

IBM Software

Portails et mash-ups

Créer une expérience Web exceptionnelle pour attirer de nouveaux prospects et mieux satisfaire son portefeuille client

Dépasser les attentes des utilisateurs expérimentés du Web à l'aide de solutions logicielles leaders sur le marché



IBM

Aller au-delà des attentes de votre public sur le Web

L'usage d'Internet dans la sphère privée et dans la sphère professionnelle est omniprésent. Le nombre d'utilisateurs expérimentés ne cesse de croître, qu'il s'agisse de clients, d'employés, de partenaires et de fournisseurs. Ces utilisateurs chevronnés souhaitent bénéficier d'une expérience Web exceptionnelle prenant en compte à la fois la dimension esthétique et la dimension fonctionnelle. Une expérience Web exceptionnelle offre un environnement visuel attractif et des informations, des fonctionnalités et des ressources voulues ou nécessaires au moment opportun. L'objectif est atteint lorsque les attentes du public visé sont satisfaites ou dépassées. Ces expériences doivent retenir l'attention, permettre d'obtenir des informations fiables et pertinentes et être accessibles quel que soit l'endroit où se trouve le public ciblé.

Cet objectif peut sembler difficile à atteindre pour de nombreuses entreprises. Valoriser ses marques et communiquer par le biais de différents canaux, tels que les téléphones portables, les sites de réseaux sociaux et les messageries électroniques, peut constituer un véritable défi. Même pour le spécialiste du marketing le plus expérimenté, la personnalisation de l'expérience en ligne par comportement ou par public cible peut constituer une tâche extrêmement délicate. Il est presque impossible d'évaluer l'efficacité de ses campagnes sur Internet sans outils d'analyse des données et des informations. Une tâche simple comme la modification du contenu d'un site Web, peut nécessiter de nombreuses ressources informatiques.

Les entreprises, qui sont en mesure de fournir une expérience de nouvelle génération capable de retenir l'attention du public associée à des fonctionnalités intégrées de collaboration et mobilité sont susceptibles d'attirer et de fidéliser un nombre plus important de clients. Si votre entreprise parvient à gérer facilement son contenu, à mettre en place une communication en temps réel et à analyser ses données, elle pourra ainsi améliorer son service clientèle, proposer des expériences plus personnalisées et bénéficier d'un meilleur retour sur investissement. Pour atteindre ce niveau de fonctionnalité, la plupart des entreprises doivent s'appuyer sur des solutions cloisonnées et les intégrer de façon ponctuelle en espérant qu'elles sont et resteront compatibles.

Proposer une nouvelle stratégie

Votre activité repose sur les relations que vous entretenez avec vos clients. Elles se développent de plus en plus sur Internet et par conséquent, l'utilisation des canaux de communication en ligne pour attirer, retenir et satisfaire ses clients, les citoyens lambda et ses partenaires, est devenue cruciale. Pour aider les entreprises à créer plus d'interactions avec leurs clients, IBM lance le projet IBM Northstar. Cette vision stratégique sur plusieurs années a pour objectif d'aider les entreprises à créer des expériences en ligne de nouvelle génération.

IBM Project Northstar propose une nouvelle stratégie intégrant l'ensemble des fonctionnalités dont les entreprises ont besoin pour attirer de nouveaux clients, fidéliser leurs meilleurs, améliorer leur satisfaction et réduire les coûts opérationnels.

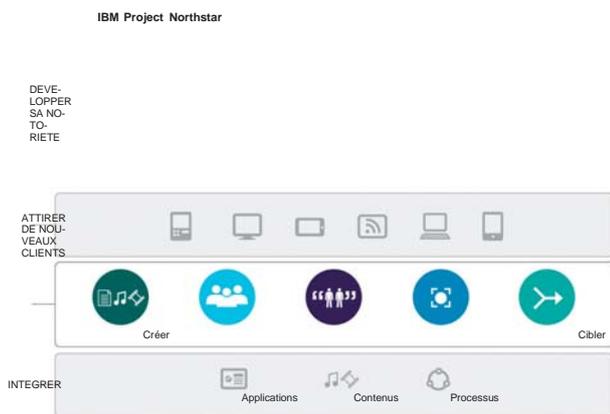


Figure 1 : La vision stratégique IBM Project Northstar définit les fonctionnalités dont les entreprises ont besoin pour créer une expérience en ligne exceptionnelle pour leurs clients tout en améliorant leur fidélité à la marque et leur satisfaction, et en réduisant les coûts opérationnels.

