



# Choisissez votre point d'entrée

Si votre entreprise souhaite :

**Faciliter la communication** entre les individus pour  
accélérer la prise de décision et les délais de mise sur le marché

**Etablir une culture plus axée sur la collaboration,**  
sans pour autant submerger d'informations ses équipes, ni surcharger ses  
administrateurs informatiques

**Accroître la productivité,** y compris dans le cadre des déplacements et du télétravail

**Réduire les coûts** associés à la gestion et à la maintenance de ses réseaux d'information

**Faciliter et rentabiliser les communications  
internes et externes** ainsi que la collaboration

**Améliorer la satisfaction de ses clients** grâce à  
des communications plus souples et des réponses plus rapides

...mais elle doit faire face à de nombreuses difficultés :

- Des communications irrégulières entre le siège et les travailleurs nomades
- Des obstacles à la productivité des collaborateurs nomades et des télétravailleurs
- Des difficultés à intégrer les télétravailleurs aux projets

- Un manque d'efficacité dans la coordination entre les équipes
- L'impossibilité de joindre quelqu'un au premier essai
- Du temps perdu à coordonner les agendas

- Un déménagement imminent
- De fréquents déménagements d'équipes dans ses locaux
- Un réseau en fin de vie

- Le besoin de gérer de manière économique de fréquents déménagements d'équipes
- Une augmentation rapide des effectifs
- La recherche de nouvelles solutions, à la fois respectueuses de l'environnement et économiques

- Le coût élevé des services externes de conférence audio
- Le coût de gestion de boîtes de courrier séparées pour les messages vocaux, les e-mails et les fax

- Le manque de ressources informatiques pour apporter un support efficace à votre environnement de communication et de collaboration et aux utilisateurs finaux
- Le manque de ressources informatiques pour gérer efficacement la sécurité et protéger en permanence votre réseau

- Un centre de contacts de grande envergure et difficile à gérer
- Un centre de contact doté d'un environnement multifournisseur non intégré

- Des clients qui se plaignent du service et émettent des réclamations
- Un délai de réponse trop long aux questions des clients
- L'absence ou l'insuffisance des solutions en self-service pour les clients

- L'incapacité à localiser rapidement et facilement des experts pour répondre aux questions d'un client
- L'obligation de contacter une personne avant de savoir si elle est disponible

...vous devriez envisager les solutions suivantes :



# Votre interlocuteur IBM peut vous expliquer les avantages de chacune des stratégies de conseil en unification des communications et de la collaboration d'IBM Global Technology Services.

## Stratégie et évaluation



**Les services de convergence des réseaux** vous aident à regarder de plus près votre réseau et votre environnement informatique existants pour définir s'ils sont compatibles avec une solution s'appuyant sur la convergence des communications et identifier les éventuels changements à y apporter. Les résultats, ainsi que la stratégie recommandée, sont compilés dans un rapport d'évaluation et de définition de la stratégie réseau.



**Les services de mobilité et d'accès sans fil** vous aident à définir votre stratégie de mobilité. Ils vous permettent de concevoir et mettre en oeuvre une solution rentable, et de sélectionner le matériel et de logiciels adéquats. La solution retenue peut vous aider à faciliter l'intégration et la gestion des fonctions et des équipements dédiés à la mobilité dans l'environnement informatique de votre entreprise.



**Les services de messagerie unifiée** vous aident à concevoir une solution puissante de messagerie unifiée (gestion des messages électroniques et vocaux et des fax dans une unique boîte de courrier) et une solution intelligente de messagerie vocale (comprenant toutes les fonctions avancées nécessaires) qui vous aideront à améliorer vos communications, à renforcer la productivité de vos équipes et à développer votre service client. IBM s'appuie sur les meilleures pratiques et l'expertise la plus avancée pour vous aider à clarifier votre positionnement et à atteindre vos objectifs de messagerie à court et à long terme.



