

TENDANCES LOGICIELLES 2008
Mardi 25 mars 2008 - Hilton Arc de Triomphe



UC²: de grandes perspectives pour votre entreprise

Thierry Ruiz
Atelier S8



La stratégie UC²



IBM
= UC²

L'objectif d'IBM est de faciliter l'innovation et la réactivité des entreprises en proposant une **solution simple et intuitive pour échanger, partager et communiquer.**

Nous proposons une **plateforme logicielle ouverte et adaptable** qui intègre le Présentiel, la Messagerie Instantanée, le Web, la Voix, la Vidéo, la Téléphonie, la Messagerie et les **applications métiers** à travers des **Solutions Partenaires.**

IBM to Ante Up \$1 Billion for Unified Communications

Posted by [Eric Krapf, Editor/Lead Blogger](#) | Mar 11, 2008

IBM says it'll increase its investments in Unified Communications to \$1 billion over the next 3 years, according to several reports. This seems to be a prelude to some important announcements that IBM will be making next week at [VoiceCon](#), where the company will debut Sametime Unified Telephony.



Aujourd'hui, les challenges business nécessitent des approches innovantes et des plateformes qui les supportent



Changement de "business model"

- Nouveaux marchés et nouveaux canaux
- Nouveaux entrants avec de nouveaux "business models"
- Clients, partenaires, fournisseurs demandent un accès temps réel à l'information
- Services articulés autour du client



Elargissement du champ d'opération des entreprises

- Augmentation de la mobilité
- Operations Global
- Fusions et acquisitions
- Connexion des fournisseurs et partenaires
- Organisations virtuelles
- Collaboration élargie



Accélération de la demande en communications

- Attentes des utilisateurs et clients
- Vitesse des changements
- Complexité croissante
- Poste de travail unique à bureau et à domicile
- N'importe quand, n'importe où
- Réseaux Sociaux/Web 2.0

Une nouvelle génération (1 Milliard)



Va rentrer sur le marché du travail dans les 10 prochaines années



Les futurs collaborateurs



Social Networkers,
Collaborators



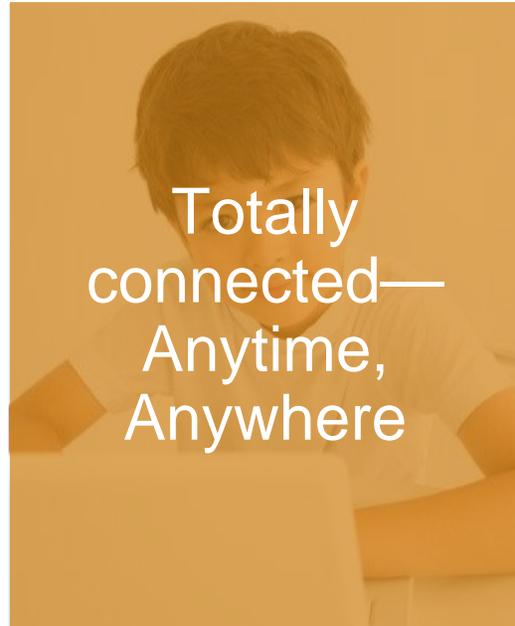
Real-Time
Communicators



Largest new
workforce since
the baby boom



Multi-Cultural,
Global



Totally
connected—
Anytime,
Anywhere



The video
generation



57%

Des entreprises utilisant la VoIP disent qu'elles veulent des Communications Unifiées

e-mail

rich presence

telephony capabilities

web, audio, video **conferencing**

instant messaging

unified messaging



Pourquoi les entreprises investissent-elles dans les Communications Unifiées



..Les communications unifiées vont permettre de réduire la "latence humaine" dans les "business processes"



Le problème avec les e-mail et le telephone sans information de type "presence" ou de "disponibilité"



(1) J'ai un problème qu'il me faut résoudre, aussi, j'écris a Bob...



(2) Bob ne répond pas, aussi je lui ré-écris.



(3) Bob ne répond toujours pas, aussi je l'appelle...

(4) ...et j'arrive sur sa messagerie vocale



(5) J'essaye sur un autre numéro, et cette fois-ci j'arrive a parler a Bob...