Satisfaire vos clients avec une expérience Web exceptionnelle

IBM présente IBM Customer Experience Suite, une solution complète et flexible associant des options et des fonctionnalités essentielles conçues pour vous aider à proposer à vos clients une expérience en ligne exceptionnelle et attractive. Cette suite logicielle intègre, entre autres, des fonctionnalités de gestion de contenus Web, de communication temps réel, de recherche, de transaction et d'analyse,

de personnalisation, de gestion de contenus *rich media*, de prise en charge des appareils mobiles et d'intégration complète, : vous pourrez répondre plus rapidement et en toute confiance aux besoins et aux attentes de vos utilisateurs. En développant votre notoriété par le biais de plusieurs canaux de communication en ligne, vous optimiserez la satisfaction de votre clientèle, vous soutiendrez le développement de vos marques et augmenterez vos bénéfices.

Réunir Optimiser Concrétiser

Fonctionnalités d'IBM Customer Experience Suite

IBM Customer Experience Suite permet de créer des expériences Web personnalisées en associant des fonctionnalités et des options performantes, notamment :

- Gestion de contenus Web
- Communication avancée en réseau et en temps réel
- Recherche
- Intégration des outils d'analyse
- Personnalisation
- Gestion de contenus *rich media*
- Compatibilité des appareils mobiles
- Intégration complète
- Mash-ups

La solution IBM Customer Experience Suite est conçue pour personnaliser et améliorer la qualité de l'expérience en ligne. Elle permet ainsi aux entreprises de bénéficier des avantages suivants :

- Développement des échanges avec et entre les utilisateurs via la constitution de communautés en ligne
- Création de microsites, de portails et de mash-ups, et gestion de contenu traditionnel, de contenu *rich media* et de documents par le biais d'outils intégrés
- Personnalisation de l'expérience Web des utilisateurs en fonction de : leur identité, leurs clics, leur matériel, leur navigateur, leurs réseaux sociaux, leur situation géographique ou du moment de la journée
- Amélioration de la fidélisation des clients et résolution plus rapide des incidents à l'aide des fonctionnalités de collaboration, comme les profils d'utilisateur, les wikis, les blogs, les forums, les communautés, les évaluations, les commentaires, les sondages, les enquêtes et la messagerie instantanée
- Optimisation des opportunités commerciales et des taux de conversion de prospects en nouveaux clients par le développement d'initiatives de vente croisée et incitative et la publication dynamique des offres et des contenus.
- Adaptation du contenu pour les appareils mobiles, y compris les smartphones les plus répandus, et syndication du contenu sur les sites de réseaux sociaux

De plus, cette solution permet de tirer profit de vos équipements et de vos ressources informatiques et Web existants, ce qui optimise la rentabilité de vos investissements actuels sans sacrifier votre flexibilité, votre évolutivité ou votre sécurité. Par exemple, les connecteurs prêts à l'emploi

et les services REST vous permettent d'intégrer de façon transparente la solution au sein de vos sources de données existantes, telles que les applications de bureau et d'entreprise, les solutions commerciales, les services de Cloud Computing, les sites de contenus *rich media* et de réseaux sociaux, les bases de données, les services Web, les Widgets, les portlets et les systèmes d'analyse. Vous pouvez ainsi personnaliser et rendre cohérente l'expérience de vos utilisateurs et les inciter à revenir utiliser vos produits et services.

Comprendre et s'adapter à l'aide d'analyses approfondies

La solution IBM Customer Experience Suite garantit une intégration prête à l'emploi avec les principaux fournisseurs d'outils d'analyse pour le Web, ce qui permet de bénéficier d'informations dynamiques et pertinentes. Vous pouvez exécuter des tests A/B pour déterminer les variations de contenu et des tests à plusieurs variables pour analyser les performances des différentes zones d'un site Web. Les fonctionnalités avancées de personnalisation complètent les fonctionnalités d'analyse. Vous pouvez ainsi adapter vos stratégies et vos approches en fonction des préférences, des comportements, de la situation géographique, des achats, des équipements et de l'humeur de chacun de vos visiteurs. IBM Customer Experience Suite permet d'améliorer les taux de conversion et la participation des utilisateurs, et de mieux comprendre et d'assurer le suivi des investissements sur le Web les plus rentables.

