



# Lotusphere2011

IBM Software

## IBM Projet Northstar

*Comment renforcer vos relations  
avec vos clients et partenaires*

|  |  |            |           |   |
|--|--|------------|-----------|---|
| Blogs  | Profile  | Activities | Bookmarks | ▼ |
| Communities  |  | Wikis      | Files     |   |
|   | <b>Crassat, Pierre</b>  |            |           |   |
| Lotus IT Specialist  |  |            |           |   |
| BOIS COLOMBES CEDEX France   |  |            |           |   |
| Building: C   Floor: 04   Office: C04XXX   |  |            |           |   |
| 33-1-5875-1390   |  |            |           |   |
| <a href="mailto:pierre.crassat@fr.ibm.com">pierre.crassat@fr.ibm.com</a>   |  |            |           |   |
|  Send e-mail   <a href="#">More Actions</a> ▼ |  |            |           |   |

Smarter software for a Smarter Planet.

© 2011 IBM Corporation





## Objectifs de cette session

Quels sont les nouveaux enjeux d'une plateforme internet?

Quelle est la vision d'IBM pour répondre à ces nouveaux besoins?

Découvrir la valeur ajoutée de la plateforme Customer Experience Suite



## Agenda

**Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet**

**La vision IBM Northstar en réponse**

**La plateforme Customer Experience Suite**

**Expériences clients**

**Conclusion**

**Démonstration**



# Agenda

**Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet**

La vision IBM Northstar en réponse

La plateforme Customer Experience Suite

Expériences clients

Conclusion

Démonstration



# Les enjeux des entreprises

La mondialisation et la crise financière ont changé le comportement des entreprises



## Enjeux économiques

Conditions économiques difficiles  
Régulation  
ne facilite pas la croissance

## Enjeux compétitifs

Nouveaux Modèles  
Consolidation



## Enjeux Client / Consommateur

- Informé, collaboratif
- Critères changeants
- Difficile à fidéliser (vs choix/ Internet)



## Enjeux Technologiques

- Technologies émergentes
- Innovation
- Mobilité



# L'expérience web : une priorité stratégique

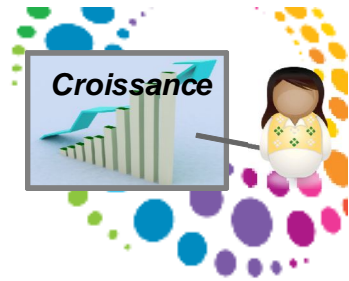




# L'expérience web : une priorité stratégique



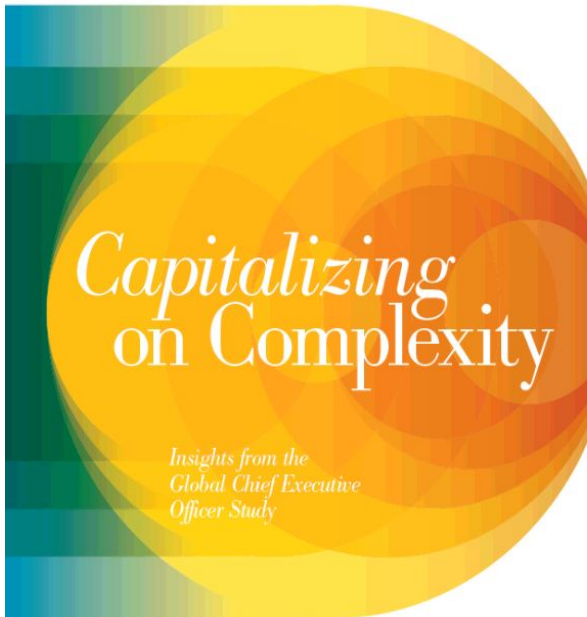




# Objectifs des dirigeants Retour à la croissance ...

## 2010 IBM Global CEO Study

Les sociétés les plus performantes veulent capitaliser sur la complexité suivant 3 axes....