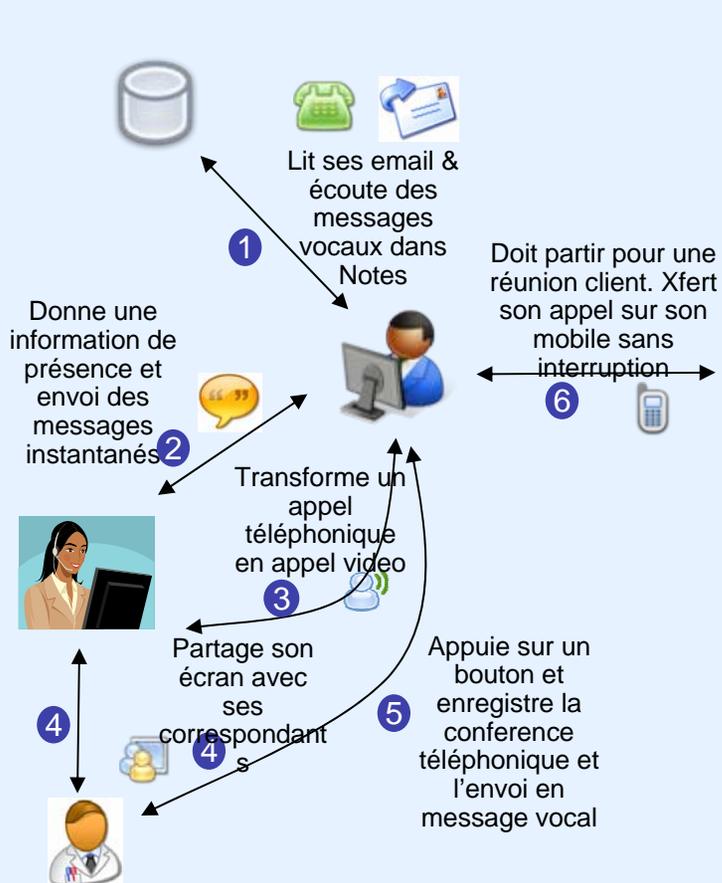
Bilan : j'ai perdu 2 jours et je reviens au point (1) !!!

(6) ...qui me dit que je dois en parler avec Ken !!

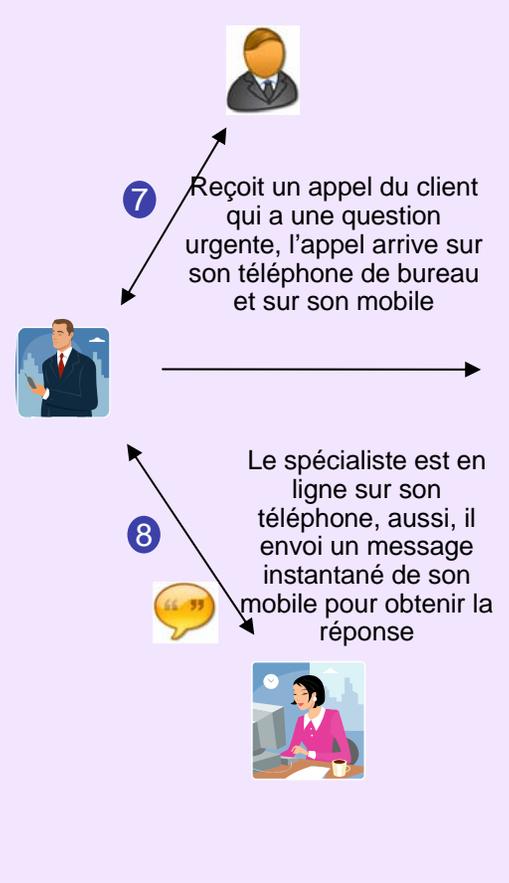


2 heures d'un collaborateur mobile "UC²-isé" ...