Des fonctionnalités supplémentaires pour aller plus loin

La solution complète IBM Customer Experience Suite offre des fonctionnalités permettant de répondre aux attentes de chacun, de toucher plus de clients et de proposer des expériences exceptionnelles. Cette solution flexible et évolutive vous permet de bénéficier des avantages suivants :

- **Créer.** Développez et gérez des contenus dynamiques et des contenus *rich media* grâce aux fonctionnalités intégrées et publiez-les sur différents canaux pour améliorer la réactivité des visiteurs et réduire les coûts opérationnels Web
- **Cibler.** Renforcez vos relations et soutenez les initiatives en créant des campagnes plus ciblées et en adaptant de façon dynamique le contenu et les offres en fonction des comportements et des préférences des utilisateurs
- **Favoriser les échanges.** Fidélisez vos clients et tirez encore plus de bénéfices de vos interactions avec ceux-ci en simplifiant les échanges, le partage d'idées et la publication de commentaires
- **Développer sa notoriété.** Développez votre notoriété auprès de vos clients actuels et attirez de nouveaux prospects en communiquant par le biais de différents canaux tels que les appareils mobiles, les sites Web de tiers, les sites de réseaux sociaux, les bornes et les messageries électroniques
- **Concrétiser ses objectifs.** Tirez parti de vos investissements dans vos activités et sur le Web à l'aide des fonctionnalités avancées. Elles vous permettent de créer à partir de formulaires des applications conçues pour prendre en charge des processus métier peu élaborés, intégrer des fonctionnalités commerciales et personnaliser la solution en fonction de l'évolution des exigences des publics, des campagnes, des événements ou des communiqués.

Créer des portails pour améliorer l'expérience utilisateur

Le logiciel IBM WebSphere® Portal, un composant essentiel de la solution IBM Customer Experience Suite, et ses logiciels connexes permettent d'aider les entreprises à déployer des sites Web destinés à leurs employés, leurs partenaires ou leurs fournisseurs. Chaque offre de portail IBM comprend différentes innovations et fonctionnalités avancées, ce qui permet aux utilisateurs de bénéficier d'un point d'accès unique aux applications, aux contenus, aux processus métier et aux autres contacts.

Les offres logicielles avancées IBM WebSphere Portal incluent les logiciels suivants :

- IBM WebSphere Portal Server 7.0
 - IBM WebSphere Portlet Factory 7.0
 - IBM Mobile Portal Accelerator
 - IBM Dashboard Accelerator
 - IBM WebSphere Portal Enable 7.0
 - IBM WebSphere Portal Extend 7.0
 - IBM WebSphere Portal Express 7.0
-

IBM WebSphere Portal 7.0

Le logiciel IBM WebSphere Portal permet de développer rapidement des portails évolutifs comprenant des interfaces avancées conçues pour faciliter l'accès aux outils, aux informations, aux processus et aux contacts dont vos utilisateurs ont besoin. De plus, grâce à sa plate-forme éprouvée, évolutive

et basée sur des standards associée à une infrastructure sous-jacente fournissant des services communs, WebSphere Portal vous permet de réutiliser facilement et rapidement vos actifs informatiques et basés sur le Web existants.

IBM WebSphere Portal Server 7.0 Le logiciel IBM WebSphere Portal Server est au cœur de la gamme de solutions WebSphere Portal. Grâce à ses services de portail centraux tels que l'accès par rôle aux applications et aux contenus, aux options de recherche, de personnalisation et de sécurité, et aux fonctionnalités Web 2.0, le logiciel WebSphere Portal Server vous permet de créer des portails adaptés à vos besoins métier. Comme les autres solutions logicielles WebSphere, WebSphere Portal Server protège vos investissements informatiques en cours grâce à son architecture évolutive garantissant un accès modulable aux applications et données d'entreprise existantes et à son intégration avec les systèmes de recherche avancée, d'analyse Web, de sécurité et de collaboration des autres entreprises.

