



**Améliorer la productivité
de l'entreprise et le taux
de satisfaction avec des portails
en libre service pour
les clients et les partenaires.**

Table des matières

- 2 Introduction**
- 2 Pourquoi n'en sommes-nous pas encore là ? Les pressions en faveur de l'implémentation d'un portail auxquelles est actuellement soumise votre entreprise**
- 3 Et c'est là qu'intervient l'informatique : implémentation et administration d'un portail client**
- 4 Caractéristiques d'un portail en libre service réellement efficace**
- 5 En quoi les solutions IBM peuvent-elles aider votre entreprise à développer un portail client réellement efficace ?**
- 12 Pourquoi choisir IBM ?**

Introduction

Les portails en libre service destinés aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs s'imposent aujourd'hui comme une nouvelle norme au sein des entreprises—et ce, pour une bonne raison. Sur un marché hautement concurrentiel, les portails B2C (business-to-consumer) et B2B (business-to-business) contribuent en effet à fidéliser clients et partenaires, à améliorer le taux de satisfaction client, à accélérer et à optimiser la délivrance des services, à réduire les coûts de support client et à générer des recettes substantielles. Lorsqu'ils sont conçus et déployés de manière efficace, les portails en libre service destinés aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs peuvent permettre à l'entreprise de réaliser de 15 à 30 % d'économies potentielles en réacheminant les contacts, en réduisant le nombre d'appels et en automatisant les tâches d'assistance.

Au-delà de leur aspect pratique, les portails constituent désormais pour la plupart des entreprises un impératif stratégique qui contribue à doper la croissance et à étendre considérablement la renommée de la société.

Pourquoi n'en sommes-nous pas encore là ? Les pressions en faveur de l'implémentation d'un portail auxquelles est actuellement soumise votre entreprise

Dès lors qu'elles décident de mettre en oeuvre une solution portail à l'intention de leurs clients, partenaires et fournisseurs, les entreprises se trouvent confrontées à un certain nombre de défis. Les clients se montrent de plus en plus exigeants—et de plus en plus au fait du niveau de service qu'ils sont désormais en droit d'attendre des fonctionnalités en ligne. Les utilisateurs attendent de leurs relations en ligne et hors connexion avec une entreprise ou un détaillant quelconque qu'elles soient entièrement transparentes. Ils souhaitent obtenir rapidement des informations précises pour pouvoir prendre des décisions plus avisées.

En bref

L'implémentation et l'administration de portails client en libre service posent de nombreux défis aux départements informatiques : nécessité de satisfaire à la fois les utilisateurs internes et externes, de réduire les coûts, de garantir la sécurité et de préserver l'exactitude et la cohérence des données entre différents systèmes et applications.

Incertaines du résultat de cette expérience et conscientes du fait qu'elles courent le risque de mécontenter leurs clients, beaucoup d'entreprises se montrent réticentes à déployer un portail en libre service.

Et c'est là qu'intervient l'informatique : implémentation et administration d'un portail client

Le département informatique a la lourde responsabilité de délivrer la solution adéquate aux utilisateurs. Dans bien des cas, c'est plus facile à dire qu'à faire. Sous l'effet conjugué de la croissance, de l'évolution des technologies et des fusions et acquisitions successives, bon nombre d'entreprises se retrouvent avec des infrastructures composites—une combinaison de systèmes et d'applications disparates qui n'ont pas été conçus pour fonctionner ensemble. Or, dans la mesure où ils sont généralement impliqués dans des processus métier stratégiques et où ils servent à stocker des informations vitales pour l'entreprise, ces différents systèmes doivent être intégrés et agrégés de façon dynamique pour qu'une solution de type portail s'avère réellement efficace.

Face à cette infrastructure hétérogène constituée de multiples silos applicatifs, le personnel informatique peut avoir du mal à :

- ***répondre rapidement aux besoins métier.*** Le personnel informatique doit déployer des solutions capables de satisfaire à la fois la demande des utilisateurs internes et externes, de s'adapter et d'intégrer rapidement de nouvelles fonctionnalités au sein de l'environnement de portail existant.
- ***réduire le coût et la charge de travail qu'impliquent l'administration et la gestion des applications.*** Le département informatique doit mettre en place une infrastructure commune en vue de faciliter et d'accélérer le déploiement de futurs portails B2B et B2C.
- ***garantir un accès sécurisé aux systèmes d'arrière-plan.*** Si le portail est appelé à fournir un accès fédéré à l'information, indépendamment de l'endroit où réside cette dernière, les systèmes informatiques doivent être suffisamment sécurisés pour rendre certains types de données accessibles aux clients sans divulguer le contenu sensible.
- ***gérer des données précises et actualisées et intégrer des informations hétérogènes.*** Le département informatique doit s'efforcer d'éliminer les doublons et les incohérences entre les différents systèmes et applications. Il est en effet essentiel de corriger les erreurs avant qu'elles n'affectent les processus métier et qu'elles ne soient diffusées par le biais du portail en libre service.