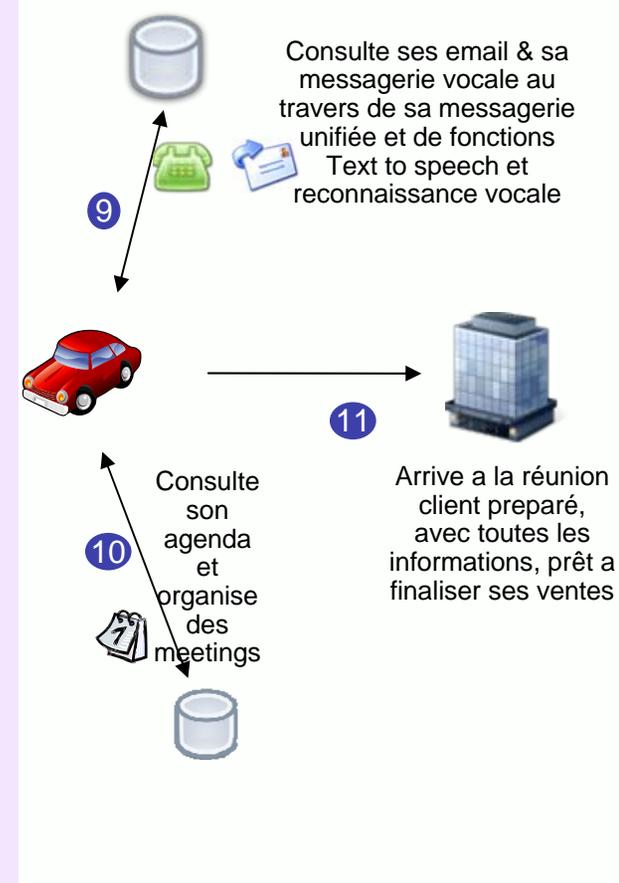
Au bureau



En allant a sa voiture



Dans sa voiture



... passer d'un mode de communication a un autre, sans contrainte, grace aux "communications Unifiées" pour être plus réactif et plus productif



Dans sa démarche UC², IBM intègre les acteurs du marché en fonction de votre existant

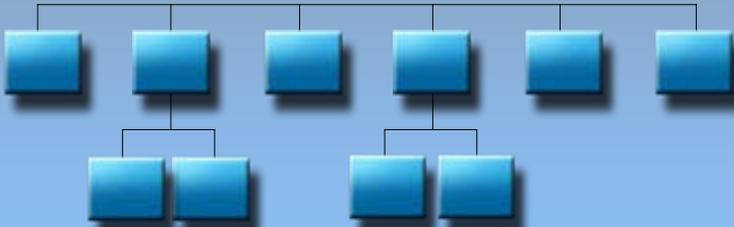
Fonctionnalité	Partenaires que nous intégrons
Click to Call, Click to conference	Alcatel·Lucent AVAYA CISCO is coord <small>Information Solutions Coordinators</small> NORTEL POLYCOM RADVISION <small>Delivering the Visual Experience</small> SIEMENS
Aggregated Telephony Presence	Alcatel·Lucent AVAYA CISCO SIEMENS NORTEL
Call Management	is coord <small>Information Solutions Coordinators</small> VoiceRite
Multipoint video integration	AVAYA AVISTAR POLYCOM RADVISION <small>Delivering the Visual Experience</small> TANDBERG
Softphone integration	AVAYA is coord <small>Information Solutions Coordinators</small> NORTEL SIEMENS
Web conferencing audio integration	AVAYA POLYCOM Premiere <small>Global Services</small> SIEMENS
Web conferencing audio/meeting scheduling	Alcatel·Lucent CISCO POLYCOM SIEMENS
Unified Messaging for N/D	Alcatel·Lucent AVAYA CISCO NORTEL VoiceRite SIEMENS
Unified Messaging for Sametime	CISCO VoiceRite



