (nous avons un accord avec eux).
- **Bel Oranger** - *** : Gare de Lyon - 9 rue Austerlitz - Austerlitz - PARIS 12 - Tél. 01 43 42 15 79





Blogs : exposez vos idées

- Blogues : Exposer ses idées et recueillir des retours de la communauté
 - Le blog est un outil ancré dans le temps
 - En tant qu'auteur
 - Exposez vos idées
 - Recevez des commentaires en retour
 - En tant que lecteur
 - Apprenez de l'expérience des autres
 - Acquérez de l'expertise mise à disposition par les autres

Pour que ça marche :
 Identifier les profils les plus influents et animer un réseau de bloggers pour favoriser la contribution

Attention :
 Les articles sont signés personnellement, ce qui demande une implication plus grande des contributeurs.



Lionel

Développement XPages: Les XAgents

Lionel HERVIER | 24 févr. 2011 | Etiquettes : xpages | Commentaires (1)
 Non, ce n'est pas une nouveautés annoncée pour le Designer 8.5.57. de design qui s'appel comme ça non plus... Les XAgents sont simplement des pages cubes de manière un peu particulières.

Ce qui fait la différence :
 Un moyen d'expression personnel qui n'existait pas avant.

...oppe une XPage, son code XML sert à générer de l'HTML qui sera inclu dans le <...> retournée. Plus précisément, dans un tag <FORM>, lui même inclu dans le tag <...> aucune contrôle sur ce qui est en dehors de ce tag <FORM>... ainsi rajoutent toutes les en têtes pour charger dojo, les feuilles de styles, etc... ainsi javascript dont elles ont besoin à la fin de la page. ...onnement, on est obligé de se cantonner à coder des pages HTML, et rien d'autre.





Blogs : exposez vos idées

- Cas d'usage et petites histoires
 - Les newsletters internes envoyées hebdomadairement par mail ont été remplacées par des blogs : publication au fil de l'eau, commentaire des collaborateurs
 - blogs de communication interne par entité, site, etc.
 - le blog de la direction / du directeur (ex : SNCF, Euralis)
 - Communication au sein d'un projet
 - comptes-rendus de réunion,
 - statuts d'avancement de projets, etc.
 - Chez ASI on a assisté à l'émergence de collaborateurs qui n'avaient pas l'habitude de s'exprimer au niveau de l'entreprise
 - blogs personnels sur des sujets d'expertise pointus
- => découvrez vos talents !



La publication d'un blog a pour conséquence une exposition du collaborateur pour qui la publication peut devenir chronophage.

Ne pas confondre le "Social CRM" et le "Réseau Social autour du CRM"	★1
<small>Blogue de communauté Daniel PICOLO 14 mars 2011 Commentaires (0) Visites (7)</small>	
Débugger des agents Java dans Eclipse (Domino 7+)	☆0
<small>Lionel HERVIER 14 mars 2011 Commentaires (0) Visites (4)</small>	
The View - 03/2011 - Creating Domino-Friendly Entries in Google Analytics.zip	☆0
<small>Lionel HERVIER 14 mars 2011 Commentaires (0) Visites (4)</small>	





Signets : partagez vos sources

- Signets : Partager ses signets, sources d'information extérieures à l'entreprise. Importer dans l'entreprise du contenu et de la connaissance issus de l'extérieur
 - Partagez les favoris de votre navigateur :
 - Partagez vos sources d'information extérieure (ou interne) avec la communauté
 - Retrouvez de l'information déjà approuvée par d'autres
 - En effectuant une recherche, le résultat est classé par pertinence et visites

Signets les plus visités

- Oups... pour les DRH de Caggemini**
Aurélie RAOUL
- using Scheduled XPages**
Lionel HERVIER
- Lyonnaise des Eaux pose ses Domino sur un nuage**
Sébastien LEFEVRE
- Appréhender chaque jour l'écosystème du web...**
Olivier GUERIN
- NotesViewNavigator samples**
Lionel HERVIER
- Using multi valued fields in repeat controls**
Lionel HERVIER

Ce qui fait la différence :
Au lieu d'effectuer une recherche sur internet, pensez à rechercher dans les signets déjà qualifiés par vos pairs.