En bref

Du point de vue de l'utilisateur, un portail en libre service doit être à la fois pratique et convivial, offrir un accès rapide à des informations cohérentes et avoir des fonctions de recherche avancée.

Les départements informatiques souhaitent en outre que leur solution en libre service soit profitable aux utilisateurs car un portail client efficace contribue à rationaliser les processus métier et à réduire les coûts d'exploitation de façon significative.

Caractéristiques d'un portail en libre service réellement efficace

Dès lors qu'ils tentent de définir le portail B2C ou B2B en libre service idéal, utilisateurs et personnel informatique affichent des priorités distinctes.

Les utilisateurs mettent l'accent sur l'information et la notion de communauté

Du point de vue de l'utilisateur, pour être réellement efficace, un portail en libre service doit être pratique, convivial et donner accès à tous les services requis.

Si elle n'est pas profitable aux utilisateurs, une solution de ce type peut s'avérer être une expérience coûteuse. Pour être réellement efficace, le portail doit permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations provenant de multiples sources via une procédure de connexion unique. Les données client, telles que l'adresse et le numéro de compte, doivent être à la fois faciles à mettre à jour et cohérentes d'un compte à l'autre, et refléter rapidement toute modification de la part de l'utilisateur. Les fonctions de recherche avancée doivent contribuer à faciliter la recherche d'informations. S'il est vrai que bon nombre de portails d'entreprise supportent également des activités de commerce électronique, ce type de solution doit avant tout permettre d'accéder rapidement à un ensemble d'informations et de formulaires.

Les portails actuels doivent être interactifs et donner aux utilisateurs l'impression d'appartenir à une communauté. Ces derniers souhaitent pouvoir interagir avec les autres membres de la communauté, idéalement via des fonctions Web 2.0 telles que les blogues et les sites Wiki, afin d'exprimer leur opinion ou de fournir des retours d'information dans le cadre professionnel.

Le département informatique met l'accent sur la sécurité et la réduction des coûts

Du point de vue du département informatique, le portail en libre service idéal doit être exploitable et profitable pour les clients. Non seulement un portail client en libre service efficace contribue à rationaliser les processus métier, mais l'adoption massive de cette solution implique une réduction significative des coûts d'exploitation pour le département informatique. Le portail doit par ailleurs être sécurisé de façon à protéger l'ensemble des données et des informations. Idéalement, il doit offrir des niveaux de sécurité distincts en fonction du type d'utilisateur, et donner accès à des données nettoyées et consolidées provenant de multiples sources, en présentant toutes les informations pertinentes via une interface unifiée et conviviale.

En bref

IBM propose toute une gamme de solutions conçues pour aider votre équipe informatique à développer et à déployer de façon rapide et économique des portails client complets et conviviaux.

Pour les départements informatiques, le portail idéal s'intègre aisément à l'infrastructure existante. Cette souplesse d'intégration contribue à accélérer le processus de déploiement, à réduire les coûts de gestion et d'administration et à faciliter l'adaptation du portail à mesure que les besoins métier évoluent.

En quoi les solutions IBM peuvent-elles aider votre entreprise à développer un portail client réellement efficace ?

Conscient de l'importance de ces enjeux, IBM propose toute une gamme de solutions conçues pour aider votre équipe informatique à développer et à déployer rapidement des portails extranet conviviaux permettant à vos clients, partenaires et fournisseurs d'accéder aux données, au contenu et aux processus dont ils ont besoin, où que résident ces derniers sur les systèmes dorsaux. Ces solutions IBM permettent au personnel informatique de déployer des portails de façon plus rapide et plus économique, tout en réduisant les risques pour la sécurité. Elles délivrent des services préconfigurés qui gèrent les données permanentes entre les différentes applications, contribuant par là même à rendre l'administration du portail plus simple que jamais.

Un certain nombre d'applications IBM permettent de développer des portails client en libre service réellement efficaces.