Evolution vers le business en réseau

Lignes métiers → Command / Control → Collaboration

Line of Business

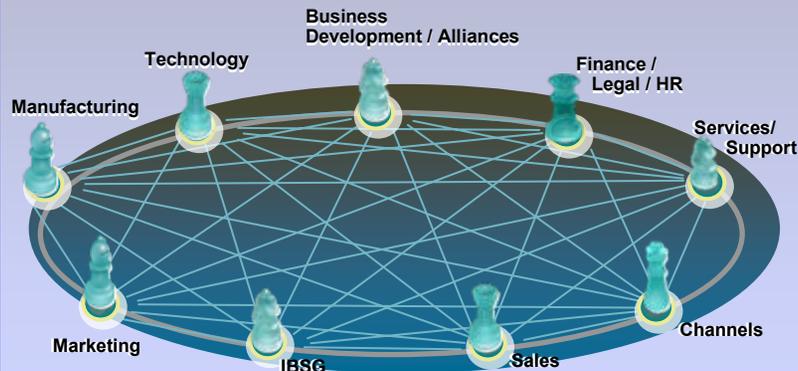


Command and Control

Command / Control



Collaboration and Teamwork



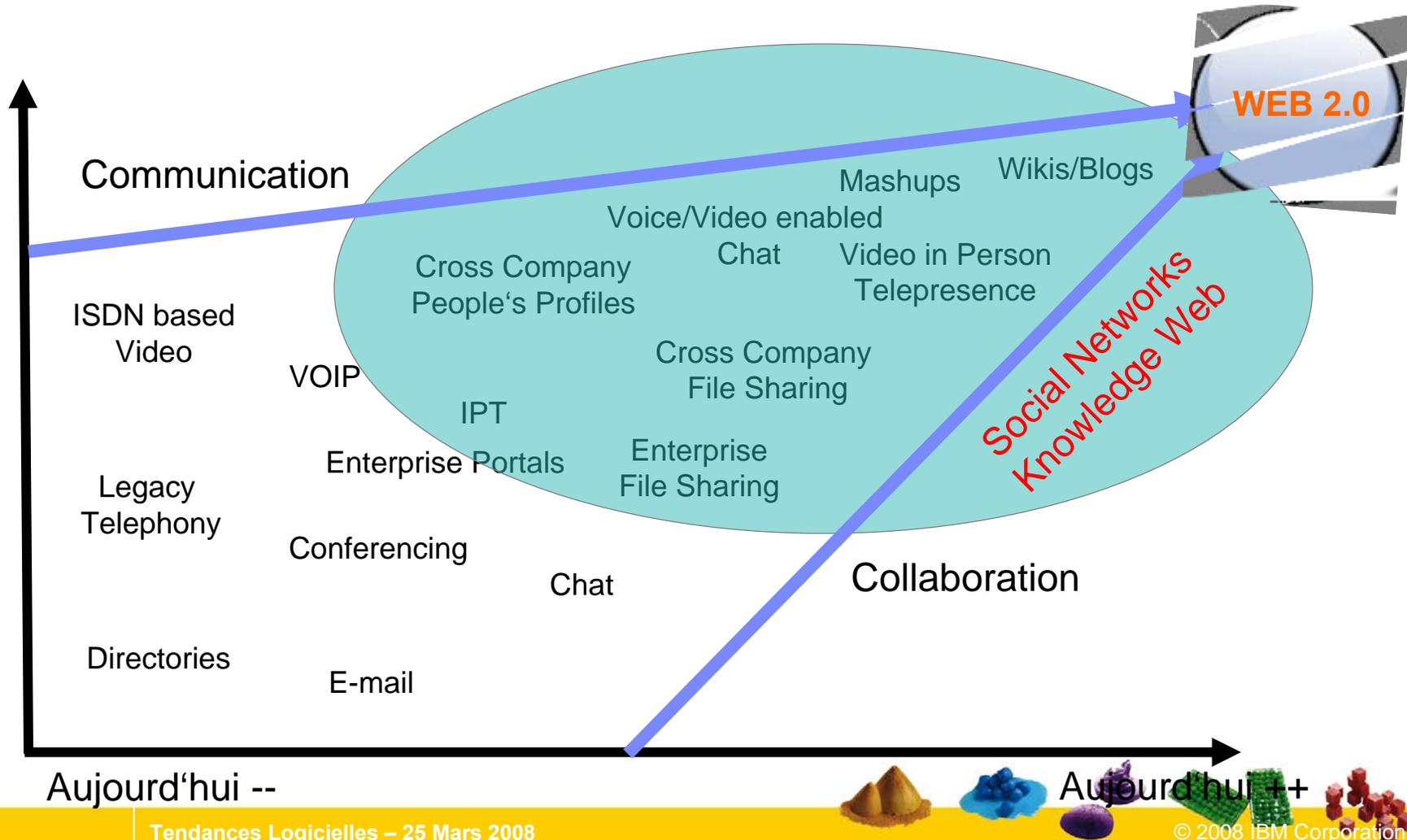
COLLABORATION and TEAMWORK

Explosion des distances et des volumes
 Coûts et rareté des expertises
 Disponibilité des collaborateurs
 Modèle social et évolution des mentalités

