



Lotusphere2011

IBM Software

***Quand les fonctions sociales
s'intègrent aux processus
décisionnels : IBM Cognos
Collaboration***

Vincent Perrin | IBM Collaboration Solutions Architect

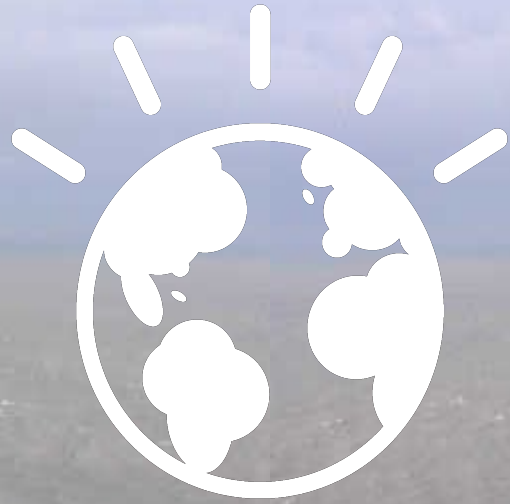


Agenda

- Comment la collaboration peut-elle aider à la prise de décision ?
- Pourquoi une prise de décision collaborative ?
- La valeur de la combinaison entre Business Intelligence et de la collaboration
- Démonstration : Cognos 10 Collaboration
- Questions



Les réseaux sociaux font partie de la "Nouvelle Intelligence"





Les réseaux sociaux font partie de l'organisation



Business User

“J'ai besoin de me connecter facilement avec des personnes susceptibles de mettre dans mes prises de décisions.”



Manager

“J'ai besoin de mieux comprendre les perspectives de mes collègues.”



Executive

J'ai besoin d'accéder facilement à l'historique des décisions afin d'apprendre et d'évoluer vers de meilleures pratiques”



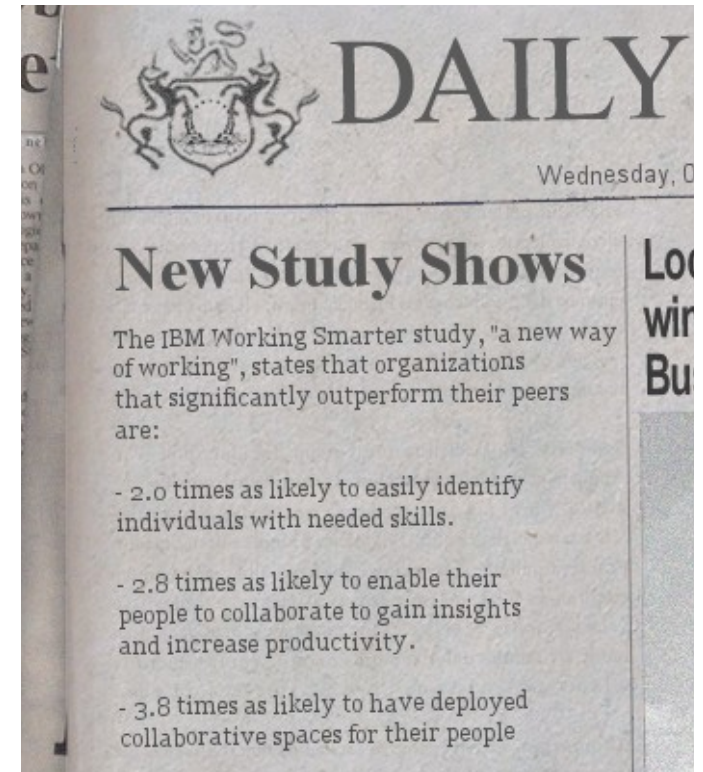
Social Business

89% of CEO's believe their customers will expect more collaboration and information sharing over the next five years

Capitalizing on Complexity 2010 IBM Global CEO Study

*Cost and quality of healthcare are complex issues that can benefit from **social networking tools** that **help decision makers** form a shared understanding of what the 'system' is doing and how to improve it.*

William Marder, PhD, Senior Vice President for Research at the Healthcare business of Thomson Reuters.





