

Optimiser la prise de décision, dans votre secteur d'activité



Information Management software

Solutions ECM (Enterprise Content Management) d'IBM : Des offres adaptées à votre secteur d'activité



L'évolution d'une robuste gestion du contenu d'entreprise

La gestion du contenu d'entreprise (ECM, Enterprise Content Management) connaît des mutations significatives depuis quelques années. Auparavant, l'ECM concernait principalement la gestion des documents ou des images. Il s'agissait d'un processus indépendant, utilisé pour résoudre un problème métier spécifique. Avec une approche ECM traditionnelle, les informations étaient stockées dans des applications disparates : gestion des images, gestion des documents et archives de messagerie, par exemple. Par ailleurs, sa portée était limitée à la gestion de contenu, sans aucun lien avec des processus métier plus larges. Enfin, la mise en place d'une telle solution prenait des mois, et le retour sur investissement n'était réalisé qu'au bout de deux ou trois ans.

Aujourd'hui, les solutions ECM répondent à des problématiques beaucoup plus vastes, car les entreprises doivent faire preuve de flexibilité et d'agilité pour réagir face à des défis, à des événements et à des opportunités imprévisibles. Les solutions ECM les plus robustes offrent de nouvelles fonctionnalités qui permettent de répondre à la plupart des défis métier classiques ou nouveaux. Dans les entreprises tournées vers l'avenir, les pratiques métier reposent sur des processus qui favorisent la rapidité et le changement, plutôt que la mise en œuvre de méthodologies rigides. Par conséquent, le contenu d'entreprise et les processus métier doivent être gérés ensemble, comme une seule et même entité, afin d'exploiter au mieux la valeur de l'information et de garantir le succès de l'entreprise.

Les toutes dernières solutions basées sur la plateforme ECM intégrée d'IBM reposent en grande partie sur l'expertise d'IBM et de ses partenaires. Ces solutions combinent la puissance du contenu avec la solidité des processus, ce qui permet d'optimiser et d'accélérer la prise de décision au sein des entreprises des secteurs les plus concurrentiels. Elles sont optimisées pour prendre en charge d'énormes volumes de données, des milliers de processus et d'innombrables exigences réglementaires, et sont donc parfaitement adaptées aux secteurs qui s'appuient essentiellement sur le contenu :

- *Pétrochimie*
- *Services bancaires et financiers*
- *Santé*
- *Industrie*
- *Transport*
- *Communication*
- *Administrations*
- *Assurance*
- *Grande distribution*
- *Services publics et énergie*

Les solutions ECM d'IBM vous permettent de réagir rapidement face à l'évolution des conditions du marché : vous bénéficiez des premiers avantages en l'espace de quelques semaines, et vous pouvez déployer des applications entières en quelques mois. Une fois mises en œuvre, ces solutions vous aident à réduire vos coûts et à gagner du temps, et à optimiser la valeur de votre contenu d'entreprise, au service du marché pour lequel vous travaillez. Par ailleurs, les solutions ECM sectorielles d'IBM proposent des services et des référentiels évolutifs, capables de s'adapter à différents types de contenu. Elles rendent aussi l'information accessible à une large gamme d'applications métier, grâce à l'utilisation de standards ouverts et intégrés. Les solutions ECM agiles d'IBM sont solidement associées aux données structurées, aux initiatives de solutions collaboratives, aux portails d'entreprise, aux outils de performance métier, aux solutions de stockage, et à bien d'autres solutions. Les entreprises qui utilisent des solutions ECM d'IBM peuvent améliorer leurs initiatives de gestion de l'information via l'Information Agenda d'IBM. L'Information Agenda est une feuille de route stratégique et tactique, qui permet de rapprocher les personnes, les processus et les technologies nécessaires pour transformer d'énormes volumes de données en actif métier exploitable. Ensemble, les solutions ECM et l'Information Agenda peuvent apporter un précieux soutien à des entreprises de votre taille et secteur d'activité spécifique, en exploitant au mieux la valeur de toutes vos données, où qu'elles se trouvent.



Pétrochimie

Défis métier

Les entreprises du secteur de la pétrochimie sont confrontés à de nouveaux défis, toujours plus importants. Bon nombre d'entre elles manquent de capacités de raffinage adéquates et se voient donc contraintes d'accroître la capacité de leurs ressources existantes. L'exploitation des ressources existantes implique des infrastructures de forage plus vastes, et donc une approche plus sophistiquée pour la gestion des images et des données sismiques. Le secteur du pétrole et du gaz doit se conformer à d'innombrables réglementations nationales et fédérales, comme les réglementations de la Security Exchange Commission visant à surveiller les réserves estimées, ou encore les réglementations de l'Environmental Protection Agency concernant le contrôle des émissions. Ainsi, ces entreprises doivent fournir les documents adéquats et les rendre accessibles pour les audits : toute défaillance en la matière les expose à des conséquences juridiques qui peuvent affecter à la fois leur portefeuille et leur réputation.

Principales exigences métier

Les entreprises du secteur de la pétrochimie sont généralement submergées par des volumes très importants de données non structurées (photogrammétrie aérienne, images satellite, etc.), qu'elles doivent gérer et coordonner. Ce défi administratif peut se transformer en véritable frein au développement des réserves en pétrole. Ces entreprises doivent capturer l'ensemble de leur expérience et de leurs connaissances non documentées, sans perturber les opérations quotidiennes, ce qui peut s'avérer complexe lorsqu'il s'agit de développer ou de modifier des opérations. Les technologies de forage se sont considérablement améliorées, et les entreprises peuvent recalibrer leurs équipements pour accéder au pétrole selon d'autres trajectoires, mais pour ce faire, elles doivent être capables de localiser et de relier des images et des données sismiques précises et nombreuses. La manière la plus intelligente de développer les capacités de raffinage reste d'optimiser le fonctionnement des raffineries existantes, ce qui implique une gestion efficace et complète des données sur l'énergie.