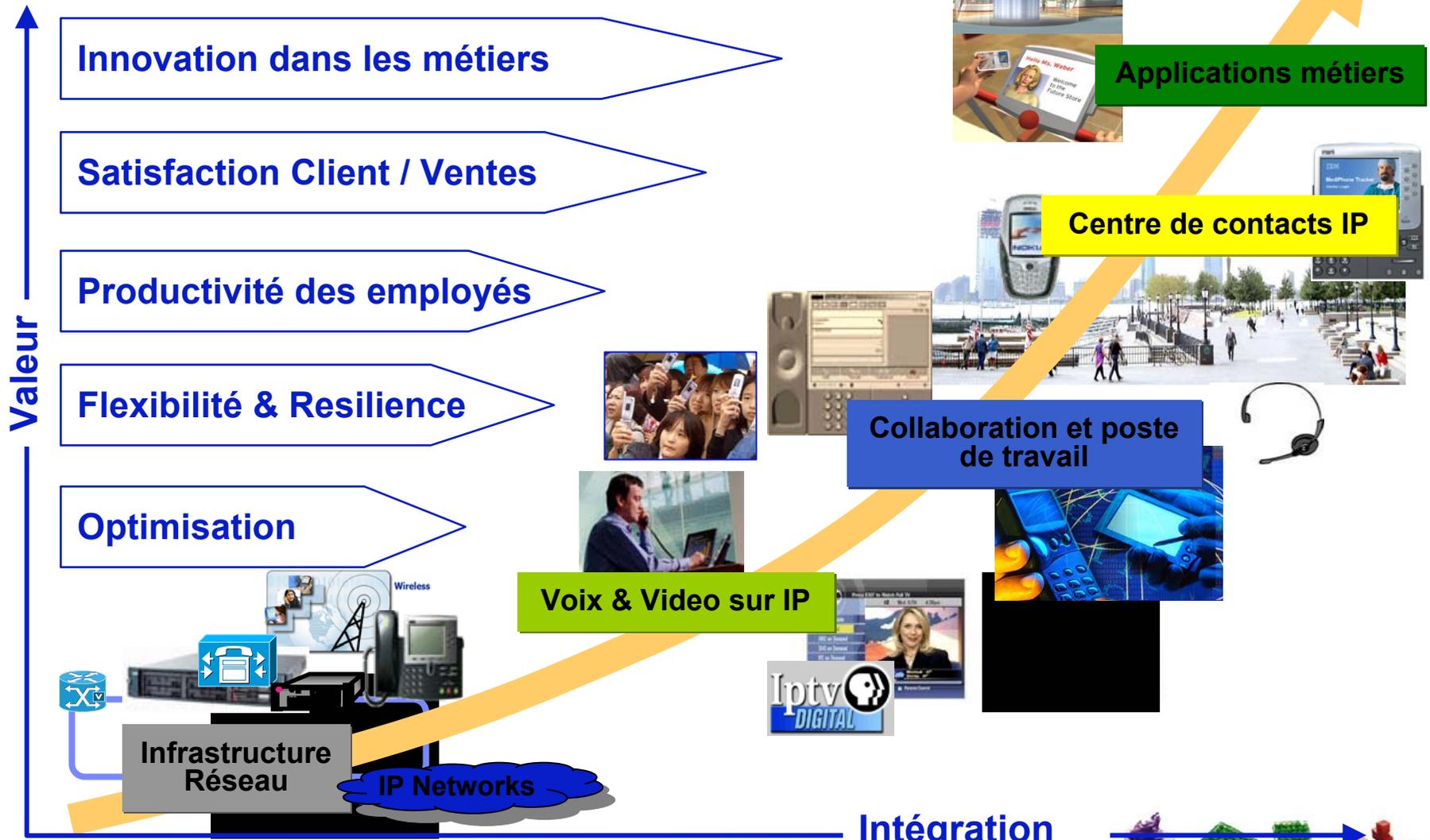


Un regard sur l'historique de la Communication de la Collaboration

Les moyens centrés sur l'entreprise évoluent vers des moyens donnés aux utilisateurs



Quels sont les bénéfices attendus par les entreprises



Une nouvelle intégration sur le poste de travail avec de nouveaux services



Messagerie Instantanée
Texte/ Voix/ Video chat

Intégration Softphone /
Video

Présence

Conference Web

Environnement intégré de
Collaboration

- e-mail et Agenda
- Accès à l'information
- Applications collaboratives

Video conferencing

status
contrôles
Click-to-call



Click-to-conference

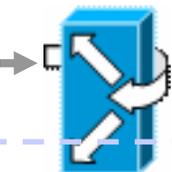


Messagerie instantanée

Web Conferencing



Video Conferencing



Fixe ou mobile

Une autre application apportée par la convergence pour améliorer la collaboration : la TelePresence

Ce que c'est



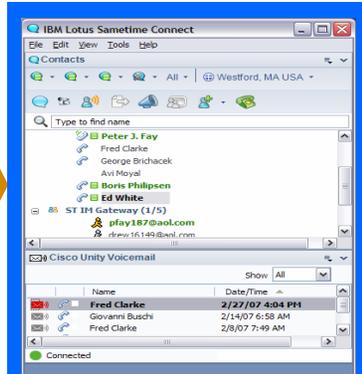
Ce que ce n'est pas



Les communications unifiées fluidifient les processus dans l'entreprise et améliorent le service au client