Les réseaux sociaux facilitent la communication des décisions au sein de l'organisation

Stratégique



Executive

- Peu de décisions faites annuellement...
- Top-Management (C-Level), analyste financier

- Principalement financière
- Contôler via des tableaux de bords
- Understood with complex analysis and modeling



Financial Analyst

Tactique



Manager

- Support à la décision journalière, hebdomadaire...
- Cadres, VP...

- Decision triggers include escalations, reporting periods, product or release cycles, etc
- Processes understood but not formalized



Business Analyst

Opérationnelle



Line of Business Manager

- Driving 1000s of decisions on information now
- Broad audience of users across operational units

- Data complements expertise
- Self service autonomy
- Take action with exceptions, alerting and collaboration
- Highly structured processes, exceptions driving response



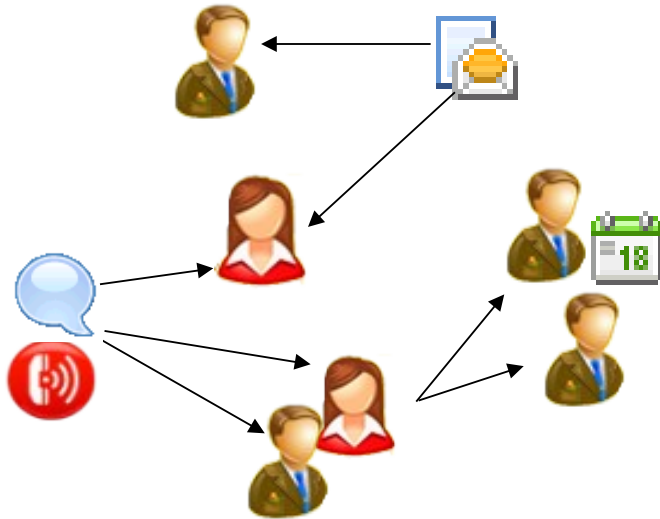
Agenda

- Comment la collaboration peut-elle aider à la prise de décision ?
- Pourquoi une prise de décision collaborative ?
- La valeur de la combinaison entre Business Intelligence et de la collaboration
- Démonstration : Cognos 10 Collaboration
- Questions



La prise de décision collaborative

Faciliter la dimension humaine de Business Intelligence

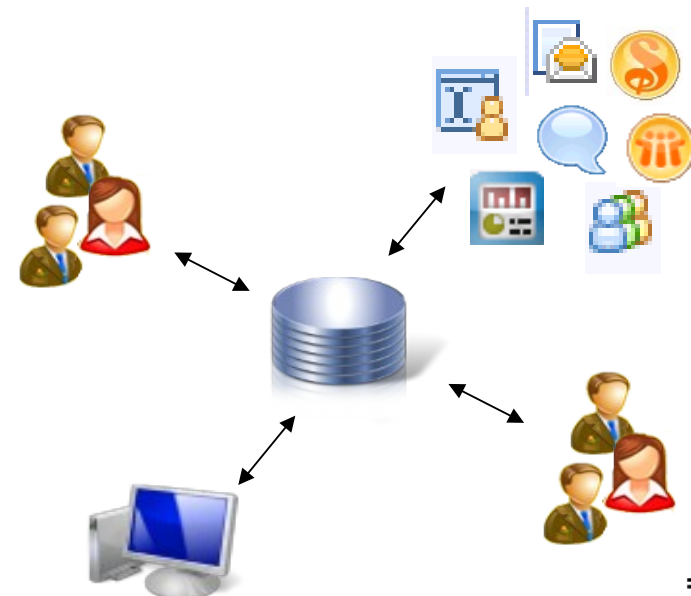


Cela fonctionne mieux Lorsque :

- Les problèmes sont insolubles.
- Expertise cross-entité ou avec des équipes géographiquement dispersées
- La transparence est nécessaire pour développer les meilleures pratiques.