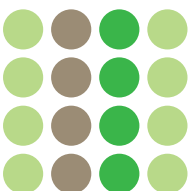
En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM facilitent l'accès aux données sur les installations, ce qui permet aux entreprises d'améliorer la maintenance des sites, d'accroître la disponibilité des équipements et d'optimiser leurs processus. Cela améliore la réactivité et la prise de décision, ce qui permet de développer la capacité à partir des investissements existants. Ces solutions basées sur la plateforme ECM d'IBM permettent de créer un référentiel commun pour l'ensemble des données, depuis le suivi des équipements loués jusqu'aux opérations de forage, en passant par l'estimation des réserves. Elles fournissent une infrastructure capable de garantir la conformité aux réglementations, de rationaliser les processus et de réduire les coûts liés aux efforts de conformité. Les solutions ECM d'IBM contribuent à optimiser les opérations dans le secteur de la pétrochimie, à la fois en amont et en aval :

- *Meilleure gestion des activités de prospection des géoscientifiques*
- *Amélioration significative de l'accès aux données structurées et non structurées, afin d'optimiser l'efficacité de la production, d'accroître les réserves de pétrole et d'accélérer la mise en production*
- *Amélioration de la gestion du cycle de vie de l'usine*
- *Optimisation de la disponibilité et de la sécurité au sein de l'usine*
- *Gestion des droits de passage légaux*
- *Création d'une infrastructure capable d'assurer la conformité aux réglementations et d'améliorer l'audit des réserves pour la conformité financière*
- *Capitalisation sur les connaissances de la force de travail et déploiement des meilleures pratiques*
- *Mise à disposition d'une vue unique des principales informations pétrochimiques*

Référence client : Ecopetrol

La plus grosse compagnie pétrolière de Colombie avait besoin d'un système intégré et efficace pour la gestion de ses documents et de ses processus métier (BPM), capable de lui assurer un avantage concurrentiel sur son marché. Avec la solution ECM d'IBM, cette entreprise a réussi à réduire le délai d'extraction des documents de 20 minutes à 2 minutes (soit une amélioration de 90 %), et à améliorer sa productivité de 70 % en matière de gestion des requêtes et de 80 % sur le plan de la gestion des documents.



Communication

Défis métier

Certaines entreprises du secteur de la communication luttent pour survivre, principalement parce qu'elles travaillent sur l'un des marchés les plus concurrentiels. La convergence des formats vocaux, données et vidéo, ou les trois combinés, élargit la portée de la concurrence pour les fournisseurs d'accès filaire, par câble ou par Internet. Le déclin du chiffre d'affaires sur le segment de la communication filaire contraint des fournisseurs bien établis à développer de nouvelles stratégies. Certains d'entre eux investissent des milliards de dollars ou d'euros pour mettre en place un réseau nouvelle génération. Parallèlement, la convergence des appareils fixes et mobiles entraîne un rapide déclin des téléphones fixes et l'apparition de téléphones mobiles toujours plus sophistiqués.

Principales exigences métier

Les entreprises du secteur de la communication recherchent des services logiciels capables de s'intégrer avec les principaux systèmes métier, notamment lorsqu'il s'agit de gérer des informations métier vitales. Ces entreprises sont en quête de nouvelles façons d'organiser et d'exploiter les informations dans l'optique d'accroître leur avantage concurrentiel, afin de :

- Développer leur chiffre d'affaires via de nouvelles combinaisons de service, de contenu et de publicité
- Respecter les réglementations gouvernementales et industrielles sans perturber les opérations ou les services
- Utiliser le service client comme un véritable différenciateur, pour attirer de nouveaux clients et fidéliser les clients existants : possibilité de proposer une expérience client améliorée, de disposer d'une vue complète du client et de résoudre rapidement les problèmes des clients
- Permettre un accès rapide à différents systèmes et contenus au sein de l'entreprise, afin de fournir toutes les informations nécessaires à une prise de décision adéquate et rapide
- Créer des pistes d'audit et des preuves de performance, afin de s'assurer que tous les employés respectent les processus métier validés
- Gérer les processus métier pour différentes organisations et fonctions

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Lorsqu'une entreprise de communication déploie les solutions ECM d'IBM, elle bénéficie de nouvelles opportunités d'améliorer le service au client, d'optimiser l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts, et d'intégrer et d'exploiter la valeur des ressources d'informations résidant dans des organisations fusionnées. Aujourd'hui, 200 entreprises sur le secteur de la communication profitent des nombreux avantages des solutions ECM d'IBM, dans le monde entier. Ces solutions permettent de mieux gérer le contenu (quels que soient la source ou le format) et les processus métier, et aident les entreprises à mieux exploiter leurs investissements existants en systèmes ERP, sources de contenu, gestion des actifs, applications et systèmes existants. Plus précisément, les solutions ECM d'IBM aident les entreprises de communication à améliorer :

- *Le service client : en réduisant les temps de réponse pour les demandes des clients, en développant les fonctions de libre-service et en fournissant des tendances plus précises sur les comportements des clients (afin de faciliter la fidélisation et de développer de nouveaux produits et services adaptés)*
- *L'efficacité opérationnelle et le contrôle des coûts : en améliorant et en simplifiant les principaux processus métier (facturation, recrutement, comptabilité fournisseurs, gestion des actifs, gestion des connaissances, exigences légales, gestion des contrats, ressources humaines et conformité)*
- *La gestion de la consolidation : en permettant aux organisations fusionnées d'exploiter les investissements et les sources d'informations existants, au sein de chacune des organisations*

Référence client : AT&T

Pour améliorer la qualité de service, réduire les délais de commercialisation et réduire ses coûts, AT&T a mis en œuvre un des environnements ECM les plus sophistiqués et les plus chers au monde. Environ 300 000 employés bénéficient de plus de 80 applications ECM IBM déployées pour les organisations de service client, appels longue distance, ressources humaines, immobilier, informatique et comptabilité. Ces applications ECM ont permis d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'obtenir un retour sur investissement conséquent et mesurable, générant de nouvelles demandes de développement et de déploiement d'applications dans l'entreprise.





Services bancaires et financiers

Défis métier

Depuis quelques années, le secteur des services bancaires et financiers connaît des bouleversements sans précédent. Les attentes des clients et les besoins en services, associés à l'émergence de nouvelles réglementations, poussent les acteurs de ce secteur à innover sans cesse pour trouver de nouvelles solutions. Pour rationaliser leurs opérations, bon nombre de ces institutions ont développé des processus permettant de gérer les clients comme des transactions et ont multiplié les guichets automatiques et les opérations sur Internet : petit à petit, l'atmosphère conviviale des agences d'autrefois s'est perdue et les clients manifestent leur mécontentement à cet égard. Les banques et autres organismes financiers apprécient les avantages de la conformité, mais il n'est pas toujours aisé de trouver des solutions pour répondre aux exigences réglementaires de manière efficace et opportune. Qu'il s'agisse de répondre aux demandes des clients, aux exigences réglementaires ou aux besoins en matière d'eDiscovery, il est évident qu'une architecture en silos, avec des systèmes disjoints et des applications autonomes, constitue un obstacle majeur pour relever les principaux défis actuels et proposer des services novateurs.

