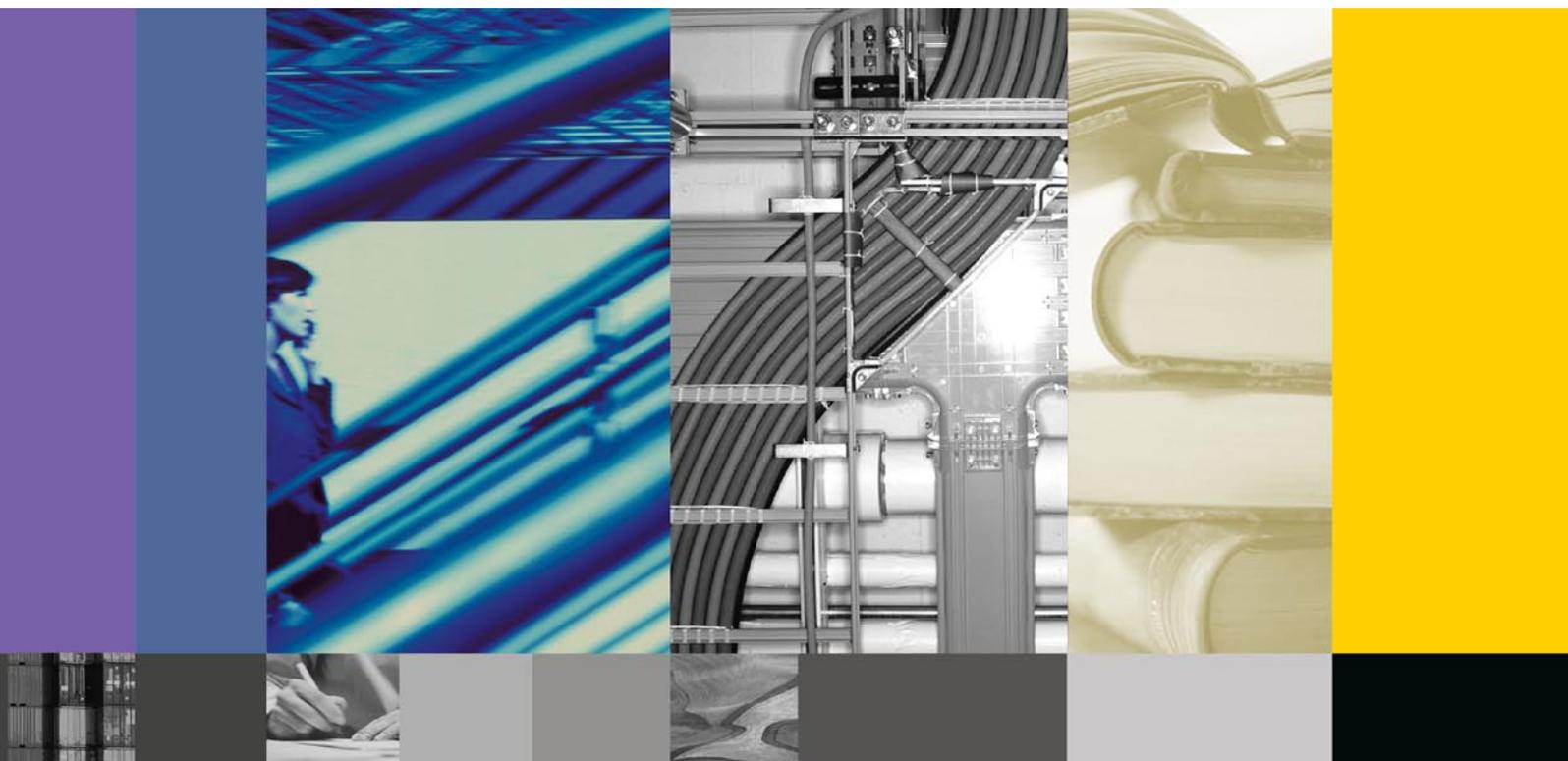
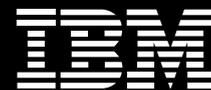


Solutions WebSphere Commerce et Lotus
Pour participer à la réalisation des objectifs de votre entreprise



Développez vos capacités de communication en temps réel au-delà de votre site Web et renforcez les relations avec vos clients.