**Les services de centre de contacts IP** vous permettent d'évaluer et de définir les objectifs de votre centre de contacts IP existant : exigences fonctionnelles, routage et compétences des agents. Les consultants IBM peuvent entièrement reconfigurer l'infrastructure de votre centre de contacts à l'aide de technologies IP capables d'améliorer la communication et la collaboration entre les agents de votre centre. Ces technologies peuvent également vous aider à accroître votre productivité, améliorer la satisfaction de vos clients et réduire les coûts.



**Les services de collaboration en temps réel** vous permettent d'étudier votre environnement réseau, informatique et téléphonique actuel en vue de définir une stratégie de collaboration en temps réel. Cette dernière permet une communication efficace au sein d'équipes dispersées géographiquement. Elle combine pour cela des fonctions de gestion de la présence, de messagerie instantanée et de communication vocale et vidéo en une offre très puissante qui s'intègre aisément avec les autres outils de collaboration et l'annuaire de votre entreprise.



**Les services de téléphonie IP** vous permettent de décrire votre environnement téléphonique, réseau et informatique actuel et de définir la portée, les objectifs, les besoins et la stratégie de votre infrastructure de téléphonie IP. La mise en place d'une nouvelle solution peut vous aider à réduire les coûts, remplacer un équipement vieillissant, fournir des outils plus efficaces et plus modernes à vos employés et jeter les bases d'une solution innovante de communication et de collaboration unifiées.



**L'atelier d'évolution vers la convergence des communications** est un programme d'une journée qui se concentre sur l'apport fonctionnel des solutions de communication et de collaboration unifiées et sur la définition d'une stratégie et d'un plan d'évolution pour la convergence des communications. Ce programme vous permet d'identifier des solutions d'alignement entre vos stratégies métier et informatique pour assurer le succès de votre entreprise sur un marché mondial de plus en plus concurrentiel. Il peut jouer le rôle de catalyseur de la transformation métier en rationalisant la multiplicité des réseaux, équipements et applications de gestion.



**La démonstration des solutions IBM de communication et de collaboration unifiées** vous présente les technologies d'IBM et de ses partenaires qui peuvent vous aider à compléter votre projet d'unification. Vous visiterez un centre d'innovation IBM dans lequel vous assisterez à une démonstration des capacités d'intégration d'IBM sur des plates-formes multifournisseur. Ces présentations couvrent des sujets aussi variés que la vidéoconférence, les activités des centres de contact, la collaboration en temps réel à l'aide du produit Lotus Sametime et l'évolution vers une stratégie de communication et de collaboration unifiées, ou UC<sup>2</sup>.



**L'analyse du retour sur investissement de la convergence des communications** vous permet d'évaluer et de justifier les investissements consacrés à la convergence de vos réseaux de communication. Elle décrit également comment la convergence des réseaux vous aide à réduire les coûts, accroître la productivité de vos équipes et améliorer la satisfaction de vos clients. Les résultats de cette analyse peuvent vous aider à prendre des décisions métiers mieux informées en vous appuyant sur des conclusions impartiales et indépendantes de tout fournisseur. Ils peuvent également vous aider à réduire le risque d'interruption réseau lié au passage à un nouvel environnement.



**Nos autres services clés** couvrent la définition de l'architecture, la conception, l'intégration, le déploiement et la gestion. Ils vous aident à vous concentrer sur votre coeur de métier tout en réalisant des économies importantes et en améliorant l'efficacité de votre infrastructure. IBM vous propose également des services de support aux utilisateurs finaux, allant des portails en self-service jusqu'à la gestion des terminaux et aux centres d'assistance. Ces services peuvent vous aider à simplifier votre support informatique, à en améliorer la productivité et à en réduire les coûts. Nos consultants peuvent également vous apporter des services de gestion de la sécurité, par exemple le contrôle des menaces et la gestion des identités, ainsi que des services de gestion des accès qui vous aideront à faire le point sur la sécurité de votre environnement, à rentabiliser vos investissements en sécurité et à vous protéger contre des attaques réseau.