Principales exigences métier

Les entreprises qui proposent des services bancaires et financiers découvrent que l'exploitation de l'information, au-delà des opérations basiques d'enregistrement et de traitement, constitue une absolue nécessité, indispensable à leur réussite. Elles doivent être en mesure d'accéder en temps réel à des informations quantitatives et exploitables, cachées dans différents types de contenu. Dans cette optique, les solutions ECM ne se contentent pas de gérer les informations métier : elles aident les entreprises à devenir plus agiles et leur permettent de réagir rapidement face aux défis et aux événements auxquels elles sont confrontées, tout en saisissant chaque opportunité qui se présente. Les entreprises cherchent des solutions pour lier les fonctions ECM et les principaux processus métier, afin de développer de nouvelles possibilités qui se traduiront par de précieux avantages métier, notamment :

- Proposition de nouveaux produits et services bancaires particulièrement intéressants
- Rétention des comptes existants
- Développement de nouveaux comptes et du chiffre d'affaires
- Prise en compte des besoins de la génération du baby-boom qui recherche des conseils financiers et des solutions de gestion des actifs, notamment pour faire fructifier son épargne qui a tendance à fondre comme neige au soleil
- Utilisation des fonctions d'eDiscovery pour améliorer les processus légaux

- Réduction des coûts
- Limitation des risques opérationnels et optimisation de la sécurité, en adoptant une stratégie de gestion du contenu qui permet de définir et d'appliquer des standards d'entreprise pour le stockage et la gestion des données
- Développement des ventes transversales

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM permettent d'obtenir un retour sur investissement significatif, et offrent un avantage stratégique et concurrentiel aux entreprises des secteurs bancaires et financiers, en sécurisant, gérant et retraitant toutes formes de contenu non structuré. Aujourd'hui, ce type de solution est utilisé par plus de 1 300 organisations bancaires et financières à travers le monde, et notamment dans 23 des 25 institutions financières américaines, ce qui fait d'IBM le principal fournisseur de produits ECM. Ces solutions facilitent la rationalisation et l'automatisation des processus métier, ce qui permet de proposer des informations fiables aux employés, aux clients et aux partenaires, au moment voulu et dans le contexte adapté. Plus précisément, ces solutions permettent de :

- Améliorer le niveau de service, développer de nouvelles offres et parvenir à un bon compromis entre les opérations en ligne et le contact humain. Améliorer encore davantage le service au client en intégrant les solutions ECM IBM avec la plateforme IBM de service clientèle, associant ainsi des fonctionnalités de master data management uniques à une solide expertise sectorielle.
- Simplifier l'accès et le partage des informations dans l'ensemble de l'entreprise.
- Intégrer les processus et le flux d'informations, toutes opérations confondues (guichet, administration et opérations intermédiaires).
- Accélérer l'exécution des opérations via une gestion BPM intelligente, afin d'accroître la productivité tout en réduisant les coûts et en améliorant les résultats.
- Obtenir une vue complète du client, à 360°, grâce à l'intégration des données, du contenu et des processus, afin de disposer d'une représentation unique et fidèle de la vérité.
- Réduire les coûts associés au respect des réglementations, tout en optimisant la gestion des risques.
- Adapter les solutions d'entreprise en fonction de l'évolution des demandes des clients, des partenaires et des employés.

Référence client : Wells Fargo

Cette société de services financiers diversifiée cherchait à transformer ses stratégies de gestion de l'information pour améliorer ses opérations et réduire ses coûts. En mettant en œuvre une solution ECM IBM, elle a amélioré sa productivité de 30 %, réduit ses frais de personnel de 10 % et diminué ses dépenses directes de 15 %.

Administrations

Défis métier

Les administrations publiques sont souvent confrontées aux mêmes défis opérationnels que les grandes entreprises. Cependant, compte tenu des relations qui existent entre les différentes administrations et de l'abondance de règles à respecter, elles doivent également relever des défis qui leur sont propres. Parmi les problématiques qui viennent s'ajouter aux coûts opérationnels et qui impactent le service offert au public, on peut retenir les aspects suivants :

- **Inefficacité opérationnelle** : Une approche particulière de la gestion des processus métier et une forte dépendance par rapport aux documents et formulaires manuscrits affectent considérablement la productivité : cela complique la gestion des cas et accroît les dépenses, et les employés, les partenaires et les clients ont bien du mal à accéder aux informations nécessaires en temps voulu.
- **Respect des réglementations** : La multiplication des lois et réglementations impose de chercher de nouvelles solutions pour gérer le contenu et améliorer les processus ; certaines législations imposent une collaboration entre les administrations ou avec des entreprises du secteur privé, mais cela s'avère souvent compliqué.

- **Coûts administratifs** : A cause d'une infrastructure informatique obsolète, les administrations supportent des coûts énormes associés au stockage de l'information, au personnel, aux retards de traitement et à la gestion de l'informatique.
- **Des systèmes et des informations disparates** : Des mécanismes d'automatisation trop isolés et des systèmes peu efficaces rendent la collaboration complexe, alourdissent les budgets, multiplient les processus papier et ralentissent le flux d'informations.
- **Sécurité des informations** : En l'absence d'un référentiel de contenu central, il est impossible de gérer et de protéger efficacement les informations, qu'il s'agisse de données internes et confidentielles ou de données exposées au public.

Principales exigences métier

Les solutions ECM sont devenues cruciales pour les administrations publiques, mais l'alignement des processus et des règles est également un aspect important. Par conséquent, elles recherchent des approches qui leur permettent d'intégrer les aspects BPM et ECM, afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle. La plupart des administrations publiques sont donc en pleine transition, ce qui exige un niveau élevé d'interopérabilité entre les systèmes existants, sans perdre de vue l'objectif ultime : la mise en place d'une architecture orientée service. Par ailleurs, compte tenu de fortes pressions en matière de service client et d'efficacité opérationnelle, les systèmes de gestion des cas doivent être repensés, afin de créer des processus métier robustes et de mettre en place une gestion de contenu axée sur le client. Enfin, les problématiques de conformité et d'eGovernance conduisent les administrations du monde entier à trouver de nouvelles solutions pour relier leurs processus, leurs règles et leurs employés, et pour réagir rapidement à des défis ou à des événements inattendus.

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM peuvent aider les entreprises à améliorer leur réactivité, en permettant d'étendre les processus métier au-delà des frontières organisationnelles, sans pour autant bouleverser les structures administratives





existantes. Plus de 1 300 organisations gouvernementales dans 80 pays différents (dont 49 des 50 états américains) utilisent déjà les solutions ECM d'IBM pour améliorer leur fonctionnement interne et leurs relations avec le public, leur permettant ainsi de :

- Favoriser l'efficacité opérationnelle en reliant leurs données structurées et non structurées et leurs processus
- Améliorer l'efficacité du personnel en alignant les personnes, les processus et les règles
- Réduire les coûts, améliorer le service et favoriser la collaboration entre les départements, les administrations et le public
- Automatiser les processus métier afin d'obtenir de meilleurs résultats avec moins de personnel, et de réduire les délais de formation des nouveaux collaborateurs
- Partager les informations de façon efficace et sécurisée
- Garantir la conformité avec les lois et les règles institutionnelles
- Assurer une aide précieuse grâce à des données vitales et faciliter l'accès en temps réel aux informations ; renforcer les processus métier pour éviter tout accès non autorisé à des informations sensibles

Référence client : New Jersey Department of Revenue

Cette administration publique était bien consciente de la puissance de l'information, mais elle ne disposait pas des technologies nécessaires pour l'exploiter pleinement dans le but d'améliorer ses opérations. Une fois la solution ECM d'IBM en place, avec un référentiel de contenu stockant 1,1 milliard d'objets, cette administration a réduit de 50 % ses coûts liés aux emplois saisonniers, diminué de 50 % également les coûts liés au traitement des taxes, et amélioré le temps de réponse par rapport aux demandes des clients.