[IBM.com/CEOStudy](http://IBM.com/CEOStudy)



**Etre plus proche des clients**

**Mieux comprendre leurs besoins**

**Maîtriser la pertinence des services**





# L'expérience web : une priorité stratégique





# L'influence de l'évolution des comportements...

J'ai **10 000 abonnés** et je peux tous les convaincre que votre **produit est génial**

J'ai reçu une offre très intéressante de la **concurrence** et je suis sur le point de la prendre en considération

Je poste toujours des **commentaires positifs** quand je suis satisfaite des produits ou des services

J'espère que les **promotions** que vous allez me proposer sont **pertinentes** et qu'elles correspondent à mes goûts ou besoins





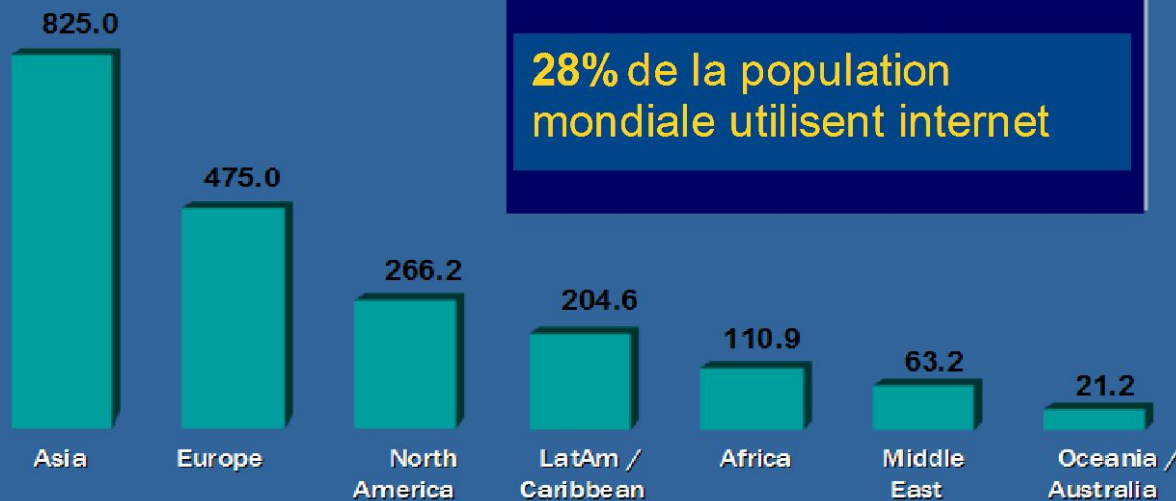
# Mondialisation, mobilité et évolution rapide

8/10

Utilisateurs achètent en ligne sur le canal Internet

La vente de Smartphones dépassera la vente des PCs d'ici 2012

## Nombre d'utilisateurs d'internet Par région géographique

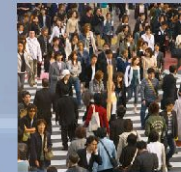


28% de la population mondiale utilisent internet

As of June 30, 2010

Source: [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)