Le logiciel WebSphere Portal Server 7.0 améliore de façon importante la protection des données et offre une évolutivité et des performances élevées pour les opérations sollicitant plus particulièrement les bases de données. Basé sur la technologie logicielle IBM DB2®, WebSphere Portal Server 7.0 permet de gérer les données

de façon plus efficace. Des fonctionnalités innovantes complètent l'intégration des outils d'analyse avancés, : le nouvel assistant de configuration, les rapports et les messages comprenant encore plus d'informations détaillées.

- **IBM Universal Hub Integration** - Mettez en service des composants développés à l'aide de différents outils et logiciels intégrés, tels que les portlets, les iWidgets, les flux et les pages HTML au sein d'un service de présentation sous forme de page unique
- **Étiquetage et évaluation** - Proposez aux utilisateurs des fonctionnalités d'étiquetage et d'évaluation pour organiser et classer les contenus dans le thème page builder
- **Virtualisation** - Tirez parti de la prise en charge des environnements VMware ou IBM WebSphere CloudBurst™ Appliance pour répliquer les environnements d'exploitation configurés avec le logiciel WebSphere Portal
- **Compatibilité multi-profils** - Accélérez la productivité et simplifiez les fonctionnalités d'administration pour créer un parc de portails ou un environnement en grappes garantissant une meilleure évolutivité
- **Migration simplifiée** - Simplifiez la procédure de migration entre la version 6.1 et la version 7.0 de WebSphere Portal à l'aide des fonctionnalités gérant la transition de façon similaire à une mise à niveau logicielle intégrée

Etude de cas : Duke University Health System

Le besoin :

En tant que fournisseur de soins de santé, Duke University Health System (Duke) a défini une stratégie d'évolution continue et a constaté qu'il était nécessaire d'impliquer les patients pour transformer pleinement et optimiser les pratiques en matière de soins. Par conséquent, Duke recherchait une solution performante d'analyse pour fournir des services beaucoup plus personnalisés.

La solution :

Duke a déployé une solution IBM d'analyse des soins de santé lui permettant d'explorer des millions de données médicales. Le fournisseur peut ainsi identifier les patients souffrant de maladies chroniques et leur proposer un cadre de soins de santé primaires pour les aider à prendre en charge leur maladie. Ce cadre offre aux personnels de santé des outils puissants orientant, par exemple, les médecins vers de meilleures pratiques en fonction des symptômes, à partir du suivi des résultats sur le terrain.

Les avantages :

- Mieux impliquer les patients et mieux les satisfaire par le biais d'une gestion proactive des soins de santé
- Améliorer les résultats médicaux et la sécurité des patients à l'aide de pratiques cliniques mieux définies
- Aider les patients à gérer les maladies chroniques à l'aide de méthodes de coaching médical personnalisé

IBM WebSphere Portlet Factory 7.0 Grâce à ses outils et à sa technologie de nouvelle génération, le logiciel IBM WebSphere Portlet Factory 7.0 permet d'accélérer et de simplifier le développement d'applications en facilitant la création, la personnalisation, le déploiement et la gestion des portlets, des widgets et des clients de contenus Web et *rich media*. Sans développer de code et en tirant parti des applications d'entreprise existantes

et des équipements informatiques, les développeurs peuvent créer des portlets dynamiques et robustes en Java™, la technologie Enterprise Edition (Java EE). Elles évoluent en fonction des besoins métier et peuvent être modifiées par les utilisateurs en temps réel. A l'aide de WebSphere Portlet Factory, vous pouvez augmenter de façon importante la productivité des développeurs et diminuer les coûts de développement. Quel que soit leur niveau d'expertise, les développeurs peuvent créer des applications complexes de plusieurs pages à partir des logiciels IBM Customer Experience Suite ou WebSphere Portal.