Santé

Défis métier

Le secteur de la santé, qu'il s'agisse des prestataires de soins ou des organismes payeurs, est actuellement confronté à des défis importants sur le plan opérationnel. Il s'agit notamment de faire face à des coûts de santé en hausse exponentielle, liés à la gestion des maladies et à des initiatives préventives. Par ailleurs, la qualité de service est parfois inégale, voire insuffisante, en raison d'un certain nombre de facteurs, et il s'avère alors nécessaire d'injecter davantage de liquidités pour procéder aux améliorations nécessaires. Le secteur de la santé subit de fortes pressions du public, qui souhaite un système de soin centré avant tout sur le bien-être du patient, et cela force les organisations concernées à revoir les processus existants. Par ailleurs, la multiplication des réglementations, comme la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) ou la JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations), représentent une pression énorme pour les organisations informatiques et les décisionnaires.

Principales exigences métier

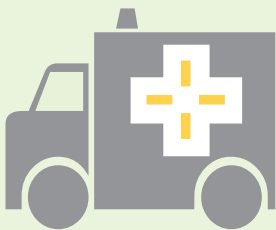
Les prestataires de soins tentent de s'adapter à un nouvel environnement façonné par la mondialisation, la société de consommation et l'évolution démographique. Ils se doivent d'améliorer leur efficacité opérationnelle, de contrôler les coûts et d'acquiescer de nouvelles activités plus efficacement. Ils sont conscients des avantages qu'apportent l'interopérabilité entre les systèmes et une diffusion efficace des nouveaux produits via différents canaux de distribution, afin que les données patient soient plus mobiles et puissent suivre le patient d'un centre de soin à un autre, d'une région à une autre et, dans l'idéal, à travers tout le pays. Parallèlement, la gestion des maladies nécessite des investissements de plus en plus lourds, et des traitements sophistiqués. Les plans de santé orientés patient, aux termes desquels chaque membre décide de la façon dont il dépense son budget de santé, ont fait naître des consommateurs actifs et informés, qui demandent des services plus pratiques et plus fiables de la part des organismes payeurs.



En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM destinées au secteur de la santé, basées sur la plateforme ECM d'IBM, sont installées dans plus de 650 hôpitaux, et assurent le bon fonctionnement d'applications et de processus vitaux, comme la gestion des dossiers médicaux électroniques, la facturation, la comptabilité fournisseurs, la gestion des règles et la gestion des cycles de revenu. Grâce à une plateforme ECM entièrement intégrée, les prestataires de soins et les organismes payeurs peuvent mieux gérer le contenu et les processus métier, tout en reliant les applications et les systèmes existants au sein de l'organisation. Plus précisément, les solutions ECM d'IBM aident les prestataires de soins et les organismes payeurs à :

- *Automatiser des processus complexes et réduire les coûts opérationnels*
- *Transformer les opérations en simplifiant les procédures, en éliminant les procédures redondantes, en travaillant à la précision des données, en supprimant les goulots d'étranglement, en équilibrant les charges de travail et en fournissant des analyses métier complètes pour une meilleure prise de décision*
- *Rationaliser les soins au patient en garantissant un accès instantané et simultané aux dossiers médicaux*
- *Accélérer les investissements pour certaines applications clé, comme la gestion des dossiers médicaux électroniques*
- *Partager en toute sécurité des données de santé entre les communautés, les réseaux de santé et les régions*
- *Garantir la conformité avec les réglementations internes et sectorielles*
- *Soutenir de nouvelles initiatives, comme la mise en place de soins de meilleure qualité ou d'un système de santé axé sur le patient*



Référence client : Blue Cross Blue Shield of Colorado

Cet organisme de santé avait pour objectif de résoudre 95 % des requêtes client en un seul contact, de réduire le temps de traitement des demandes à cinq jours et d'atteindre un taux de précision de 99,5 % pour les paiements. La solution ECM d'IBM a permis à cet organisme de moderniser ses technologies, avec une mise en œuvre couvrant plusieurs divisions et entités. Aujourd'hui, plus de 700 employés utilisent la solution ECM d'IBM, qui devrait permettre à l'entreprise d'économiser plusieurs millions de dollars sur les sept années à venir. Les adhérents bénéficient désormais d'un service client d'excellente qualité.

Assurance

Défis métier

Le secteur de l'assurance fait face à un certain nombre de défis qui nécessitent de déployer des efforts supplémentaires pour rester concurrentiel. La baisse des taux d'intérêt affecte directement les revenus liés à l'investissement, sans compter les pertes subies suite aux tempêtes financières catastrophiques que nous avons connues. Les modèles de vente sont en pleine mutation : on passe progressivement d'une force de vente captive à des courtiers et agents indépendants, ce qui se traduit par une distribution plus vaste. Certaines sociétés d'assurance sont handicapées par des opérations inefficaces et coûteuses. Les données liées à l'assurance sont souvent disséminées dans différentes applications, sous différents formats, ce qui ne favorise pas l'accès et le contrôle immédiats, et alourdit les frais opérationnels. La multiplication des réglementations imposées par des organismes de surveillance proactifs se traduit par des contraintes de conformité plus complexes et plus coûteuses. Les processus des compagnies d'assurance sont souvent manuels et linéaires, et contraignent les employés, les partenaires et les clients à suivre des procédures longues et fastidieuses. La technologie existante ne peut pas s'adapter à l'émergence des nouveaux canaux de distribution, comme Internet, l'intranet d'entreprise, le marketing direct, etc. De leur côté, les clients demandent des services de meilleure qualité et davantage de convivialité, ce qui nécessite une modernisation des systèmes et une plus grande différenciation en termes de service.

