

IBM FileNet Email Manager



Aperçu

FileNet Email Manager est la seule solution intelligente de gestion des e-mails du marché à présenter les caractéristiques suivantes :

■ **Automatisation** – Permet d'effectuer une capture sélective des messages sur la base de la valeur de leur contenu et d'automatiser le cycle de vie complet des e-mails.

■ **Intégration en continu** – Permet de tirer profit des solutions ECM FileNet leaders sur le marché (intégration directe avec IBM FileNet P8).

■ **Mise en oeuvre invisible** – Allège les tâches des utilisateurs finaux et des administrateurs système grâce à l'application invisible d'une mise en conformité et d'une stratégie de gestion des e-mails cohérentes au sein de l'entreprise.

Les entreprises, sous la pression conjuguée d'une utilisation massive des e-mails et des exigences de mise en conformité réglementaire, ont de plus en plus besoin d'optimiser la gestion des communications électroniques. Si une entreprise ne se soucie pas de cette nouvelle donne, elle encourt de nombreux risques, qui vont de l'impossibilité d'accéder à certains messages contenant des informations importantes à une perte éventuelle (pouvant atteindre des millions de US\$) en processus de reconnaissance imposé par une suppression, un déplacement ou une altération de courriers électroniques.

Chaque jour, des décisions stratégiques, des notes officielles et d'autres informations précieuses circulent au sein de courriers électroniques ; les boîtes aux lettres des utilisateurs finissent trop souvent par devenir les systèmes d'archivage ad hoc non gérés du contenu stratégique des entreprises. Celles-ci doivent gérer leurs e-mails pour répondre aux besoins d'archivage et de stockage induits par les volumes en croissance exponentielle ;

mais cette gestion a aussi pour but de s'assurer que ces informations sont gérées avec le même soin et via l'application des meilleures pratiques que les autres contenus d'entreprise.

Meta Group* signale que les systèmes actuels sont inappropriés. "La localisation et le regroupement des e-mails requis dans le cadre d'un litige sont pratiquement impossibles à effectuer avec les systèmes actuels qui ne représentent généralement que des sauvegardes d'e-mails. La gestion des courriers électroniques permet d'utiliser des outils appropriés pour le classement et l'organisation de vos e-mails ; ils sont ainsi plus accessibles au moment où vous en avez besoin. Elle peut faire office de stratégie de rétention des informations si elle est intégrée à une gestion de contenu. De nombreuses entreprises recherchent une solution d'archivage des e-mails afin de mieux gérer leur espace de stockage, sans se doter d'une solution de gestion de leurs e-mails.

Résultat : les entreprises doivent se tourner vers des solutions qui offrent de véritables capacités de gestion des e-mails, en plus des caractéristiques d'archivage de base."

--

L'unique solution intelligente de gestion des e-mails du marché

IBM FileNet Email Manager est une solution éprouvée qui permet d'automatiser le processus de capture des e-mails en tant qu'enregistrements, de simplifier la récupération des messages à des fins de mise en conformité, et de résoudre efficacement les incidents liés au stockage des e-mails, tout en offrant des capacités importantes d'amélioration des processus métier.

Email Manager représente la première solution intelligente de gestion des e-mails capable de résoudre efficacement les incidents tactiques et stratégiques que pose la gestion des e-mails. La souplesse et l'évolutivité affichées par la solution permettent aux entreprises à la fois de résoudre les incidents immédiats rencontrés, et de gérer de façon proactive les exigences constantes de gestion des e-mails.

Gestion des e-mails

Les solutions de gestion des e-mails basées sur des règles simplifient considérablement la gestion des e-mails de votre entreprise ; elles sont en outre totalement transparentes pour l'utilisateur final. EMail Manager met à la disposition des entreprises un processus de capture des e-mails totalement automatisé et centralisé. Les règles métier de mise en correspondance des messages et de leurs pièces jointes sont automatiquement indexées et archivées dans le référentiel FileNet. Les e-mails présentant une importance pour l'entreprise peuvent être récupérés à tout moment, afin de répondre aux demandes de reconnaissance légale, aux besoins des activités collaboratives, ou encore aux exigences réglementaires.