## Votre rôle vous amène à suivre de près l'actualité de la communauté informatique et

vous avez certainement entendu parler de la vision de communication et de collaboration unifiées d'IBM (Unified Communications and Collaboration, ou UC<sup>2</sup>). Les différentes présentations et les documents que vous avez pu consulter vous ont permis de comprendre que la stratégie UC<sup>2</sup> d'IBM permet aux entreprises de mettre en oeuvre et de maintenir très aisément des fonctions de collaboration de dernière génération en s'appuyant sur leurs investissements existants ou sur de nouvelles technologies. Vous souhaitez peut-être en savoir plus, ou bien vous êtes déjà prêt à mettre en oeuvre cette approche... mais comme beaucoup d'autres entreprises, vous ne savez pas par où commencer.

Il est vrai que la stratégie UC<sup>2</sup> d'IBM associe des fonctions très riches de gestion de présence, messagerie instantanée, e-mail et messagerie unifiée, avec vos propres outils existants de téléphonie, accès Web et conférence audio et vidéo, le tout sous la forme d'une unique interface utilisateur hautement flexible. Mais ne pensez pas pour autant que c'est trop ! Cette stratégie est conçue pour être facile à adopter et IBM vous propose une offre complète comprenant le coeur logiciel, avec la plate-forme Lotus Sametime, le matériel, les services et les partenariats stratégiques. Ces outils peuvent vous aider à mettre en oeuvre une stratégie de communication et de collaboration unifiées dans un environnement multifournisseur existant, sans vous imposer le renouvellement de votre équipement. Comment démarrer ?

IBM Global Technology Services vous propose une suite complète de services d'évaluation, de définition de la stratégie, d'architecture et de conception. Nous couvrons également l'intégration, le déploiement et les services gérés. Si votre stratégie est déjà définie, IBM vous propose son expertise rodée pour vous aider à la mettre en oeuvre. Si vous en êtes seulement aux premiers pas et que vous vous demandez où commencer, IBM vous propose des services d'évaluation et de définition de la stratégie qui vous aideront à comprendre votre positionnement actuel vis-à-vis de l'unification entre collaboration et communications, relever les défis informatiques qui vous sont propres et atteindre vos objectifs économiques.

# Trouvez votre voie et concevez une

**stratégie d'unification  
des communications  
et de la collaboration**

**Compagnie IBM France**

Tour Descartes – La Défense 5  
2 avenue Gambetta  
92066 Paris – La Défense Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible  
à l'adresse :

**ibm.com/fr**

IBM, le logo IBM, ibm.com, Lotus, Sametime et UC<sup>2</sup> sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres raisons sociales, noms de produit et noms de service peuvent être des marques ou des marques de service de leurs propriétaires respectifs.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité. Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre informatif uniquement. Bien que l'exhaustivité et la pertinence des informations contenues dans cette documentation aient été vérifiées, celle-ci est livrée " en l'état " sans aucune garantie implicite ou explicite quant à son contenu. En outre, ces informations reposent sur les stratégies et les plans concernant les produits IBM actuels, qui sont susceptibles d'être modifiés par IBM sans préavis. IBM ne sera en aucun cas responsable de tout dommage résultant de l'utilisation de cette documentation ou de toute autre documentation. Aucun élément de cette documentation ne constitue une garantie d'IBM (ou de ses fournisseurs) ou ne modifie les dispositions et les conditions du contrat de licence applicable au Logiciel IBM.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Tous droits réservés.

**Pour plus d'informations**

Pour en savoir plus sur la stratégie IBM de communication et de collaboration unifiées, contactez votre interlocuteur IBM habituel, ou bien rendez-vous sur :

**ibm.com/lotus/UC2**

ou

**ibm.com/services/integratedcommunications**