Outre les nouvelles fonctions avancées de développement visuel d'application, la meilleure intégration avec les thèmes de logiciel WebSphere Portal et la nouvelle prise en charge des composants de représentation graphique d'IBM ILOG® JViews, le logiciel WebSphere Portlet Factory

7.0 vous permet de bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Applications enrichies avec des widgets, des animations et des commandes avancées d'interface utilisateur Dojo Toolkit
- Applications interactives avancées dotées de fonctionnalités de changement thématique, garantissant une actualisation intelligente des applications et une expérience utilisateur sans scintillement sur les pages
- Applications esthétiques dotées de fonctionnalités d'interface utilisateur avancées
- Automatisation extrême des opérations pour créer très rapidement des applications complètes
- Optimisation pour le Cloud Computing grâce à la prise en charge automatique du déploiement à chaud

IBM Mobile Portal Accelerator

Le logiciel IBM Mobile Portal Accelerator permet aux développeurs de concevoir facilement tout en maîtrisant les coûts des solutions mobiles. e A l'aide des outils et des modèles de portails mobiles prêts à l'emploi associés au serveur intelligent multicanal qui adapte les contenus en fonction des appareils mobiles, les développeurs n'ont plus qu'à concevoir une seule fois le contenu et peuvent ainsi proposer un accès rapide à des contenus Web personnalisés aux employés itinérants. Lorsque leurs équipes sont en déplacement, elles bénéficient d'un accès simplifié aux services et aux informations. Les entreprises sont alors mieux positionnées pour anticiper les opportunités métier et améliorer leur service clientèle, et peuvent ainsi bénéficier d'un avantage concurrentiel

Vos besoins, votre solution

Le logiciel WebSphere Portal est l'un des leaders du marché incluant des offres pour les petites et les grandes entreprises. Les portails permettent aux employés, aux partenaires et aux clients de bénéficier d'une expérience Web personnalisée et d'accéder aux informations et aux applications dont ils ont besoin en fonction de leur rôle, du contexte ou de leurs préférences. En tirant profit des autres solutions de portail d'IBM, vous pouvez aller encore plus loin : gérer les contenus, partager et classer vos documents, et mettre à disposition des fonctionnalités de collaboration et des formulaires électroniques.

Gérer plus efficacement les contenus Web

Le logiciel IBM WebSphere Portal Enable 7.0 comprend toutes les options du logiciel WebSphere Portal Server ainsi que des options intégrées de gestion de contenus Web, de bibliothèques de documents et de recherche avancée sur les portails. La version 7.0 prend également en charge des fonctionnalités répandues de collaboration telles que des modèles prêts à l'emploi de gestion de contenus de blog et de wiki.

Tirer profit des initiatives de consolidation matérielle

Le logiciel IBM WebSphere Portal Enable for z/OS® permet de partager, d'afficher et d'organiser plus facilement les documents et les feuilles de calcul via un portail. Cette solution conçue spécifiquement pour la plate-forme IBM z/OS comprend un ensemble complet de services de portail, un système de stockage centralisé des documents et un accès sécurisé aux systèmes, données et applications de back-end.

Développer et déployer des portails collaboratifs avec des fonctionnalités avancées

IBM WebSphere Portal Extend 7.0 s'appuie sur les fonctionnalités du logiciel WebSphere Portal Enable et vous permet de développer et de gérer des portails plus robustes et dynamiques. A l'aide des services de collaboration et des formulaires électroniques, ce logiciel vous permet, à vous, à vos collègues et à vos partenaires de collaborer et d'échanger vos opinions sur des projets. Vous pouvez également discuter avec d'autres clients de portail à l'aide de la messagerie instantanée. De plus, vos employés, vos clients et vos partenaires peuvent remplir, afficher et stocker des formulaires au format électronique.

Utiliser des portails adaptés aux besoins de votre PME

Le logiciel IBM WebSphere Portal Express 7.0 a été conçu pour répondre aux besoins des PME qui peuvent ainsi créer plus facilement des portails leur permettant de centraliser leurs contacts, leurs données et leurs applications nécessaires au jour le jour. Grâce à un ensemble complet d'options prêtes à l'emploi de collaboration, de gestion de documents et de portail, WebSphere Portal Express 7.0 vous permet de partager des informations, de répondre à vos clients et de gérer vos transactions métier. En association avec le modèle de déploiement IBM WebSphere Portal NOW, vous pouvez mettre en service une solution de portail clé en main en trois semaines.