La capacité de capture automatique des messages est la pierre angulaire de la réduction

du coût total de possession. La capture automatique diminue les risques d'erreur et allège la charge de travail des utilisateurs finaux. L'automatisation ne s'arrête pas avec le processus de capture, mais s'étend à l'ensemble de la durée de vie du message. Ceux-ci sont conservés pendant la période requise, puis détruits une fois cette période écoulée ; ils peuvent faire l'objet d'une restauration en cas de besoin.

Gestion des enregistrements

L'intégration étroite d'Email Manager avec IBM FileNet Records Manager permet d'effectuer la déclaration automatique des e-mails en tant qu'enregistrements pendant le processus de capture (automatique ou manuelle, selon les préférences). L'intégration de la gestion des e-mails et des enregistrements permet d'automatiser et de simplifier le processus de déclaration de contenus d'e-mails en tant qu'enregistrements métier ; elle permet également de gérer le cycle de vie complet des e-mails en accord avec votre stratégie de gestion des enregistrements.

Amélioration des processus métier

Email Manager offre aux entreprises un moyen d'associer les contenus d'e-mails aux processus métier de celle-ci ; cela crée de la valeur et apporte des retours sur investissement tangibles. Email Manager fait du contenu des e-mails un élément actif, intégré à d'autres contenus métier, à d'autres transactions et à d'autres processus. Les performances métier et la réactivité peuvent être améliorées grâce à l'utilisation d'e-mails dans les processus métier où ils peuvent jouer un rôle significatif.

--

Les atouts d'Email Manager vont bien au-delà des capacités de gestion de l'archivage ou du stockage : grâce à l'intégration directe avec le principal système du marché en matière de gestion des contenus d'entreprise et des processus métier, il aide les entreprises à exploiter pleinement la valeur intrinsèque des contenus de leurs e-mails. L'activation de ce contenu en vue de l'optimisation des processus métier permet aux entreprises d'améliorer la mise en conformité de ces processus, d'accroître le retour sur investissement réalisé et de prendre de meilleures décisions plus rapidement.

--

Association de la capture automatique et des processus métier, pour une gestion intelligente des e-mails.

FileNet ZeroClick Email Capture

Permet de bénéficier d'une capture totalement automatisée des e-mails. Les règles métier de mise en correspondance des messages sont automatiquement indexées et archivées dans le référentiel FileNet. Les utilisateurs peuvent également capturer manuellement, via un simple glisser-déposer, des e-mails présentant une valeur pour l'entreprise.

Gestion des enregistrements Permet de classer et de dater automatiquement les messages afin qu'ils puissent être finalement récupérables à des fins d'analyse ou de destruction, au moment opportun. La déclaration automatique d'e-mails en tant qu'enregistrements supprime le besoin de déclaration séparée ou de déclenchement d'événements ; elle diminue considérablement le risque d'erreurs des utilisateurs.

Surveillance et audit de la conformité

des e-mails Permet d'assurer la mise en conformité des e-mails avec les règles de l'entreprise et la réglementation en vigueur, via la liaison entre Email Manager et IBM FileNet Business Process Manager. Tous les messages peuvent être analysés et audités en fonction de la stratégie de l'entreprise en matière de courriers électroniques. Les inspecteurs de la conformité peuvent accéder aux e-mails non conformes via des recherches automatisées, déclenchant le processus d'audit approprié.

Traitement basé sur les événements

Améliore la réactivité des opérations métier en lançant automatiquement les processus métier en réponse aux e-mails entrants. Par ailleurs, une mise en correspondance peut être automatiquement établie avec des enregistrements clients de votre ERP ou CRM, offrant ainsi un accès en temps réel aux contenus d'e-mails de clients.

--

Raccourcis de messages

Permet de créer des raccourcis (liens) dans les boîtes aux lettres des utilisateurs à la place des messages capturés, permettant aux utilisateurs de récupérer facilement ces messages et leurs pièces jointes, tout en diminuant considérablement le stockage requis pour la messagerie.

Gestion des suivis des échanges

Permet de regrouper les messages autour d'un thème commun à partir de plusieurs participants.

Règles métier configurables

Permet d'appliquer des règles métier prédéterminées au niveau du serveur, afin d'affecter automatiquement les critères appropriés de cycle de vie ; cela active l'application automatisée de la mise en conformité, et limite les interactions avec les utilisateurs, ou encore les erreurs produites.