Reliez vos clients, fournisseurs et partenaires en temps réel pour aider à l'augmentation de la productivité

Lotus Instant Messaging en bref ...

- *Améliore le service clients basé sur le Web par le dialogue en temps réel avec les responsables de l'assistance technique*

Lotus Web Conferencing en bref ...

- *Facilite la réponse des équipes de travail aux problèmes clients complexes et renforce les relations clients*

Lotus Team Workplace en bref ...

- *Améliore la collaboration, l'efficacité et la productivité des équipes, grâce à des postes de travail groupés basés sur le Web et hautement sécurisés.*

Avec le logiciel IBM WebSphere®, vous disposez d'une solution puissante pour vendre des produits et des services reliés au Web. Capable de gérer des milliers d'utilisateurs, WebSphere Commerce permet aux entreprises d'optimiser le marketing, les relations commerciales et la gestion de la distribution pour maximiser leur chiffre d'affaires e-commerce.

WebSphere Commerce est déjà capable de mettre en œuvre des prestations clients et une assistance technique en ligne. L'étape suivante consiste à relier par le Web une équipe constituée des collaborateurs de l'entreprise, des clients, des fournisseurs et des partenaires.

Cette démarche de construction d'une activité repose sur trois solutions en ligne efficaces : IBM Lotus® Instant Messaging (Sametime®), IBM Lotus Web Conferencing (Sametime®) et IBM Lotus Team Workplace (QuickPlace®).

Lotus Instant Messaging : l'assistance clients en ligne et en temps réel

Avec le logiciel de collaboration IBM Lotus Instant Messaging, vos clients, fournisseurs et collaborateurs peuvent se connecter instantanément les uns avec les autres en temps réel par le Web, directement sur votre site.

Lotus Instant Messaging peut vous aider à accroître la productivité de vos collaborateurs en mettant à la disposition de votre personnel les fonctions suivantes :

- Visualiser les personnes connectées et permettre une collaboration aisée entre eux
- Déterminer les personnes qui travaillent sur les mêmes projets et dans une même équipe
- Créer des listes personnalisées des membres et des collaborateurs des équipes
- Améliorer la sécurité en contrôlant la disponibilité en ligne grâce à des fonctions robustes de protection de l'utilisateur.

Un avantage concret ...

Avec Lotus Instant Messaging, vos responsables de service clients sont à même d'impliquer un expert du sujet concerné tout en dialoguant avec les clients. Il est ainsi possible de réduire les délais de réaction et de disposer d'un avantage compétitif.

Lotus Web Conferencing : un moyen convivial de gérer des réunions en ligne

IBM Lotus Web Conferencing permet la mise en place et le contrôle de réunions en ligne, de sessions de webdiffusion et de séminaires en ligne aussi souvent que vous le souhaitez. Les réunions en ligne Web ont lieu sous la protection ou non de votre firewall et accueillent vos clients, fournisseurs et partenaires commerciaux.

Avec Lotus Web Conferencing, vous pouvez réunir une équipe étendue en un lieu unique et en temps réel. Les participants de la conférence posent des questions en temps réel auxquelles les experts peuvent répondre immédiatement. Pour faciliter les discussions, ces experts utilisent également le partage d'applications et un tableau blanc commun.

La solution permet la surveillance des discussions et des présentations, en privilégiant des relations plus étroites avec les clients tout en améliorant la qualité des réponses.

*Un avantage concret ...
Avec Lotus Web Conferencing,
vous pouvez annoncer et
diriger des sessions de
webdiffusion hebdomadaires
ou mensuelles pour informer
vos clients des nouveaux
produits et services.*

Lotus Team Workplace : un environnement opérationnel au service de la collaboration en ligne

Conçu spécifiquement pour la collaboration en ligne, IBM Lotus Team Workplace permet de créer des postes de travail en self-service hautement sécurisés sur le Web, destinés à la centralisation des informations et à la prise de décision collective au moment opportun. Vous pouvez attribuer aux clients, aux fournisseurs et à d'autres utilisateurs une zone protégée de travail en équipe, accessible seulement par les parties internes et externes autorisées, pour assurer la communication, la coordination et la collaboration dans le cadre de différents projets. La solution évolue avec l'extension de l'équipe, s'adapte à l'intégration de nouveaux membres, aussi bien en interne qu'en externe, où qu'ils se trouvent.