Bénéficiaire de fonctionnalités de gestion de contenu de nouvelle génération

Pour proposer une expérience Web de qualité, l'accent doit être mis sur le contenu. Dans l'idéal, le contenu Web doit être adapté au public visé, qu'il s'agisse d'un client, d'un partenaire, d'un fournisseur ou d'un employé. Le personnel de l'entreprise doit également être en mesure d'utiliser et de modifier facilement les informations des sites Web selon ses besoins et sans l'aide du personnel informatique. Une solution de gestion de contenus Web doit offrir la possibilité de fournir un contenu optimisé et élaboré en fonction des compétences des responsables marketing en matière d'évaluation des comportements des clients. Elle doit également permettre de proposer un contenu adapté pour atteindre les objectifs des campagnes de marketing.

Le logiciel IBM Lotus® Web Content Management 7.0 permet en toute simplicité de créer du contenu, d'adapter celui-ci en fonction de ses destinataires, d'optimiser la publication de contenu sur les sites Web en analysant le comportement de ses visiteurs et de bénéficier de bien d'autres avantages. Lotus Web Content Management 7.0 améliore l'expérience sur le Web en réunissant les caractéristiques et les fonctionnalités les plus populaires : une interface conviviale, de nouvelles options avancées de collaboration, une prise en charge améliorée du contenu, des fonctionnalités de recherche et d'optimisation du référencement pour les moteurs de recherche, des options de modification et de publication simplifiées des contenus numériques multimédias et une intégration avec les applications Internet sophistiquées telles que Flash. Lotus Web Content Management 7.0 est une solution complète et flexible utilisée par de nombreuses entreprises pour créer facilement et rapidement des sites Web dynamiques et enrichis. Elles peuvent ainsi répondre à l'évolution constante des demandes et des attentes des clients, et améliorer la satisfaction de leur clientèle.

Aller plus loin à l'aide de votre solution de gestion de contenu

IBM Lotus Web Content Management 7.0 intègre toutes les fonctionnalités avancées de la version 6.1.5 et comprend également les caractéristiques suivantes :

- Une interface de création et de modification améliorée pour accélérer la productivité
- Des formulaires d'édition dotés de nombreuses options pour rédiger en toute simplicité votre contenu
- Des fonctionnalités de gestion simplifiée des modifications au cours des projets
- Des fonctionnalités d'intégration des outils d'analyse avancés pour mieux comprendre le comportement des utilisateurs et améliorer les taux de conversion
- Des étiquettes, des classements, des blogs et des wikis améliorés pour tirer profit de l'expertise des communautés d'utilisateurs
- Des nouveaux modèles de sites Web élaborés pour accélérer la création de valeur ajoutée
- Des échanges simplifiés autour des modifications de contenu grâce à l'intégration avec le logiciel IBM Lotus Symphony™
- La prise en charge de la virtualisation dédiée à l'optimisation des plates-formes
- Une amélioration de la gestion de la maintenance pour réduire les coûts de possession

Lotus Web Content Management 7.0 permet de proposer une expérience Web exceptionnelle sur de nombreux canaux de communication, tels que les smartphones, les sites Web, les sites de réseaux sociaux, les bornes et les messageries électroniques, et permet d'améliorer la satisfaction des clients, la notoriété de vos marques et votre rentabilité. Les fonctionnalités et options avancées du logiciel vous permettent également d'exploiter de façon plus approfondie le contenu de votre site Web.

Grâce à un ensemble complet d'options d'édition, de modification, de partage, de conception, de gestion et de publication associé à la prise en charge de l'intégration d'outils d'analyse avancés, vous pourrez mieux comprendre les comportements de vos visiteurs et transformer le cœur de votre site Web, son contenu.