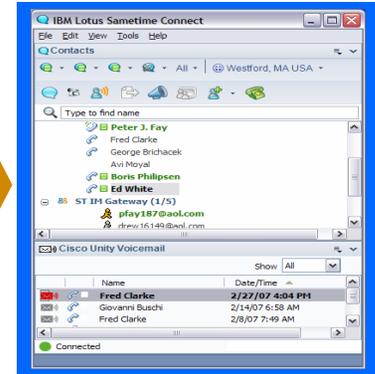
Un client appelle son conseiller pour lui poser une question sur une facturation erronée



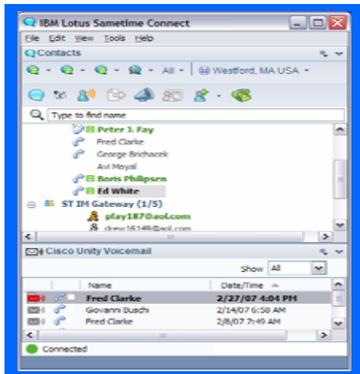
Le conseiller vérifie la présence du responsable de la facturation, puis clique sur son nom pour l'appeler



L'appel est transféré automatiquement du bureau vers le téléphone mobile du responsable facturation et ils discutent du cas client



Le responsable facturation explique que le problème est lié à une erreur d'affectation de code client. Le conseiller vérifie la disponibilité du responsable administratif



Comme il est occupé, le conseiller lui envoie un message demandant de vérifier l'affectation de code client et de le rappeler dès correction



1 heure plus tard, ... le responsable administratif confirme par téléphone que la correction est faite