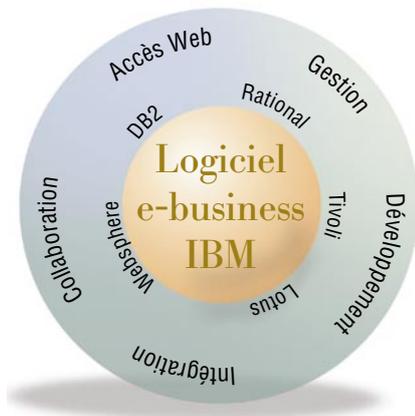
En recherche permanente de nouvelles opportunités de valeur ajoutée pour votre site, votre entreprise souhaite également dynamiser ses ventes et accroître la satisfaction de ses

*Un avantage concret ...
Avec Lotus Team Workplace,
un client peut déposer une
demande de proposition complexe
et plusieurs collaborateurs de
votre entreprise peuvent s'associer
pour fournir une réponse dans
les délais.*

clients. En combinant les capacités de Lotus Instant Messaging, Web Conferencing et Team Workplace avec la solution WebSphere Commerce, vous disposez de l'appui nécessaire pour créer des équipes fédérées par le Web, constituées de collaborateurs internes, de clients, de fournisseurs et de partenaires. C'est la meilleure aide possible pour accéder rapidement au marché, fidéliser le client à long terme et réduire les coûts d'assistance, tout en augmentant la productivité des salariés et en prenant l'avantage vis-à-vis de la concurrence pour assurer la croissance de vos activités.



Solutions Lotus et l'e-business à la demande



Une activité e-business performante s'appuie sur cinq capacités logicielles fournies par les solutions logicielles d'IBM qui fonctionnent conjointement pour faciliter la mise en place de l'e-business à la demande :

Logiciel DB2® de gestion des informations

Convertit les données en informations à la demande

Logiciels Lotus

Fournissent les fonctions de collaboration et de communication instantanées pour un environnement à la demande

Logiciel Rational®

Améliore les opérations de développement avec des outils, des services et des logiciels qui appliquent les meilleures pratiques

Logiciels Tivoli®

Gèrent intelligemment la complexité d'un environnement d'exploitation à la demande

Logiciels WebSphere

Fournissent une plate-forme de pointe pour créer et exploiter une entreprise e-business à la demande.

Aujourd'hui, les entreprises doivent pouvoir répondre rapidement aux besoins émergents, à l'évolution des modèles commerciaux et aux développements des relations avec les clients, les fournisseurs et les partenaires commerciaux.

En outre, compte tenu du rôle permanent d'Internet qui continue de révolutionner le commerce et de favoriser les avancées technologiques, les sociétés doivent être conscientes des tendances économiques émergentes sous peine de perdre leur compétitivité. La dernière tendance est l'e-business à la demande qui intègre les processus métier pour fournir de la souplesse à l'entreprise et dans les relations avec les clients les fournisseurs et les partenaires commerciaux.

Les solutions logicielles puissantes d'IBM, notamment les versions Express pour les PME/PMI, vous aident à optimiser vos investissements technologiques existants et à passer à l'étape suivante de l'e-business. Les solutions logicielles e-business de la gamme IBM fonctionnent de concert pour fournir une infrastructure complète équilibrée qui favorise le passage à l'e-business à la demande.

Pour plus d'informations

Pour en apprendre plus sur Lotus, contactez votre Ingénieur Commercial IBM ou votre Partenaire Commercial IBM, appelez au 0810 835 426 ou bien visitez le site <http://www.ibm.com/software/smb/synergy/fr>



© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Software Group
Route 100, Building 1
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
05-03
Tous droits réservés

DB2, Domino, le logo e-business, e-business on demand, l'e-business on demand lockup, IBM, le logo IBM logo, Lotus, Notes, Tivoli et WebSphere sont des marques commerciales ou déposées de IBM Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Rational est une marque déposée de International Business Machines Corporation et Rational Software Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Java et toutes les marques Java sont des marques commerciales de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou de services d'autres entités.

Les références aux produits ou aux services IBM qui figurent dans ce document n'impliquent pas que la société IBM à l'intention de commercialiser lesdits produits ou services dans tous les pays où elle est présente ou représentée.