IBM WebSphere Portal

La solution IBM WebSphere® Portal constitue la plate-forme de base pour le développement et le déploiement d'un portail client en libre service. Elle offre aux utilisateurs un point d'accès unifié et personnalisé aux contacts, aux informations et aux applications d'entreprise.

En bref

La solution IBM WebSphere Portal permet aux responsables informatiques de déployer des processus métier et des applications stratégiques de façon rapide et efficace, de réduire les coûts de gestion de l'infrastructure informatique et d'étendre l'accès aux informations pertinentes.

Avec IBM WebSphere Portal, les responsables informatiques peuvent :

- **déployer des processus métier et des applications stratégiques de façon rapide et économique.** Grâce à une architecture ouverte orientée services (SOA) et au support étendu des technologies Web 2.0, la plate-forme de base permet d'accélérer le processus de déploiement, d'améliorer les performances et de développer des applications composites hautement interactives de type bureautique. Conçus pour s'intégrer de façon dynamique à la plate-forme IBM WebSphere Portal, des accélérateurs de solution, tels qu'IBM® Content Accelerator ou IBM® Dashboard Accelerator, contribuent à réduire considérablement le temps nécessaire au déploiement de ces applications. Et IBM Portlet for Google Gadgets, l'un des milliers de composants configurables disponibles dans le catalogue WebSphere Portal Business Solutions, permet aux développeurs de déployer plus de 4 000 gadgets Google sur le portail de la société.
- **réduire les coûts de gestion de l'infrastructure informatique.** Pour l'implémentation de l'ensemble des solutions de portail, IBM WebSphere Portal offre une plate-forme unifiée et conviviale qui délivre des services d'infrastructure intégrant des fonctionnalités communes, des processus de gestion et d'administration, ainsi qu'un jeu de modèles et de composants réutilisables.
- **permettre aux bonnes personnes d'accéder aux bonnes informations d'entreprise au bon moment.** Comme il est basé sur des rôles, le logiciel IBM WebSphere Portal vous permet de délivrer le contenu et les applications adéquats aux utilisateurs appropriés. Et ils peuvent accéder de façon sécurisée à diverses applications intégrées depuis un lieu centralisé, par le biais d'une procédure de connexion unique.

En bref

Pour étendre ses fonctionnalités, IBM WebSphere Portal peut s'intégrer à d'autres produits IBM, tels que IBM Collaboration Accelerator, IBM WebSphere Process Server, IBM Lotus Forms et IBM Lotus ActiveInsight.

- **déployer des outils de gestion en temps réel des processus métier.** *Votre personnel informatique peut utiliser des portlets et des applications composites pour rationaliser les processus client. De plus, les logiciels FileNet® Business Process Manager et IBM WebSphere Process Server peuvent être intégrés à la plate-forme IBM WebSphere Portal pour délivrer des fonctions de gestion des processus métier, telles que le traitement des commandes ou le suivi et la gestion de stock.*
- **renforcer la collaboration et la communication via le support de fonctions Web 2.0.** *En prenant en charge les blogues, les sites Wiki et autres forums de discussion sur le Web, IBM WebSphere Portal contribue à transformer le libre-service client en une expérience utilisateur interactive. Les développeurs peuvent ajouter aisément des fonctions de collaboration à la plate-forme IBM WebSphere Portal via la solution préconfigurée IBM® Collaboration Accelerator, qui permet d'intégrer rapidement des outils tels qu'IBM Lotus® Sametime®, IBM Lotus Connections et IBM Lotus Quickr™.*
- **ajouter des fonctions complémentaires pour répondre à des besoins métier spécifiques.** *IBM WebSphere Portal s'intègre de façon transparente aux autres applications Lotus pour délivrer les fonctionnalités que les utilisateurs souhaitent voir figurer sur le portail. Votre équipe informatique peut, par exemple, activer un service d'accès instantané aux formulaires électroniques via le logiciel IBM Lotus Forms, et délivrer des fiches de score et des tableaux de bord d'entreprise contenant des informations client pertinentes via le logiciel IBM Lotus ActiveInsight™.*

Prenons l'exemple de Prudential Financial, une grande compagnie d'assurances et de services financiers qui avait besoin d'améliorer son service clients tout en réduisant ses coûts d'exploitation. Avec l'aide d'IBM et du logiciel WebSphere Portal, la compagnie a développé en cinq mois seulement un portail Web intégré délivrant à la fois des services d'accès aux comptes en temps réel, des informations sur les produits d'assurance et des services de planification.