Principales exigences métier

L'assurance est devenue un produit très répandu et les compagnies d'assurance se doivent de différencier leurs produits et services grâce à des innovations technologiques, afin d'accroître leur part de marché. Il est temps pour elles de faire face à leurs responsabilités et de proposer aux clients les produits dont ils ont besoin, tout en améliorant leur efficacité. Autrement dit, les compagnies d'assurance doivent associer la puissance de leurs données à l'efficacité de leurs processus métier afin de saisir les nouvelles opportunités et d'optimiser les processus centrés sur le contenu (gestion des documents, gestion et tarification des sinistres, etc.). Les processus métier doivent garantir aux clients, aux agents et aux employés un accès en temps réel aux informations. Les nouvelles exigences de ce secteur poussent les compagnies d'assurance à :

- *Simplifier et automatiser leurs processus métier tout en contrôlant mieux les données, afin d'accroître la productivité des employés*
- *Rechercher des partenaires technologiques capables de leurs garantir un retour sur investissement conséquent et une rentabilité accrue*
- *Créer une approche plus réactive face au client, afin d'attirer et de mieux servir un maximum de clients, d'agents et de courtiers*
- *Développer un modèle métier axé sur le client, pour faire face à l'évolution des mécanismes de distribution et faciliter les interactions avec les clients existants et les nouveaux clients*
- *Contrôler les coûts et améliorer l'efficacité et les processus métier*
- *S'appuyer sur les efforts de conformité afin de réduire les coûts et de créer un avantage concurrentiel*
- *Améliorer simultanément la rentabilité et les niveaux de service*

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Grâce à une plateforme ECM intégrée, les compagnies d'assurance peuvent intégrer leur contenu, leurs processus métier et leurs applications avec les systèmes existants. Les solutions ECM d'IBM sont déjà utilisées par 24 des 25 premières compagnies d'assurance, ce qui fait d'IBM un des principaux fournisseurs de ce secteur. Ces solutions ECM permettent aux compagnies d'assurance de :

- *Transformer et simplifier leurs processus via une approche BPM et automatiser des processus métier complexes (tarification des sinistres, services aux souscripteurs, traitement des sinistres et établissement des polices)*
- *Utiliser et partager efficacement le contenu, afin d'optimiser les processus métier et la prise de décision*
- *Garantir la conformité avec les réglementations (loi HIPAA, Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA), USA Patriot Act, California State Law SB 1386, et autres législations équivalentes de par le monde) visant à assurer la sécurité des données client*
- *Assurer la visibilité du contenu et des processus pour soutenir les efforts de conformité, par exemple dans le cadre de la loi Sarbanes-Oxley de 2002 (SOX)*
- *Soutenir les nouvelles initiatives visant à tirer profit des opportunités qui se présentent sur le marché*
- *Optimiser la valeur et l'exploitation des données de l'entreprise, en reliant entre eux les systèmes existants*



Référence client : CNA

CNA, la septième compagnie d'assurance commerciale aux Etats-Unis, classée treizième sur le secteur du multirisques, cherchait à améliorer l'efficacité de ses opérations métier grâce à de nouvelles stratégies de gestion du contenu. La solution ECM d'IBM a permis à cette compagnie de créer un environnement entièrement numérisé pour les déclarations de sinistre, avec la possibilité d'enregistrer et de diffuser des photos sur les cinq centres régionaux. CNA est désormais en mesure de traiter automatiquement les déclarations, en envoyant les exceptions aux bureaux régionaux. Elle a ainsi réduit de 11 % les coûts administratifs liés à la gestion des déclarations de sinistre, et amélioré de 53 % la productivité pour le traitement de ces déclarations (avec 1,7 million de dollars payés automatiquement). Par ailleurs, cette compagnie paie désormais 93 % des demandes sous 28 jours.

Industrie

Défis métier

La plupart des acteurs du secteur de l'industrie sont confrontés à des défis en matière de gestion de l'information et de processus métier. Ils doivent notamment s'efforcer de rechercher des solutions pour améliorer leurs opérations, compte tenu de la nécessité de commercialiser les produits de plus en plus vite. Ils font également face à la multiplication des réglementations concernant notamment la sécurité des employés et des sous-traitants, l'impact environnemental et les rapports financiers. La directive WEEE (Waste Electronic and Electrical Equipment) a établi des standards pour le recyclage et la mise au rebut des équipements électroniques. Une maintenance efficace de l'usine est cruciale pour son bon fonctionnement, mais elle peut s'avérer coûteuse et complexe si les données sur les actifs et sur la maintenance ne sont pas gérées efficacement et accessibles facilement. En réalité, toutes les données concernant l'usine doivent être optimisées pour garantir un avantage concurrentiel maximal, mais elles sont souvent disséminées dans différents systèmes et applications disjoints, voire stockées sur différents sites.

Principales exigences métier

Les acteurs du secteur de l'industrie doivent développer leurs capacités de gestion de l'information. Ils recherchent donc de nouvelles méthodes innovantes leur permettant de partager du contenu et des processus métier en temps réel, en exploitant des données disséminées. Il s'agit de simplifier et d'accélérer les opérations et la production, et de raccourcir les cycles de commercialisation.

Etant donné que les industriels ne peuvent tout simplement pas se permettre d'ignorer les règles de conformité, ils ont ajouté de nouvelles exigences en ce sens à leurs processus et infrastructures informatiques. Par exemple, la directive ROHS (Reduction of Hazardous Substances) de l'Union Européenne restreint l'utilisation de six substances particulières dans les nouveaux équipements électriques et électroniques, et définit des niveaux acceptables pour d'autres matériaux. Il est de la responsabilité du fabricant de respecter ces contraintes et celles imposées par toutes les autres législations : il doit non seulement prouver sa propre conformité, mais également celle de ses fournisseurs et de tous les partenaires qui travaillent pour lui. Pour ce faire, il doit collecter, analyser et présenter de gros volumes de données.

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM permettent aux industriels d'intégrer leur contenu et leurs processus métier, afin d'optimiser leurs opérations et de prouver leur conformité. Elles permettent d'accélérer les opérations grâce à une gestion intelligente des processus, tout en développant la productivité des employés, en réduisant les coûts et en augmentant les revenus. Grâce aux solutions ECM d'IBM, les industriels sont en mesure de simplifier et d'unifier leur architecture d'entreprise, par le biais d'une solution unique qui répond à l'ensemble de leurs besoins métier et technologiques en matière de contenu et de collaboration. Plus précisément, les solutions ECM d'IBM permettent aux industriels de :

- *Gérer leur contenu et leurs processus métier tout en reliant ces actifs aux applications et aux systèmes existants de l'entreprise*
- *Fusionner les sources de contenu et améliorer l'accès aux informations, afin de relier les clients, les fournisseurs et la production (où qu'ils se trouvent), dans le but d'accélérer les processus métier et d'optimiser la production*
- *Gérer et stocker facilement toutes les données accumulées sur l'ensemble du cycle de vie des actifs*
- *Simplifier les processus de maintenance de l'usine et fournir tous les outils nécessaires à la planification, à la gestion et au suivi, afin de réduire les temps d'immobilisation*
- *Mieux gérer les initiatives de conformité dans tous les domaines (environnement, recyclage, sécurité, santé, réglementations financières) grâce à l'infrastructure de conformité ECM d'IBM*



Référence client : Boeing

Ce gros fournisseur d'avions commerciaux souhaitait développer un site Web commun pour les formulaires et un outil de conception commun, afin que tous ses sites puissent travailler ensemble, comme une seule équipe. Grâce à la solution ECN d'IBM, Boeing a réussi une parfaite intégration avec son système de gestion de documents existant. Cette entreprise a ainsi pu améliorer l'efficacité de son contenu et de ses processus : par exemple, le processus de revue des règles (qui se déroulait auparavant en 300 étapes) n'en compte plus que 92, et dans certains cas, le délai de traitement des formulaires a été réduit de 10 jours.