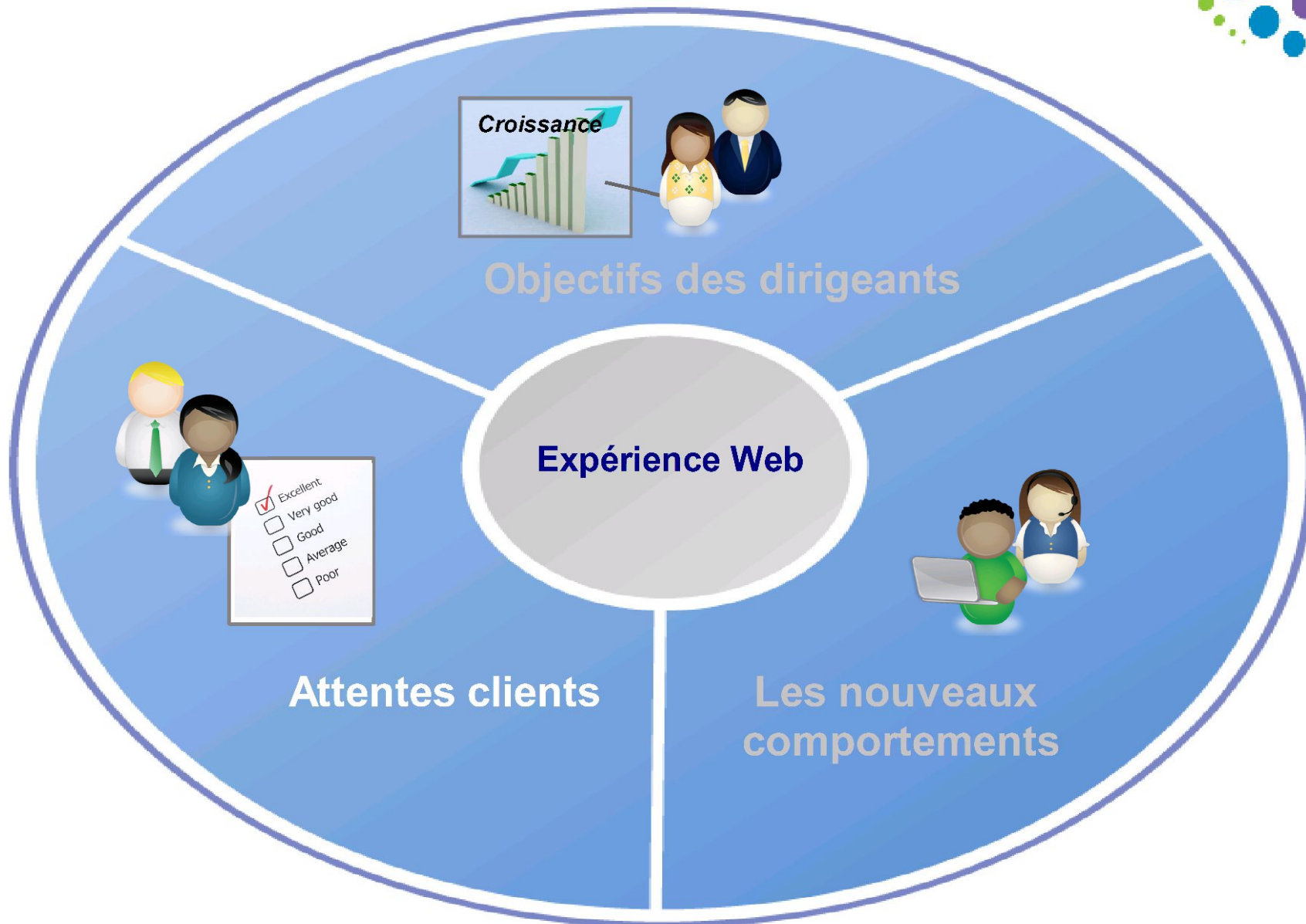
1 milliard d'utilisateurs d'internet via les mobiles en 2013\*



Saisir ces nouvelles opportunités sur le web pour faciliter un retour à la croissance (top C-Suite priority for 2010 for business leaders (Gartner 2010 CEO & Business executives Survey))



# L'expérience web : une priorité stratégique





# Les attentes clients sur les plateformes Web

Disposer d'une expérience web intuitive et personnalisée

**L'ergonomie** au service des fonctionnalités

**Accès multicanaux** face à l'explosion de la mobilité



**Connaissance des attentes des clients** afin de délivrer des informations pertinentes

**Mise à disposition rapide de nouveaux services** afin de répondre aux besoins des clients et se différencier de la concurrence

**Positionnement des clients au centre de la plateforme** en leur proposant une expérience web intuitive et sécurisée



# Agenda

Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet

**La vision IBM Northstar en réponse**

La plateforme Customer Experience Suite

Expériences clients

Conclusion

Démonstration





# Projet Northstar

La vision d'IBM pour les plateformes  
Internet

*“Vos activités dépendent des relations que vous entretenez avec vos clients et partenaires”*