Avantages de Lotus Web Content Management 7.0 :

- **Créer.** Améliorez la productivité à l'aide de fonctionnalités avancées facilitant la création et la publication de contenus multilingues et de sites Web attractifs de réseaux sociaux par vos utilisateurs métier
- **Développer.** Accélérez la création de valeur ajoutée grâce aux modèles préconfigurés de microsites, de blogs et de wikis, et grâce aux modèles adaptés aux besoins des différents secteurs et aux options de personnalisation de thèmes
- **Collaborer.** Boostez la productivité et la collaboration au sein de votre équipe à l'aide des options de suivi des modifications, de pistes d'audit et de workflows en parallèle et en série pendant le processus de création de contenus
- **Cibler.** Augmentez vos bénéfices, améliorez la notoriété de vos marques et développez vos parts de marché en concevant et en déployant des campagnes ciblées sur plusieurs canaux de communication. Vous pouvez également tirer profit de contenus réutilisables pour cibler des visiteurs et personnaliser vos sites Web en fonction des rôles et des préférences.
- **Optimiser.** Optimisez vos investissements et améliorez vos taux de conversion à l'aide des fonctionnalités de reporting et de prise en charge de l'intégration des outils d'analyse. Vous pourrez ainsi mieux analyser le comportement des visiteurs, publier des modèles en fonction de l'utilisation des contenus et des visiteurs, créer du contenu optimisé pour le référencement dans les moteurs de recherche et effectuer de façon plus efficace le suivi des campagnes en ligne.

Etude de cas : Wimbledon

Le besoin :

Wimbledon, le tournoi de tennis professionnel réputé dans le monde entier, souhaitait créer un site Web stable au contenu enrichi pour impliquer davantage les fans de tennis. Il fallait donc déployer un système de gestion de contenus Web simplifiant la publication de contenus sous forme de texte, de photos et de vidéos.

La solution :

IBM Global Business Services a implémenté la solution IBM Lotus Web Content Management, un système flexible et convivial de publication de contenu permettant aux spécialistes du domaine sans expertise technique de créer et de publier du contenu interactif sur le Web.

Les avantages :

- Développement de workflows flexibles pour prendre en charge et maîtriser la création, l'approbation et la publication de contenus sur le site Web sans assistance informatique
- Publication de contenu multimédia par des utilisateurs sans expertise technique par le biais d'un site Web en immersion dédié au tournoi de Wimbledon

Automatiser les processus de gestion de formulaire

En raison du développement de l'utilisation des formulaires dans les processus métier, les erreurs lors de la saisie des informations sont préjudiciables pour les entreprises en matière de coûts et de temps investis dans ces opérations. Les formulaires électroniques constituent une réponse à ce problème. Le logiciel IBM Lotus Forms est conçu pour automatiser les processus métier de gestion de formulaires, diminuer les erreurs et accélérer la durée des transactions, ce qui vous permet d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts, de limiter les déchets liés aux supports au format papier et d'améliorer le service clientèle.

Répondre aux besoins de nombreux secteurs

Chaque secteur s'appuie sur des processus particuliers. Par conséquent, les solutions logicielles Lotus Forms répondent aux différents besoins des secteurs de l'administration, de l'assurance, de la banque, de la distribution, de la fabrication et de la santé. En fonction du secteur, le logiciel Lotus Forms propose des formulaires dotés de fonctionnalités avancées de sécurité tirant profit des ressources informatiques existantes et s'intégrant dans les systèmes de back-end, ce qui permet d'améliorer la précision des données. De plus, ce logiciel permet de faire de l'archivage légal à signature numérique des transactions métier. Il permet aux utilisateurs quels que soient leurs niveaux de compétences de créer, de stocker et de publier des formulaires électroniques. Lotus Forms vous aide ainsi à rationaliser vos workflows, à améliorer votre productivité et à diminuer vos coûts.

Atteindre et dépasser vos objectifs métier

IBM Dashboard Accelerator vous permet d'atteindre vos buts et objectifs métier en mettant en relation les personnes, les processus, les systèmes et les technologies dont vous avez besoin. Les tableaux de bord et les fiches d'évaluation aident vos employés à comprendre leurs objectifs en matière de performances et vous aident à vous concentrer sur les priorités de votre entreprise en prenant en compte le contexte et les risques en temps réel. Vous pouvez ainsi cerner et résoudre les difficultés potentielles avant qu'elles ne s'amplifient.