Grande distribution

Défis métier

Les entreprises du secteur de la grande distribution travaillent sur un marché extrêmement concurrentiel, sur lequel l'efficacité opérationnelle est de mise. Pourtant, bon nombre d'entre elles ne parviennent pas à optimiser leurs processus métier et leurs données de façon satisfaisante. Elles sont confrontées à de nombreuses difficultés dans ce domaine, notamment :

- *La nécessité de fournir des informations produit complètes et plus détaillées, notamment pour ceux qui utilisent différents canaux de distribution, afin que les consommateurs puissent mieux comparer les produits*
- *La complexité de la gestion des informations produit, qui nécessite beaucoup de temps et reste source d'erreurs*
- *Un taux de rotation important des employés et la nécessité de recourir à des embauches saisonnières, ce qui s'avère difficile à gérer pour les ressources humaines et constitue également un défi en termes de formation*
- *De gros volumes de transactions sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, avec beaucoup de documents papier, ce qui se traduit par des processus lents et coûteux et des pratiques de conformité difficiles à définir et à gérer*
- *L'absence de technologies adaptées pour tirer pleinement parti du commerce en ligne, qui représente pourtant le segment à plus forte croissance*
- *La multiplication des initiatives écologiques, comme les économies d'énergie ou la protection de l'environnement, qu'il est nécessaire de mettre en œuvre tout en restant rentable*
- *Les inquiétudes croissantes des consommateurs concernant la sécurité des données personnelles et financières*

Principales exigences métier

Les consommateurs souhaitent avant tout être informés et les acteurs de la grande distribution doivent donc améliorer la façon dont ils utilisent leurs données pour le service client et pour faciliter l'évaluation des produits. En interne, les entreprises ont besoin d'informations fiables pour mieux analyser les comportements d'achat et soutenir les activités de leur force commerciale. Le phénomène de consolidation se poursuit, via des fusions et acquisitions : les entreprises peuvent ainsi atteindre de nouveaux marchés et de nouvelles zones géographiques, mais cela suppose des méthodes innovantes pour intégrer des données disparates et des processus totalement distincts. Les acteurs du secteur de la grande distribution doivent également faire face à une concurrence féroce et mondiale.

Pour rester concurrentiels, ils doivent disposer d'une vue unique des données sur les produits et les services, afin de partager ces informations, d'améliorer l'efficacité des processus de chaîne d'approvisionnement et d'éliminer les données redondantes ou contradictoires. En combinant toutes les données clients, structurées ou non structurées, ils peuvent optimiser leur fonctionnement, améliorer le service au client, accroître le niveau de satisfaction et réduire les coûts de support. S'ils sont en mesure d'améliorer leurs principaux processus métier, notamment dans le contexte de la chaîne d'approvisionnement, ils pourront gérer de façon efficace et sécurisée toute forme de contenu métier.





En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

La plateforme ECM d'IBM offre à la grande distribution des solutions qui permettent de gérer le contenu, quelles que soient la forme ou la source, mais aussi les processus métier associés. Parallèlement, les entreprises peuvent continuer à exploiter leurs applications et systèmes existants, notamment dans le domaine de l'ERP. Grâce à une infrastructure informatique et à une plateforme ECM entièrement intégrées, les entreprises du secteur de la grande distribution peuvent améliorer le service au client, optimiser leur efficacité opérationnelle, réduire leurs coûts, mieux analyser les tendances d'achat et respecter les exigences réglementaires. Les solutions ECM d'IBM :

- *Aident les entreprises à gérer efficacement leurs documents et leurs processus, afin d'optimiser la chaîne d'approvisionnement*
- *Fournissent des informations produit complètes et à jour qui permettent de faciliter la décision d'achat, d'améliorer la navigation sur les sites Web, de surveiller et d'améliorer le comportement en ligne et de définir des promotions ciblées, sans faire appel aux services informatiques*
- *Permettent de mettre en œuvre des processus efficaces et automatisés de recrutement, afin d'assurer un accès immédiat et fiable aux documents et processus relatifs à l'orientation, à la formation et aux avantages sociaux*
- *Intègrent les données clients structurées et non structurées dans une vue unique, accessible à tous les employés et partenaires*
- *Éliminent les processus papier pour la planification, la tarification et la promotion*
- *Favorisent la réactivité (par exemple pour les changements de tarifs) et des validations rapides en réponse à la dynamique du marché*
- *Réduisent les délais de développement et de déploiement des promotions*
- *Définissent un processus efficace et reproductible sur l'ensemble du cycle de vie du contrat*
- *Automatisent les processus de chaîne logistique comme l'approvisionnement, la distribution et les paiements, ce qui permet de réduire les coûts de façon significative, d'éviter la perte de documents et de profiter de remises grâce à des paiements effectués en temps et en heure*

Transport

Défis métier

Dans le secteur du transport, les performances économiques mondiales imposent des changements dans la chaîne logistique, ce qui pousse les acteurs de ce marché à repenser leurs stratégies de service. La sécurité des marchandises est une préoccupation majeure, mais très peu de solutions fiables sont proposées. L'évolution incessante des procédures et exigences gouvernementales génère de nouveaux coûts pour les transporteurs. Des systèmes disparates rendent difficiles la visualisation et le suivi des informations sur les stocks sur l'ensemble de la chaîne logistique étendue. Les entreprises de transport sont aux prises avec des plateformes vieillissantes, des systèmes obsolètes et des points d'intégration multiples. Bon nombre d'entreprises internationales utilisent toujours des processus de chaîne logistique basés sur des documents papier ou sur des feuilles de calcul, ce qui engendre des erreurs fréquentes. Par ailleurs, l'évolution des exigences ajoute de nouvelles pressions pour les prestataires de services de transport, notamment en matière de logistique internationale. Pour la plupart des activités de transport hautement qualifiées, il s'agit de s'adapter à des technologies qui changent sans cesse. Pour les activités moins qualifiées, la rotation du personnel est une préoccupation majeure.