Principaux avantages :

- Centraliser toutes les informations liées à la décision
- Inclure l'analyse commerciale aux côtés de notes, fichiers, discussions, actions, etc
- Activer un processus bien compris, mais non automatisé,
- Récupérer un seul historique sur les décisions
- Suivre les décisions et les initiatives
- Analyser les décisions à une date ultérieure





Pourquoi une prise de décision collaborative ?

Exemple: Revue commerciale trimestrielle

Situation

- Les revues commerciales sont menés par la direction pour évaluer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne sur les affaires.

Problèmes

- Maintenir une visibilité sur les projets et les initiatives qui contribuent aux résultats de ventes.
- Identifier clairement les acteurs et les attentes

Solution

- Promouvoir sans relâche une vision commune sur les données (Cognos BI)
- Un seul point de référence pour les actions, les liens vers des rapports et tableaux de bord (Lotus Activity)





Pourquoi une prise de décision collaborative ?

Exemple: Service de support aux clients

Situation

- Les situations critiques ou de désamorcer les frictions avec le compte
- Lors de la réunion d'examen régulier, les managers examinent la charge de travail des agents pour déterminer ceux qui sont spécifiques à un client, ou ceux liés à un problème produit.

Problèmes

- Les personnes n'assistent pas aux réunions, changent de fonctions, et les informations sur des antécédents client sont la plupart du temps dans des boîtes e-mail
- Des équipes dispersées, virtuelles demandent une plus grande communication asynchrone.
- Un suivi des actions incohérents et non traçable.

Solution

- Vision unique des actions et des dashboards





Agenda

- Comment la collaboration peut-elle aider à la prise de décision ?
- Pourquoi une prise de décision collaborative ?
- La valeur de la combinaison entre Business Intelligence et de la collaboration
- Démonstration : Cognos 10 Collaboration
- Questions



Les nouvelles promesses de la BI

→ Informer

→ Eveiller

→ Aligner

Business Intelligence

Offrir aux utilisateurs la liberté dont ils ont besoin et la performance, la sécurité et la fiabilité qu'ils exigent.

Informer

Délivrer la bonne information à la bonne personne au bon moment.

Eveiller

Explorer, analyser et utiliser l'information

Aligner

L'intelligence collective pour partager des idées et aligner les objectifs



Aligner

Informer

Eveiller

Aligner



Pourquoi est-ce un impératif ?

- Les meilleures décisions proviennent d'échange entre de nombreuses personnes ayant des rôles, des fonctions différentes et intervenant à différents dans le processus.
- Les individus ont des idées, des connaissances et des retours d'expérience critiques pour des décisions efficaces

•

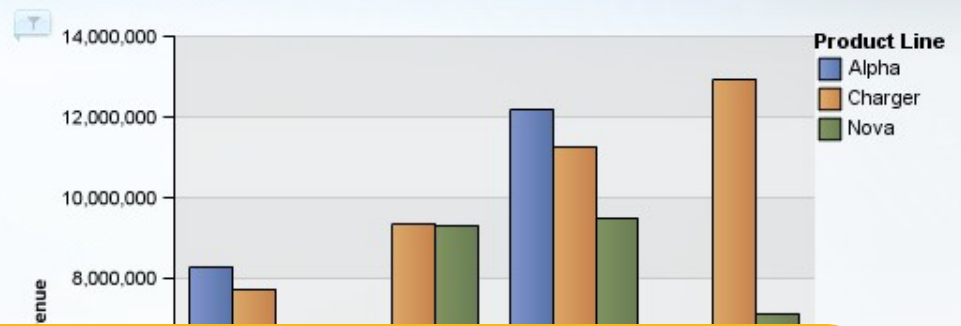
Pré-requis :

- Collaboration et le réseau social pour créer des réseaux de décision
- Implication du BI dans les tâches quotidiennes
- Ajout du contexte métier dans l'information
- Workflow pour établir les responsabilités et d'accélérer l'alignement