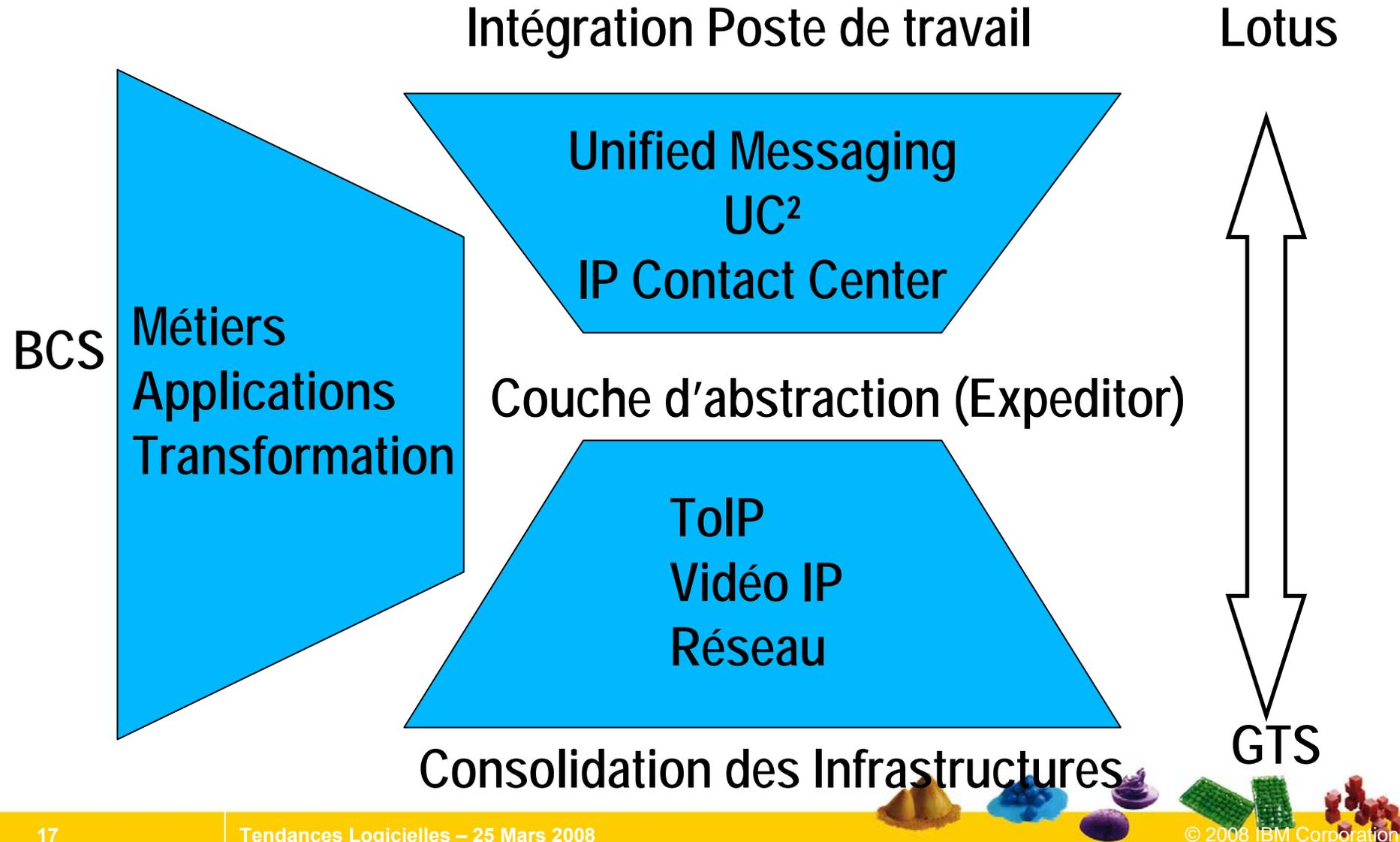


Le conseiller rappelle le client avec de bonnes nouvelles sur la résolution de son litige

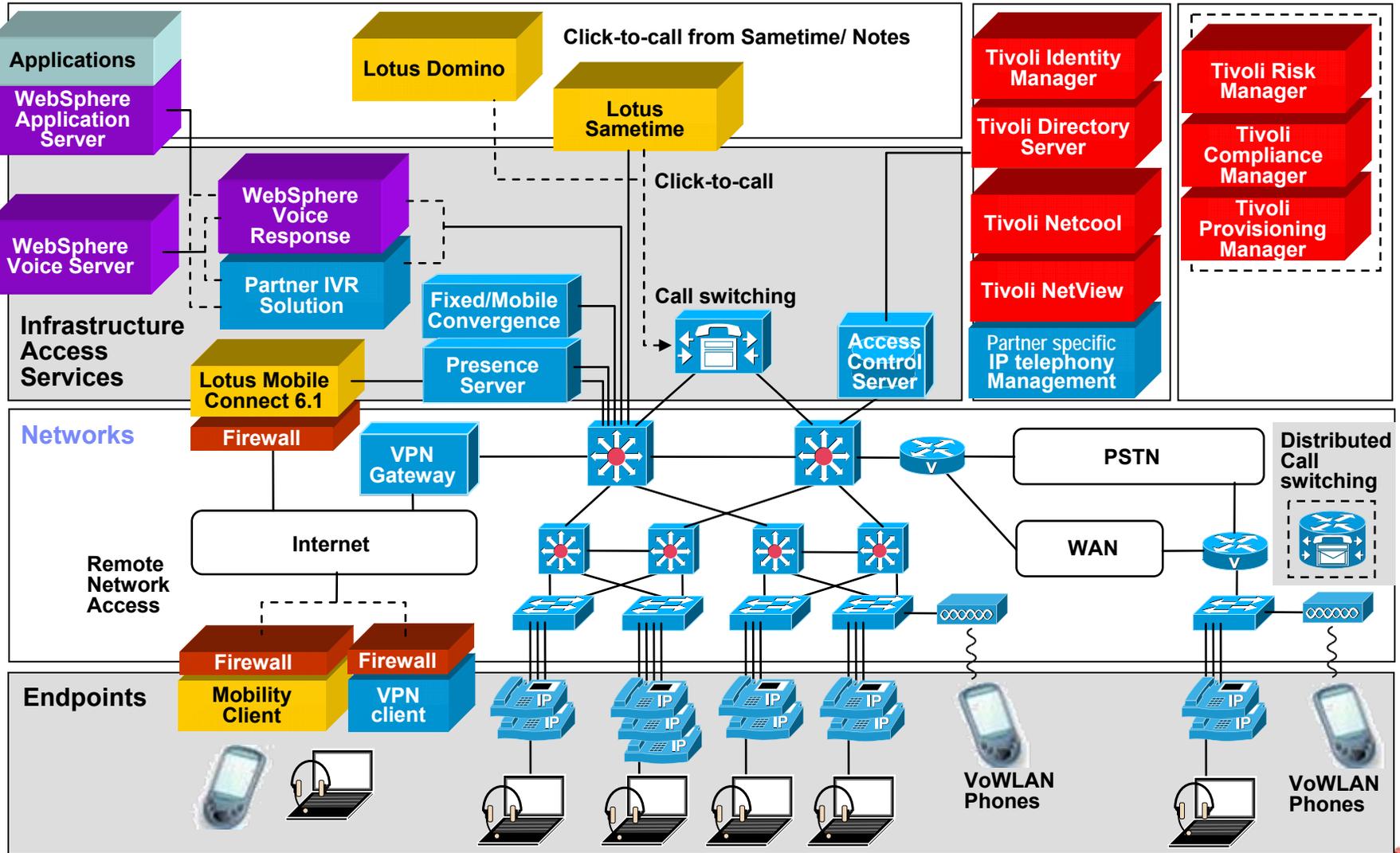
Une extension de l'usage des communications vers le client : ex : « Ask the Expert »