En bref

En déployant une solution IBM WebSphere Portal, Prudential Financial a vu diminuer de 23 % le nombre d'appels traités par son centre d'appels, a vu le niveau de fréquentation de son site Web augmenter jusqu'à atteindre la barre des 300 000 utilisateurs inscrits et a permis à ses clients de télécharger près de 155 000 relevés d'épargne.

Le logiciel IBM WebSphere Commerce utilise des fonctions Web 2.0 avancées pour offrir aux clients une expérience d'achat conviviale et personnalisée.

En conséquence, depuis la mise en service du portail, Prudential a vu diminuer les coûts de fonctionnement de son centre d'appels grâce à une réduction annuelle du nombre d'appels de 23 % ; a vu le niveau de fréquentation de son site Web augmenter jusqu'à atteindre la barre des 300 000 utilisateurs inscrits, à raison de 400 nouvelles inscriptions et de 8 000 visiteurs par jour ; a vu traiter en ligne 15 % d'échanges et 5 % de rachats de titres ; et a permis à ses clients de télécharger près de 155 000 relevés d'épargne. « Prudential propose désormais à ses sociétaires une expérience beaucoup plus enrichissante », affirme David Kennington, vice-président de la division Information Systems de Prudential. « Ceux-ci ont désormais accès à une multitude de ressources d'informations pour pouvoir planifier au mieux leurs finances. »

IBM WebSphere Commerce

En ce qui concerne les portails client spécialisés dans la vente, le logiciel IBM WebSphere Commerce offre une expérience client particulièrement riche à travers un large choix d'outils et de circuits de distribution, en permettant aux détaillants en ligne :

- ***de révolutionner les habitudes d'achat des consommateurs via des interfaces Web 2.0 dynamiques et des techniques marketing de précision ;***
- ***de déployer des outils de productivité et des processus hautes performances qui contribuent à rendre les opérations d'achat en ligne à la fois pratiques et conviviales.***
- ***d'offrir la possibilité aux consommateurs de basculer de façon transparente d'un circuit à l'autre pour pouvoir faire des affaires quand, où et comme ils le souhaitent.***
- ***d'intégrer de façon simple et rapide leur solution de portail à leur infrastructure.***

Le logiciel IBM WebSphere Commerce prend en charge les techniques de marketing contextuel, les processus de vente et de commande par le biais de tous les appareils et circuits de distribution disponibles, dont le Web, les centres d'appels, les appareils mobiles et la vente en magasin. Les fonctions Web 2.0 avancées offrent une expérience d'achat conviviale qui consiste à personnaliser l'offre en fonction des habitudes, des motivations et des critères d'achat du consommateur, tout en canalisant ce dernier tout au long du processus.

En bref

Le logiciel IBM Lotus Forms permet d'utiliser les portails client en libre service pour délivrer des formulaires électroniques et gérer des processus orientés formulaires.

Ces fonctions permettent aux commerçants en ligne qui utilisent le logiciel IBM WebSphere Commerce d'optimiser de façon constante le contenu du panier, le taux de conversion et le taux de fidélité de leurs clients.

Staples, le premier fournisseur au monde d'articles de bureau, souhaitait mettre en œuvre de nouveaux modes d'interaction avec ses clients et proposer une expérience d'achat unique centrée sur les besoins du consommateur. La société a déployé la solution IBM WebSphere Commerce dans le cadre de ses activités B2C et B2B. En exploitant les processus avancés de marketing, de merchandising et de prise de commande en ligne d'IBM WebSphere Commerce, Staples est parvenu à simplifier considérablement la procédure d'achat. En conséquence, le taux de conversion a augmenté de 60 %, et Staples a réussi à traiter pas moins de 9 000 commandes à l'heure (soit 2,5 transactions par seconde) sans que cela affecte les performances ou la fiabilité.

IBM Lotus Forms

Le logiciel de gestion de formulaires électroniques Lotus Forms permet au personnel informatique de rationaliser les processus client en développant rapidement de puissantes applications de portail, en générant des versions électroniques de formulaires papier et en simplifiant les formulaires complexes. Lotus Forms vous permet d'utiliser votre portail client en libre service pour délivrer des formulaires et gérer par voie électronique des processus orientés formulaires. Dans de nombreux secteurs, tels que les services financiers, la santé et les assurances, tout formulaire traité est synonyme de recettes additionnelles. En permettant à vos clients de remplir et de soumettre des formulaires en ligne, vous augmentez de façon substantielle votre résultat final.