Pièces jointes

Les e-mails capturés peuvent être conservés intacts avec leurs pièces jointes (stockées en tant qu'objets séparés dans le référentiel, tout en restant liées au message d'origine) ; la pièce jointe peut également être complètement séparée du message e-mail et ajoutée au référentiel FileNet.

--

--

Gestion des listes de diffusion

Garantit que toutes les propriétés des courriers électroniques sont capturées lors de l'envoi des e-mails à de longues listes de diffusion. Les adresses e-mail complètes de tous les membres des listes de diffusion sont enregistrées dans un champ à valeurs multiples.

Surveillance des boîtes aux lettres

Permet de traiter les messages existants sur un serveur Exchange, afin qu'ils puissent être ajoutés à un référentiel FileNet.

--

Recherche et récupération en temps réel

Permet aux utilisateurs de partager la richesse des connaissances contenues dans les e-mails de l'entreprise. Grâce aux capacités de recherche en temps réel, tout utilisateur possédant des privilèges de sécurité appropriés peut accéder aux messages individuels (et pièces jointes) capturés, ou encore à l'ensemble du suivi de conversation.

--

Indicateur des messages capturés

Envoie une notification immédiate indiquant qu'un e-mail a été capturé et stocké dans un référentiel centralisé et sécurisé. Les utilisateurs autorisés ont ainsi accès aux messages importants pour les processus métier essentiels (service clientèle par exemple) n'importe où dans l'entreprise.

--

--

IBM FileNet Email Manager permet de résoudre les incidents de gestion des enregistrements et de mise en conformité liés aux e-mails ; la solution présente en outre des avantages en termes d'allègement et de partage de contenu des e-mails : cela permet d'optimiser les processus métier à l'échelle de l'entreprise.

Plate-forme

Systemes d'exploitation

IBM AIX, Microsoft Windows, Sun Solaris, HP HP-UX, Red Hat Linux, Novell SUSE Linux

Bases de données

IBM DB2, Microsoft SQL Server, Oracle Database

Services de sécurité

IBM Tivoli Access Manager, IBM Tivoli Directory Server, CA eTrust SiteMinder, Microsoft Active Directory, Novell eDirectory, Sun Java System Directory Server, Kerberos

Serveurs d'applications J2EE

IBM WebSphere, BEA Weblogic, JBoss

Portails d'entreprise

IBM Websphere, BEA WebLogic, Microsoft SharePoint, SAP NetWeaver

Systemes de stockage

IBM, EMC, Hitachi, HP, NetApp, Sun

Gestion de systemes

IBM Tivoli, BMC Patrol, CA Unicenter, HP OpenView, Microsoft Operations Manager

Version de base

Contenu

- FileNet ZeroClick Email Capture
- FileNet ZeroClick Disposition Management
- Journalisation avancée
- Reporting
- Mise en oeuvre de la sécurité

Processus

- Process Engine
- Process Designer
- Process Analyzer
- Process Simulator
- Portail Workplace

Leader incontestable dans la gestion de contenu d'entreprise, les solutions IBM Enterprise Content Management (ECM) aident les entreprises à améliorer leurs prises de décision et à les accélérer en gérant le contenu, en optimisant les processus métier et en respectant la conformité à l'aide d'une infrastructure d'informations intégrée. Le portefeuille IBM ECM en matière de gestion de contenus d'entreprise offre un vaste choix de fonctionnalités et de solutions qui s'intègrent aux systèmes d'information existants. Elles apportent de la valeur ajoutée au contenu des entreprises et les aident à faire face aux plus grands défis actuels. Les plus grandes entreprises internationales font confiance aux solutions IBM ECM pour gérer leur contenus et processus stratégiques.

--

IBM FileNet Email Manager permet aux entreprises de capturer, organiser, contrôler, récupérer, conserver et partager le contenu de leurs courriers électroniques, afin d'optimiser leurs prises de décisions et leur conformité.



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM
Tour Descartes - la Défense 5
2 avenue Gambetta, 92066 Paris - La Défense Cedex
France

Imprimé en France

07-07

Tous droits réservés

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales d'International business Machines Corporation aux USA et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits ou de sociétés sont des marques de leurs sociétés respectives.

Pour plus d'informations, visitez le site ibm.com/software/data/cm.