A l'aide d'IBM Dashboard Accelerator, vous pouvez créer et déployer des tableaux de bord pour les appareils mobiles, les clients de *rich media*, les forums, les clients de messagerie instantanée et les mash-ups. Vos employés peuvent alors accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin. De plus, les moteurs de Business Intelligence fournissent des données contextuelles en fonction des rôles des employés, ce qui permet d'améliorer la prise de décisions. IBM Dashboard Accelerator s'appuie sur une plate-forme robuste et flexible reposant sur une architecture ouverte SOA, sur une suite d'outils prêts à l'emploi et

sur des options avancées de visualisation du logiciel ILOG JViews Enterprise.

Vous pouvez ainsi tirer profit de votre technologie actuelle et vous adapter aux constantes évolutions du marché.

Consulter les experts

Le logiciel IBM Industry Toolbox for WebSphere Portal vous permet d'accéder aux informations, aux ressources et aux actifs réutilisables pour les logiciels IBM Customer Experience Suite et WebSphere Portal. Dans les forums, le leadership dans le secteur et l'expertise technique sont mis en commun pour que vous puissiez bénéficier de conseils sur le plan des meilleures pratiques en fonction de votre activité.

Les boîtes à outils sont disponibles pour les secteurs suivants : l'administration, la santé, la banque, l'assurance, la distribution, les télécommunications, l'industrie, le voyage et le transport. Chaque forum propose un vaste choix de présentations d'applications, d'études de cas, de modèles de solutions, de démonstrations, de livres blancs et bien d'autres ressources qui vous permettent de bénéficier des avantages suivants :

- Découvrir les solutions des autres entreprises de votre secteur
- Définir et évaluer votre ROI et votre valeur métier
- Etudier des modèles de solutions
- Accélérer vos implémentations à l'aide de ressources de codes téléchargeables

Les boîtes à outils par secteur incluent également des modèles pour les logiciels IBM Customer Experience Suite et WebSphere Portal comprenant des exemples par secteur, des contenus, des présentations et des portlets qui peuvent être personnalisés et configurés pour répondre à vos besoins.

Pour plus d'informations, visitez le site :

ibm.com/websphere/portal/industry

Accélérer la création de valeur ajoutée à partir de vos investissements logiciels

IBM Software Services for Lotus et les partenaires commerciaux d'IBM peuvent vous aider à découvrir quelles sont les options technologiques adaptées à vos besoins et comment tirer parti des solutions de collaboration Lotus pour diminuer le coût total de possession dans le domaine informatique et augmenter la productivité de votre entreprise. Découvrez l'offre Software Accelerated Value, les formations et les conseils techniques disponibles pour exploiter rapidement et avec succès la technologie IBM. Pour plus d'informations, visitez le site :

ibm.com/software/lotus/services

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur IBM Customer Experience Suite 7.0, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou visitez le site :

ibm.com/software/fr/info/northstar

Pour en savoir plus sur IBM WebSphere Portal et les solutions connexes, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou visitez le site :

ibm.com/websphere/portal

Pour en savoir plus sur IBM Lotus Web Content Management 7.0 et sur les autres solutions Lotus d'IBM, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou visitez le site :

ibm.com/lotus/webcontentmanagement

De plus, les offres de financement d'IBM Global Financing peuvent vous aider à gérer de façon efficace votre budget, à éviter que votre technologie ne devienne obsolète, à améliorer le coût total de possession et à optimiser votre ROI. 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 en savoir plus sur

IBM Global Financing, consultez le site Web suivant :

ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2010

Logiciels Lotus
Compagnie IBM France
17 Avenue de L'Europe
92 275 Bois-Colombes Cedex

Imprimé en France
Septembre 2010
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, ibm.com, Lotus et WebSphere sont des marques d'International Business Machine, déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres entreprises. **La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site**

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Java et toutes les marques et logos incluant Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc. aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

Pour découvrir des études de cas de client, consultez la page Web ibm.com/software/success/cssdb.nsf

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 responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associé 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.

Les clients IBM sont responsables de leur propre mise en conformité vis-à-vis des exigences légales. Il est de l'unique responsabilité du client d'obtenir des conseils auprès de juristes compétents quant à l'identification et l'interprétation de toute loi et exigence réglementaire pertinente, susceptible d'affecter l'entreprise du client et toutes les mesures que le lecteur pourrait être amené à prendre pour se conformer auxdites lois.



Recyclable

LOB10800-FRFR-04