## Constat

Les comportements et les exigences des clients ont évolué ces dernières années

**IBM Project Northstar**  
Leading the way in exceptional  
customer experiences

## Projet Northstar

Vision à long terme pour guider les entreprises dans la création d'expériences web attractives et adaptées aux besoins des utilisateurs

Expérience de 10 années en tant que plateforme d'intégration

Agilité dans l'intégration des nouvelles technologies émergentes pour aider nos clients à se différencier

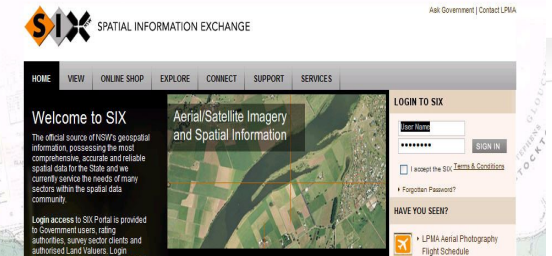
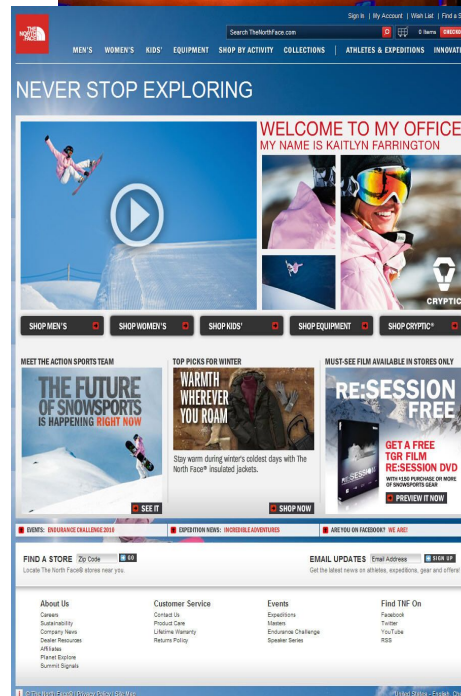
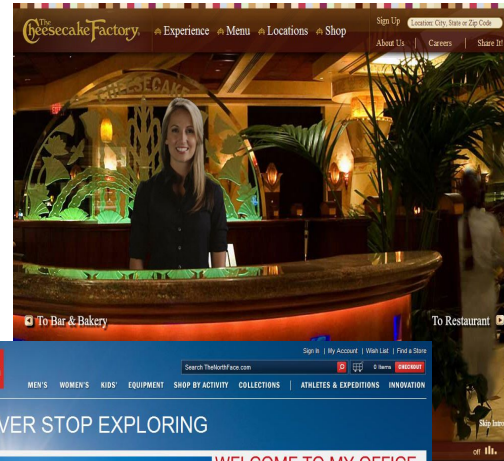




# Les objectifs du projet Northstar

Développer la meilleure interaction possible entre vos équipes de back office et vos clients/prospects

- ... pour répondre aux besoins des clients ciblés
- ... en fournissant des informations personnalisées
- ... faciles à retrouver
- ... traduites dans sa langue
- ... ainsi que tous les services nécessaires pour prendre des décisions pertinentes
- ... n'importe où, n'importe quand
- ... en apportant une dimension sociale
- ... tout en protégeant ses informations personnelles
- ... et disponibles sur un site qui tient la charge