Principales exigences métier

Les entreprises de transport ont besoin d'un accès rapide à différents systèmes et contenus internes. Elles doivent également gérer des processus métier qui s'appliquent à différentes organisations et fonctions, afin de fournir toutes les informations nécessaires à des prises de décision rapides et judicieuses. Par ailleurs, elles doivent aussi gérer leurs opérations de manière centralisée tout en laissant suffisamment de place aux variantes locales : culture, exigences gouvernementales et infrastructure. De cette manière, ces entreprises peuvent simplifier leurs processus et réduire leurs coûts. Elles cherchent souvent à accélérer la circulation des marchandises sur la chaîne logistique afin d'améliorer leurs performances : l'efficacité de la chaîne logistique est donc une priorité. Une visibilité en temps réel à toutes les étapes de la chaîne logistique est également indispensable : ces entreprises ont donc besoin d'une large gamme de services logiciels intégrés à leurs principaux systèmes métier. Elles ont besoin de pistes d'audit et de preuves de performance, afin de s'assurer que les processus métier validés sont bien respectés, de garantir la conformité et de disposer de statistiques de performances.



Les employés restent les principaux garants de la qualité de service et il convient donc d'investir dans le recrutement, la formation, le développement professionnel et la gestion de carrière de ces employés. Pour ce faire, les entreprises doivent disposer des données et des processus capables d'accompagner ces initiatives. Enfin, les entreprises comptent de plus en plus de clients internationaux et de partenaires, ce qui nécessite davantage de ressources pour gérer la complexité des contrats et des accords. Afin de satisfaire leurs clients, elles recherchent des solutions pour améliorer la qualité de service : par exemple, cela peut consister à fournir des informations client aussi complètes que possible pour que le service de support puisse résoudre plus rapidement les problèmes.

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM aident les entreprises de transport à relever leurs principaux défis métier. Par exemple, elles apportent des réponses dans le domaine de la mondialisation et de la consolidation, de la flexibilité de la chaîne logistique, de la sécurité, ou encore de la conformité avec les directives industrielles et gouvernementales. Grâce aux solutions ECM d'IBM, les entreprises de transport bénéficient des avantages suivants :

- **Fidélisation des clients :** *En améliorant la qualité globale du service client, sur l'ensemble du cycle de vie, et en particulier dans le domaine des contrats, de la facturation, de la gestion des réclamations et de l'analyse des tendances*
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle :** *En améliorant les principaux processus métier (service client, recrutement, gestion des contrats, facturation des clients, comptabilité fournisseurs, conformité, exigences légales), ce qui permet de réduire les coûts opérationnels*
- **Efficacité de la chaîne logistique :** *En enregistrant et en gérant de manière sécurisée les documents associés aux expéditions et en reliant les documents de transport et les processus associés aux transactions ERP correspondantes*
- **Meilleure gestion des équipements :** *En gérant plus efficacement toute la documentation associée à l'approvisionnement, à la maintenance et à la mise au rebut des principaux équipements, afin de fournir immédiatement des informations précises et à jour aux employés responsables de la gestion et de la réparation de ces équipements*
- **Amélioration du service client :** *En fournissant une vue unique des informations client pour l'ensemble de l'entreprise, afin que toute personne en interaction avec des clients puisse rapidement répondre aux demandes et résoudre les éventuels problèmes*
- **Réduction des coûts de recrutement :** *En réduisant la durée et donc le coût du processus de recrutement de nouveaux employés, pour les entreprises qui connaissent un taux de rotation du personnel très élevé*

Services publics et énergie

Défis métier

Les entreprises du secteur des services public et de l'énergie partagent de nombreuses problématiques avec celles des autres secteurs d'activité, mais elles ont aussi leur propres spécificités, liées à la gestion des équipements et des usines. Par exemple, la loi Energy Policy Act de 2005 a changé de façon radicale les règles en matière d'énergie aux Etats-Unis : notamment, cette loi a durci les exigences en matière de conformité pour les entreprises de distribution et de transmission, avec de fortes pénalités en cas de non conformité. Cela a accéléré le phénomène de fusion et acquisition sur le marché de la distribution de l'électricité. Mais le fonctionnement de ce secteur est régi par de nombreuses autres réglementations : par conséquent, la surveillance des émissions de l'usine, la qualité de l'eau, les déchets, la sécurité de l'infrastructure, le commerce de l'énergie et les responsabilités éventuelles sont également des préoccupations majeures. En revanche, certains autres aspects de la profession ont été allégés, ce qui favorise la communication inter-entreprise et le développement de la concurrence.

Les autres défis auxquels les entreprises de ce secteur sont confrontées sont principalement liés au vieillissement des équipements, par exemple les réseaux de transmission et de distribution pour l'électricité et le gaz. Dans certains cas, des équipements vitaux doivent être réparés ou prolongés, alors que dans d'autres circonstances, ils doivent être remplacés. Mais dans tous les cas, il convient de disposer de documents appropriés et de processus fiables afin de garantir la bonne gestion de ces équipements. Le vieillissement de la force de travail peut également soulever des problèmes administratifs et de gestion du contenu. Les entreprises courent le risque de perdre de la propriété intellectuelle si celle-ci n'est enregistrée nulle part ailleurs que dans la tête de leurs employés partis en retraite. En outre, la transmission des informations aux nouvelles générations de travailleurs peut s'avérer problématique.

Principales exigences métier

Les entreprises du secteur de l'énergie et des services publics recherchent de nouvelles opportunités d'accroître leurs performances, notamment en simplifiant et en optimisant la gestion de leurs usines et de leurs équipements. Si elles parviennent à relier les données et les documents aux principaux processus métier (liaison entre la gestion des équipements et la gestion ECM, notamment), elles peuvent optimiser leurs équipements et donc améliorer les performances de l'usine. Elles sont intéressées par des solutions permettant de simplifier les processus papier et d'intégrer des processus fragmentés, afin que les employés puissent accéder rapidement à plusieurs systèmes et à l'ensemble du contenu concernant les opérations. Elles ont besoin de pistes d'audit et de processus métier documentés, ainsi que de preuves qui démontrent la bonne application des processus métier. Elles recherchent des méthodes fiables pour assurer la conformité aux réglementations, des solutions pour réduire les temps de cycle pour les processus d'interaction avec les clients, de nouvelles façons de développer leur avantage concurrentiel et une méthodologie infaillible pour enregistrer les connaissances d'une force de travail vieillissante.

En quoi les solutions ECM d'IBM peuvent-elles être utiles ?