Lotus Forms permet aux responsables informatiques :

- *de déployer des formulaires électroniques contenant des champs préremplis afin de limiter les erreurs de saisie de la part des clients ;*
- *d'accélérer le processus de développement d'applications via une plate-forme open source basée sur la technologie Eclipse. La plate-forme Eclipse permet aux développeurs de partager des ressources, de consolider les procédures de maintenance des applications et de s'affranchir de la plupart des tâches de programmation de bas niveau traditionnelles, contribuant ainsi à améliorer la productivité et à réduire les coûts.*

En bref

La province canadienne de Nouvelle-Écosse a utilisé le logiciel IBM Lotus Forms pour réduire le temps nécessaire à l'enregistrement des propriétés foncières de sept jours à un jour ouvrable seulement.

Le logiciel IBM OmniFind Discovery Edition comporte des modules complémentaires, tels que le module Commerce, qui permettent d'optimiser les solutions de portail B2B et B2C en libre service.

À titre d'exemple, le bureau Land and Property Programs de la division Corporate Registries de Service Nova Scotia disposait d'une base de données électronique répertoriant l'ensemble des propriétés foncières, mais devait enregistrer manuellement les transactions dans cette dernière. Il souhaitait réduire son volume de transactions papier pour aider les particuliers et les entreprises à acquérir et à vendre des terrains plus rapidement. Le logiciel Lotus Forms lui a permis de développer des formulaires électroniques dotés de champs préremplis contenant des données de base sur les propriétés, de façon à pouvoir traiter les transactions en ligne. Ce système de formulaire électronique a permis de réduire le temps nécessaire au traitement des transactions de sept jours à un jour ouvrable seulement, tout en limitant considérablement les risques d'erreurs manuelles.

IBM OmniFind

Le logiciel IBM OmniFind™ Discovery Edition délivre aux portails en libre service des fonctions de recherche en entreprise sécurisées et évolutives, notamment un moteur de recherche avancée et des fonctions d'intégration préconfigurées permettant d'effectuer des recherches dans plus de 25 sources de données d'entreprise. OmniFind Discovery Edition comporte deux modules complémentaires qui se révèlent particulièrement utiles pour les solutions B2B et B2C en libre service.

Le module Commerce associé au logiciel OmniFind Discovery Edition aide les sociétés spécialisées dans la vente au détail en ligne et sur catalogue à convertir les visiteurs en acheteurs en leur permettant de trouver aisément les produits et services qui répondent le mieux à leurs besoins.

Par exemple, Campmor, un distributeur d'équipements spécialisés de plein air, a constaté que le taux de fréquentation de son site Web par des habitués avait tendance à diminuer. Le détaillant avait besoin d'une solution de prospection complète pour améliorer son service clients, accroître le taux de conversion et optimiser son volume de ventes global. Campmor a implémenté le module Commerce associé au logiciel OmniFind Discovery Edition avec sa solution IBM WebSphere Commerce et a enregistré une hausse de recettes de 64 % dans les six mois qui ont suivi sa campagne de prospection en ligne. Depuis lors, le taux de clics a augmenté de 9 %, et le nombre moyen d'articles commandés par client dans le cadre d'une campagne de prospection est supérieur de 14 % à celui des articles achetés dans d'autres circonstances.

En bref

Le module Self-Service associé au logiciel IBM OmniFind Discovery Edition aide les utilisateurs du portail à prendre des décisions métier efficaces en fournissant des processus de traitement des requêtes, des conseils proactifs, des fonctions de recherche et des mécanismes d'accès natif sécurisé aux référentiels de contenu d'entreprise.

« Le module Commerce associé au logiciel IBM OmniFind Discovery Edition offre une expérience optimale à l'utilisateur final en synthétisant sa demande, en la convertissant en une réponse efficace et en structurant les retours d'informations de façon à pousser les clients à l'action », déclare Daniel Jarashow, PDG de Campmor.