Attention :
Les contenus vers lesquels pointent les signets ne sont pas indexés par le moteur de recherche, d'où l'importance des méta-données

Pour que ça marche :
Demandez aux équipes de réfléchir sur les sites et sources « à connaître »
Définir des tags pertinents en amont (ils seront proposés en auto-complétion)
Provisionner des signets pertinents pour initier la démarche.

Signets publics

Ajouter un signet Afficher :

1 à 50 sur 80 1 | 2 Précédent | Suivant

Trier par : Date Popularité

- W BI : D'accord / Pas d'accord : les experts critiquent SAP BusinessObjects BI 4** [afficher les détails](#)
Olivier BRETON - Hier 11:53 | Etiquettes : bo, businessobjects, sap
- YouAtNotes XPages Wiki** [afficher les détails](#)
Lionel HERVIER - mardi 09:33
- Pleins de petits trucs sur les XPages** [afficher les détails](#)
Lionel HERVIER - mardi 09:31
- Sametime pour Android** [afficher les détails](#)
Patrice VIALOR - 14 mars 2011 | Etiquettes : android, sametime
- Quickr 8.5 Theme Customization** [afficher les détails](#)
Lionel HERVIER - 14 mars 2011



Signets : partagez vos sources

- Cas d'usage et petites histoires
 - Veille technologique par domaine
 - Signaler une source d'information récurrente (site d'actualité spécialisée, etc)
 - Documents internes importants
 - Procédures
 - Modèles de documents
 - Publications



Un usage complètement nouveau, partager ses signets n'est pas une démarche naturelle





Agenda

- Qu'est-ce qu'un réseau social ?
- Des bénéfices concrets
- Les enjeux et la démarche
- Pour terminer





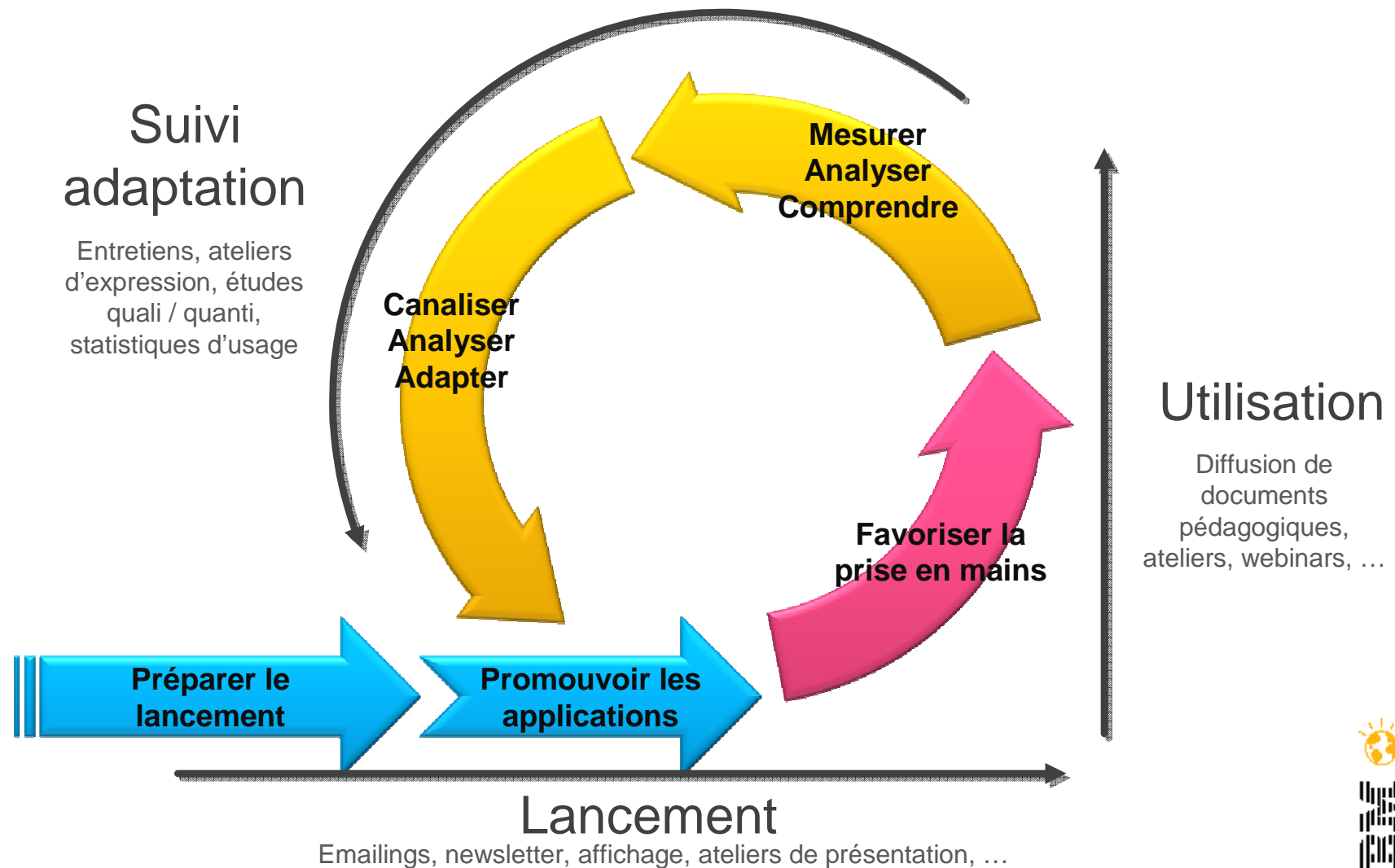
Les enjeux dans la mise en place d'un réseau social