Les solutions ECM d'IBM offrent de nombreux avantages aux entreprises du secteur de l'énergie et des services publics, en termes de gestion du contenu et des processus métier. Ces solutions sont utilisées dans 15 centrales nucléaires (soit 29 réacteurs en fonctionnement), ce qui fait d'IBM le principal fournisseur d'offres ECM sur ce marché. Ces solutions optimisent le fonctionnement des équipements, en améliorant la gestion du contenu et des processus liés à l'évolution de ces équipements : conception initiale, construction, mise en service, opération, maintenance, extension, remise à neuf et mise au rebut. Grâce aux solutions ECM d'IBM, les entreprises du secteur de l'énergie et des services publics bénéficient de nombreux avantages :

- **Fiabilité des processus** : Les entreprises sont en mesure de créer et d'appliquer des règles BPM, et d'utiliser des pistes d'audit pour vérifier la conformité avec les exigences de rétention des enregistrements ou d'autres réglementations.
 - **Disponibilité de l'usine** : Les solutions ECM d'IBM permettent de limiter les temps d'indisponibilité de l'usine (qu'il s'agisse de maintenance planifiée ou non planifiée) et de réduire les pannes d'alimentation, ce qui se traduit par une baisse des coûts et une augmentation du chiffre d'affaires.
 - **Gestion des applications** : Les entreprises peuvent gérer efficacement les principales applications métier comme la gestion du changement, la gestion du cycle de vie des usines et des équipements, la gestion des tarifs, ainsi que de nombreuses solutions de support métier (intégration ERP, traitement de la comptabilité fournisseur, conformité aux réglementations, support client).
 - **Propriété intellectuelle** : Les entreprises peuvent enregistrer les vastes connaissances de leur force de travail vieillissante, afin de les retransmettre aux nouveaux employés.
 - **Architecture simplifiée** : Les entreprises sont en mesure de simplifier et d'unifier leur architecture d'entreprise, par le biais d'une solution unique qui répond à l'ensemble de leurs besoins métier et technologiques en matière de contenu et de collaboration.
 - **Coûts liés aux réglementations** : Les entreprises peuvent limiter les coûts de conformité en simplifiant les processus, ce qui permet de réduire les dépenses juridiques et comptables associées aux audits.
- **Exploitation de l'usine** : Outre la gestion du contenu associé à l'usine, les employés peuvent également créer, gérer, surveiller et archiver les principaux processus métier nécessaires au bon fonctionnement de l'usine, mais aussi à la conformité.
 - **Gestion des équipements** : Lorsque les solutions ECM d'IBM sont intégrées avec les systèmes de gestion des équipements de l'entreprise, le processus de maintenance est optimisé et tout le contenu nécessaire à la planification, à la gestion et au suivi est facilement accessible, ce qui limite les temps d'immobilisation.

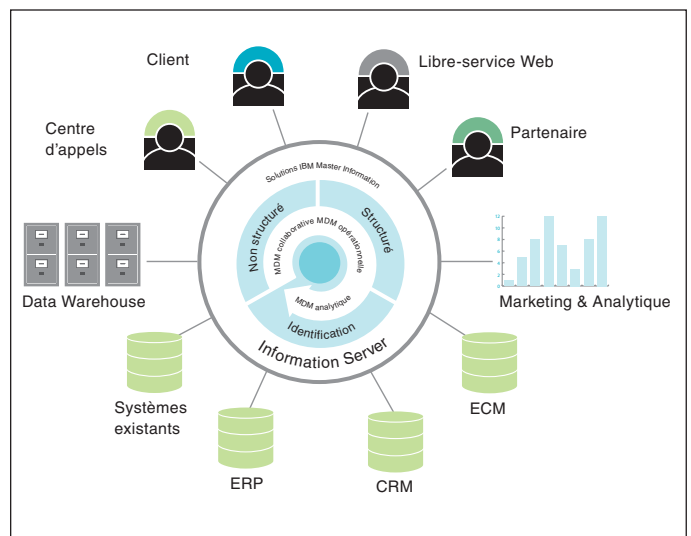
Référence client : Con Edison

Con Edison, société de services qui fournit de l'électricité à la ville de New-York depuis 180 ans, avait besoin d'un système évolutif et global capable d'intégrer l'ensemble de ses processus et applications, tout en rendant les informations accessibles à de nombreux intervenants et départements. En mettant en œuvre la solution ECM d'IBM, la division Mobile Office for Construction Management de l'entreprise a pu procéder à de nombreuses améliorations : accélération du processus d'octroi de permis, simplification de la gestion des enregistrements et stockage d'informations métier précieuses susceptibles d'être réutilisées dans les nouveaux systèmes.

Des solutions ECM IBM pour chaque secteur d'activité

Aujourd'hui, le monde de l'entreprise évolue sans cesse et seuls les plus réactifs restent en course. Les solutions ECM d'IBM ciblent les exigences particulières de chaque secteur d'activité, et aident les entreprises à accélérer la prise de décision grâce à une meilleure gestion du contenu, à l'optimisation des processus métier associés et à la garantie de la conformité, via une infrastructure d'information intégrée qui :

- Permet aux entreprises et à leurs partenaires informatiques de déployer facilement et rapidement des fonctionnalités ECM, raccourcissant ainsi le délai de rentabilisation
- Facilite l'intégration du contenu avec les processus, afin de créer de la valeur et de transformer l'entreprise
- Simplifie et optimise des processus complexes pour améliorer les flux de travaux à l'échelle de l'entreprise globale
- Fournit une plateforme intégrée et ouverte que vous pouvez déployer de façon globale et qui garantit l'interopérabilité avec la plupart des systèmes informatiques, permettant ainsi de réduire les coûts et d'accroître l'efficacité
- Permet de réagir rapidement pour s'adapter à l'évolution des exigences métier
- Intègre le contenu client dans un référentiel unique (comme illustré ci-contre), créant ainsi un point central pour la gestion et la visualisation sécurisées de toutes les informations, quels que soient leur source ou leur format



Une vue unique du client.

Pourquoi choisir IBM ?

Les logiciels ECM d'IBM permettent aux plus grandes entreprises mondiales de prendre les bonnes décisions, rapidement. En tant que leader sur le marché de la gestion du contenu, des processus et de la conformité, l'offre ECM d'IBM propose une vaste gamme de solutions spécialisées qui contribuent à résoudre les principaux défis métier actuels : gestion du contenu non structuré, optimisation des processus métier et gestion d'exigences de conformité complexes, via une infrastructure d'information intégrée. Plus de 13 000 entreprises et organisations dans le monde entier, tous secteurs d'activité confondus, font déjà confiance aux solutions ECM d'IBM pour leur fournir les informations dont elles ont besoin quand elles en ont besoin : ainsi, elles améliorent leurs performances et restent concurrentielles grâce à innovation constante.



IBM France

Tour Descartes – La Défense 5
2 avenue Gambetta
92066 Paris – La Défense Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse :

ibm.com/fr

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées d'un symbole de marque (® ou ?), ces symboles signalent des marques d'IBM aux Etats-Unis à la date de publication de ce document.

Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web " Copyright and trademark information " à

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Les autres raisons sociales, noms de produit et noms de service peuvent être des marques ou des marques de service de leurs propriétaires respectifs.

© Copyright IBM Corporation 2009
All Rights Reserved.

TAKE BACK CONTROL WITH **Information Management**