Quarterly Review Workspace



| 2010 Income Statement | Actual YTD |
|-----------------------|--------------------|
| N. America | 131,686,659 |
| Europe | 26,227,077 |
| Asia | 49,532,821 |
| YTD Income | 207,446,557 |



Select a value

2009-Q1 2009-Q2 2009-Q3 2009-Q4

Sales Success by

Successful Sales

- Alpha
- Charger

Demo

IBM Cognos Collaboration

Revue commerciale

Dashboard Activities

- Q4 2010 Sales Quarterly Review
More
 updated by Bob Business Yesterday 1:27 PM

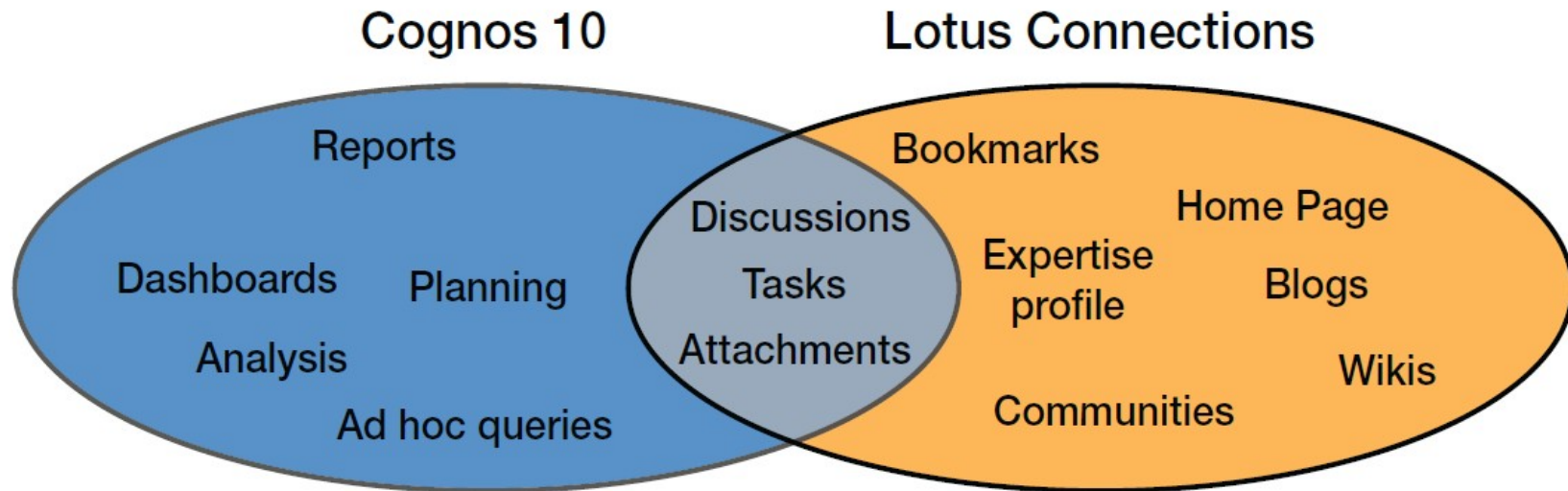
- Q3 2010 Sales Quarterly Review
More
 updated by Bob Business Wednesday 3:40 PM

- Q2 2010 Sales Quarterly Review
More
 updated by Bob Business Wednesday 3:40 PM



Business Intelligence + Collaboration

Des fonctionnalités complémentaires



Gartner: "You are further ahead than anyone else in the marketplace."



Questions?

Ερωτήσεις

Fragen

Vragen

Preguntas

Cwestiwn

Domande

Perguntas

Questions?





Vincent PERRIN
Collaboration Solutions
Architect
IBM Software Group

17, avenue de l'Europe
92270 Bois-Colombes
Tel : 06 77 02 03 54
vincent.perrin@fr.ibm.com

THANK YOU