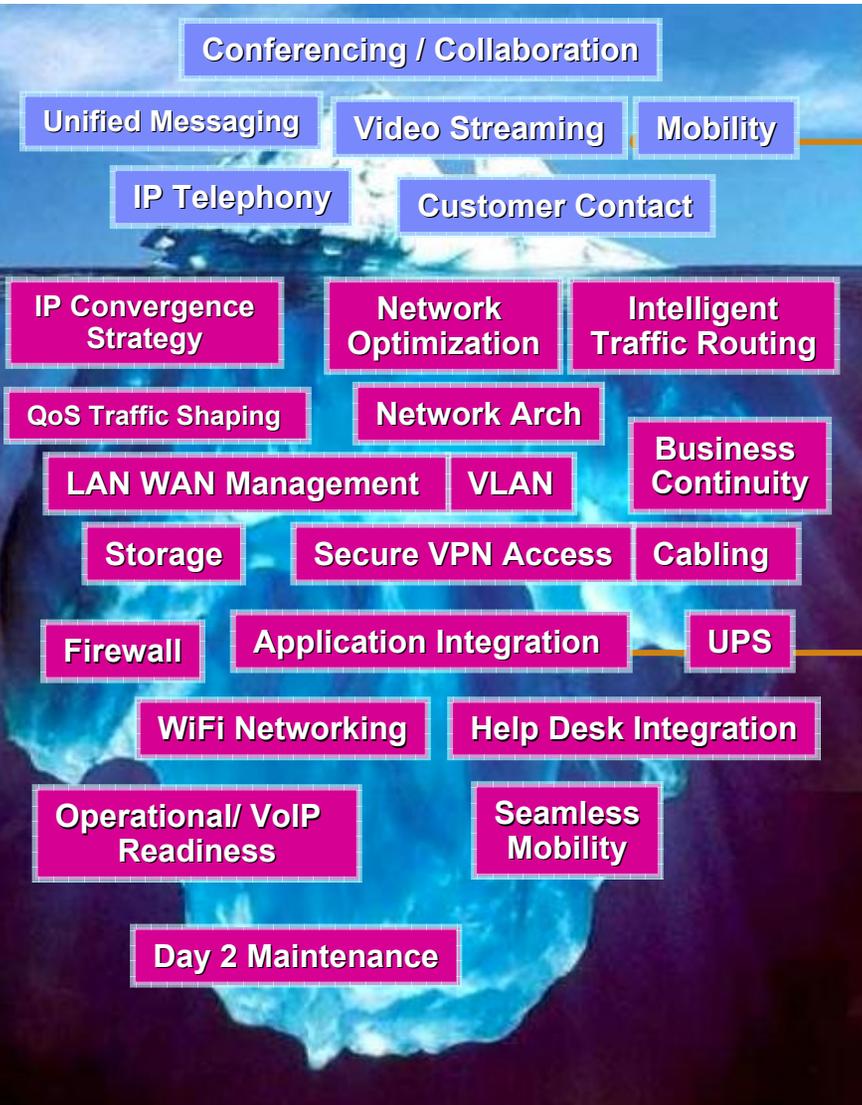
Conclusion : nécessité d'une suite de projets logiques



Une nouvelle convergence d'architectures



IBM Global Services : Rendre réelle la valeur apportée par la convergence des communications sous IP



Les 15% que l'on voit

Les 85% que l'on ne voit pas

ICS prend en charge cette complexité pour offrir des solutions clé en main

IBM Integrated Communications Services delivers global asset-based "services products"



Accélérer le cycle de découverte des logiciels IBM

Les ressources hardware et software du TEC
à Noisy-Le Grand / Marne La Vallée
sont disponibles gratuitement :

une adresse E-mail à retenir:
TecParis@fr.ibm.com

– EOTs - Exploration of Technology

- Découvrir la valeur des logiciels IBM: Présentations, vidéos, démonstrations

– POTs – Proof of Technology, Ateliers/Workshops,

- Démontrer les capacités des logiciels IBM
 - Présentations
 - Labs et hands-on ...



You're invited

« Les équipes Sales et TechSales de IBM Software, sont à votre disposition pour réserver des machines et des ateliers »