- Des enjeux **techniques**
 - Ils existent mais sont limités
- Des enjeux **managériaux**
 - Un réseau social soulève de nombreuses questions dans l'entreprise
- Des enjeux **organisationnels**
 - Un réseau social change la façon de travailler
- Des enjeux de **communication**
 - Différentes cibles à prendre en compte selon les phases du projet
- Des enjeux **humains**
 - Il faut faire en sorte que personne ne soit laissé sur le bord de la route
- Des enjeux **fonctionnels**
 - Quel positionnement de l'outil par rapport à l'existant ?





Les enjeux de la communication dans le cycle de vie





Facteurs-clés de succès



- ☑ **Commencer petit tout en voyant grand**
 - capitaliser sur la réussite d'un petit groupe
- ☑ **Poser les outils de l'entreprise 2.0 comme une réponse à des problèmes spécifiques**
- ☑ **Poser le projet comme une approche bottom-up et s'appuyer sur une success story**
- ☑ **Prendre en compte la conduite du changement dès le début du projet**
- ☑ **Avoir une vision dans le temps**
 - Se donner le temps
 - Avoir une vision à long terme
- ☑ **Lancer le projet avec les bons partenaires**
- ☑ **Mobiliser les bons contributeurs et animer les communautés**
- ☑ **Positionner l'outil dans l'entreprise**





La démarche-type





Agenda

- Qu'est-ce qu'un réseau social ?
- Des bénéfices concrets
- Les enjeux et la démarche
- Pour terminer





Qu'apporte un réseau social ?

- Une capitalisation de la connaissance au fur et à mesure des travaux !
- Du lien entre les collaborateurs !
- Une qualification de l'information et de la connaissance au fur et à mesure de sa consommation !
- Une nouvelle philosophie de la publication : moins formelle, plus motivante !
- Une nouvelle approche du rayonnement d'un collaborateur dans l'entreprise !





Comment se lancer ?