Le module Self-Service associé au logiciel IBM OmniFind Discovery aide les entreprises à promouvoir l'adoption du portail et à réduire les coûts de service clients. Ce logiciel permet d'accéder aux informations disparates disséminées sur les intranets, les extranets et les portails d'entreprise pour pouvoir répondre aux questions et prendre des décisions métier efficaces. OmniFind Discovery Edition :

- *procède à l'analyse croisée de l'intention de l'utilisateur et du contexte applicatif afin de retourner des informations pertinentes ; par exemple, la requête « qu'est-ce qu'un compte d'épargne individuel (IRA) Roth » retournera une définition, tandis que la requête « prêt » sera filtrée en fonction des informations relatives au compte client ;*
- *guide le processus de découverte en fournissant des réponses, des options permettant d'affiner les taxonomies de navigation et des conseils proactifs, dans un format susceptible d'aider l'utilisateur à entreprendre une action ;*
- *permet à la direction de l'entreprise d'améliorer continuellement la solution en libre service sans devoir faire appel aux développeurs informatiques ;*
- *offre un accès natif à plusieurs dizaines de référentiels de contenu d'entreprise sans compromettre la sécurité ;*
- *offre des lexiques sectoriels, une logique de configuration et des interfaces utilisateur d'application préconfigurés (y compris des portlets pour WebSphere Portal) qui contribuent à accélérer le processus d'implémentation.*

Micrel, Inc., l'un des principaux fabricants de solutions à circuit intégré, recevait fréquemment des plaintes de la part de ses clients à propos de son portail et de son moteur de recherche. La société avait besoin d'améliorer rapidement les temps de réponse et la pertinence des informations délivrées avant de perdre des opportunités commerciales et des clients. Moins de trois semaines après avoir implémenté le module Self-Service associé au logiciel IBM OmniFind Discovery Edition, Micrel a enregistré une hausse de 300 % du taux d'utilisation de son portail et une augmentation de 25 % du taux de rétention des nouveaux visiteurs. La société est ainsi parvenue à réaliser une économie de US\$40 000 par an.



Pourquoi choisir IBM ?

IBM est conscient du fait que les entreprises requièrent des solutions capables de les aider à améliorer leur service clients tout en permettant à leurs clients d'accéder aux informations et aux processus dont ils ont besoin. Ces solutions doivent être à la fois conviviales, faciles à implémenter et compatibles avec les applications informatiques existantes. En tant que leader des technologies de portail ayant à son actif plusieurs solutions largement primées, IBM sait comment rendre le libre service profitable à la fois aux clients et aux partenaires commerciaux. Nos clients peuvent tirer parti de la longue expérience d'IBM dans l'implémentation de solutions en libre service et le développement de processus et de bonnes pratiques pour ces solutions. IBM offre des solutions libre service en ligne complètes, conçues pour répondre à la fois aux besoins métier, aux impératifs informatiques et à la demande de l'utilisateur final. La compagnie, qui a investi à long terme plusieurs millions de dollars dans le développement de solutions de portail, possède une expérience éprouvée en matière de leadership « raisonné » et d'innovation d'entreprise.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les solutions de portail client en libre service IBM, veuillez contacter votre représentant local ou votre partenaire commercial IBM, ou consulter les sites suivants :

ibm.com/websphere/portal

ibm.com/websphere/commerce

ibm.com/itsolutions/portal

Site sur le portail en français :

<http://www-306.ibm.com/software/fr/info1/websphere/>

<http://www.ibm.com/software/fr/itsolutions/empowerpeople/simplify/>

© Copyright IBM Corporation 2007

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

Produit aux Etats-Unis d'Amérique
09-07
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, ActiveInsight, Lotus, OmniFind, Quickr, Sametime et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

FileNet est une marque déposée de FileNet Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

Les informations contenues dans ce document sont fournies à des fins d'information uniquement. En dépit des efforts qui sont mis en œuvre pour vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de ces informations, celles-ci sont fournies EN L'ÉTAT, sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. IBM ne saurait être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation de cette publication (ou qui lui sont associés de façon quelconque). Les informations contenues dans cette publication ne constituent aucune garantie ou recommandation de la part d'IBM, et ne modifient en rien les termes et conditions des contrats de licence actuellement en vigueur qui régissent l'utilisation des logiciels IBM.

Les références à des produits, programmes ou services IBM citées dans ce document n'impliquent pas leur commercialisation par IBM dans tous les pays où IBM est présent. Les dates de disponibilité et/ou les fonctionnalités produit mentionnées dans ce document sont laissées à la seule discrétion d'IBM, qui se réserve le droit de les modifier à tout moment en fonction des opportunités commerciales ou d'autres facteurs, et ne constituent en aucun cas un engagement de la part d'IBM quant à la disponibilité future de ses produits ou fonctionnalités.