Quelques idées et bonnes pratiques pour se lancer :

- Avant de démarrer
 - Identifier un porteur
 - Etablir un diagnostic collaboratif de l'entreprise
 - usages
 - outils
 - ... attention, l'esprit 2.0 est la cible et non un pré-requis
 - Déterminer les problèmes opérationnels concrets auxquels le réseau social doit répondre
 - Identification des cas d'usages et mesure des gains
 - Détermination des briques à forte valeur ajoutée
 - Un travail brique par brique
 - Identifier les sponsors dans l'entreprise et évangéliser les acteurs-clés
 - Direction, Management, Ressources Humaines
 - Préparer la communication sur les cas d'usages
 - Quel outil pour quel usage ?
 - Quelle brique pour quel usage ?
- Identifier un groupe pilote
 - Identification des communautés et leurs porteurs





Comment se lancer ?

Au moment du lancement de l'outil :

- Impliquer la direction générale dans la communication
- Communiquer brique par brique sur la durée pour ne pas submerger les utilisateurs d'information
- Communiquer sur des cas d'usages concrets
- La preuve par l'exemple
 - le blog de la direction
 - des communautés transverses sur la vie de l'entreprise
 - etc..

**Nous sommes là pour vous aider,
n'hésitez pas à faire appel à nous.**

ASI Informatique
Cédric ETIENNE
cetienne@asi-informatique.fr





Agenda

- Qu'est-ce qu'un réseau social ?
- Des bénéfices concrets
- Les enjeux et la démarche
- Pour terminer

Questions ?





Legal disclaimer

- © IBM Corporation 2011. All Rights Reserved.
- The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.
- References in this presentation to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this presentation may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, stating or implying that any activities undertaken by you will result in any specific sales, revenue growth or other results.
- If the text contains performance statistics or references to benchmarks, insert the following language; otherwise delete: Performance is based on measurements and projections using standard IBM benchmarks in a controlled environment. The actual throughput or performance that any user will experience will vary depending upon many factors, including considerations such as the amount of multiprogramming in the user's job stream, the I/O configuration, the storage configuration, and the workload processed. Therefore, no assurance can be given that an individual user will achieve results similar to those stated here.
- If the text includes any customer examples, please confirm we have prior written approval from such customer and insert the following language; otherwise delete: All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.
- Please review text for proper trademark attribution of IBM products. At first use, each product name must be the full name and include appropriate trademark symbols (e.g., IBM Lotus® Sametime® Unyte™). Subsequent references can drop "IBM" but should include the proper branding (e.g., Lotus Sametime Gateway, or WebSphere Application Server). Please refer to <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> for guidance on which trademarks require the ® or ™ symbol. Do not use abbreviations for IBM product names in your presentation. All product names must be used as adjectives rather than nouns. Please list all of the trademarks that you use in your presentation as follows; delete any not included in your presentation. IBM, the IBM logo, Lotus, Lotus Notes, Notes, Domino, Quickr, Sametime, WebSphere, UC2, PartnerWorld and Lotusphere are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. Unyte is a trademark of WebDialogs, Inc., in the United States, other countries, or both.
- If you reference Adobe® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete: Adobe, the Adobe logo, PostScript, and the PostScript logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States, and/or other countries.
- If you reference Java™ in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete: Java and all Java-based trademarks are trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States, other countries, or both.
- If you reference Microsoft® and/or Windows® in the text, please mark the first use and include the following, as applicable; otherwise delete: Microsoft and Windows are trademarks of Microsoft Corporation in the United States, other countries, or both.
- If you reference Intel® and/or any of the following Intel products in the text, please mark the first use and include those that you use as follows; otherwise delete: Intel, Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium, and Pentium are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.
- If you reference UNIX® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete: UNIX is a registered trademark of The Open Group in the United States and other countries.
 - If you reference Linux® in your presentation, please mark the first use and include the following; otherwise delete: Linux is a registered trademark of Linus Torvalds in the United States, other countries, or both. Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.
 - If the text/graphics include screenshots, no actual IBM employee names may be used (even your own), if your screenshots include fictitious company names (e.g., Renovations, Zeta Bank, Acme) please update and insert the following; otherwise delete: All references to [insert fictitious company name] ref