# Les bénéfices pour l'entreprise

Confort de navigation des utilisateurs

Accélérer la mise en ligne des services

Notation des services web

Analyse des pages les plus consultées

Des commentaires sur les services et produits proposés

Navigation et achats possibles depuis les mobiles

Des recommandations supplémentaires par les clients sur les produits et services



Générer de la croissance et développement de parts de marché

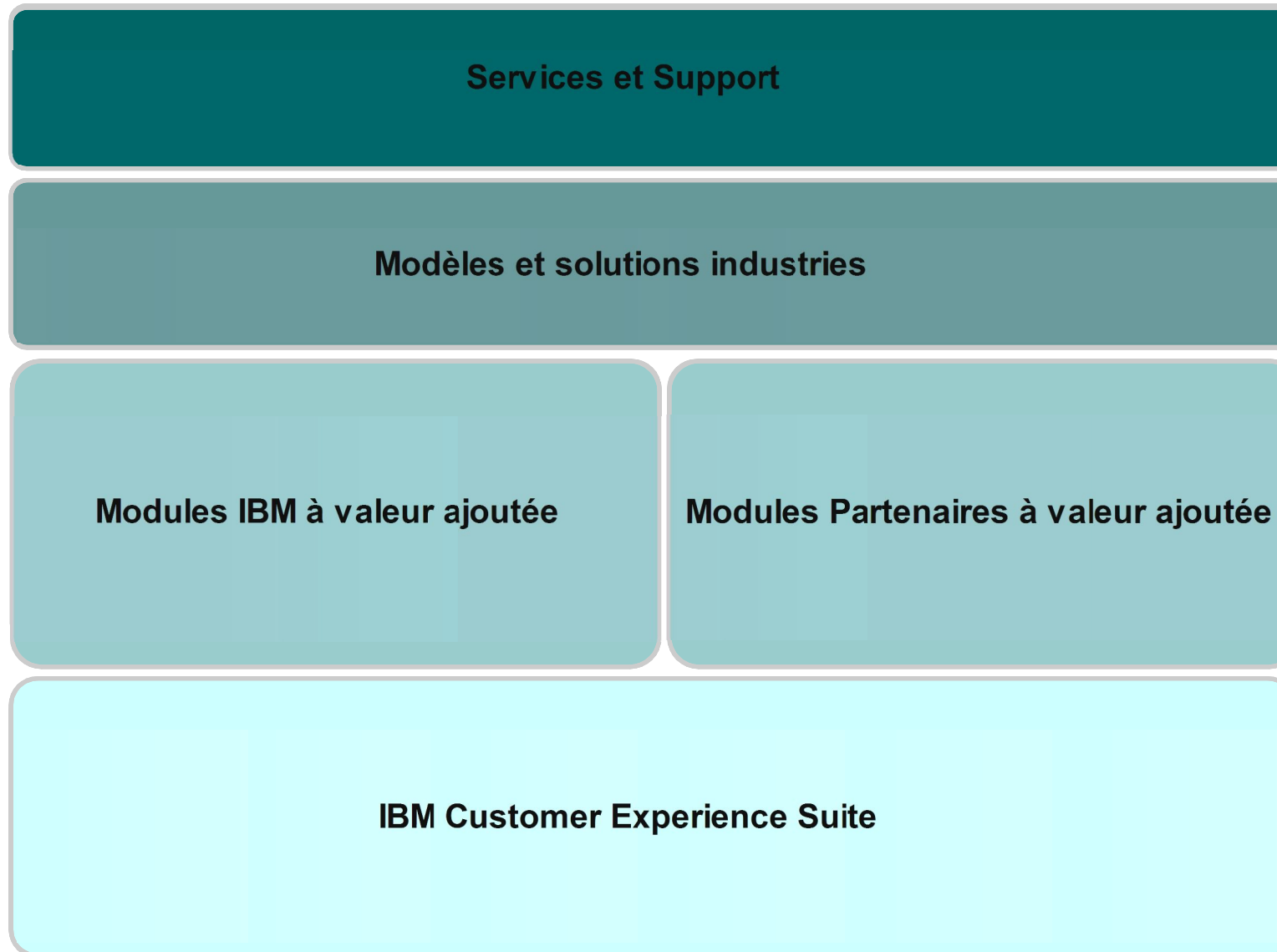
Amélioration de la satisfaction clients

Fidélisation de la base existante et attraction de nouveaux clients



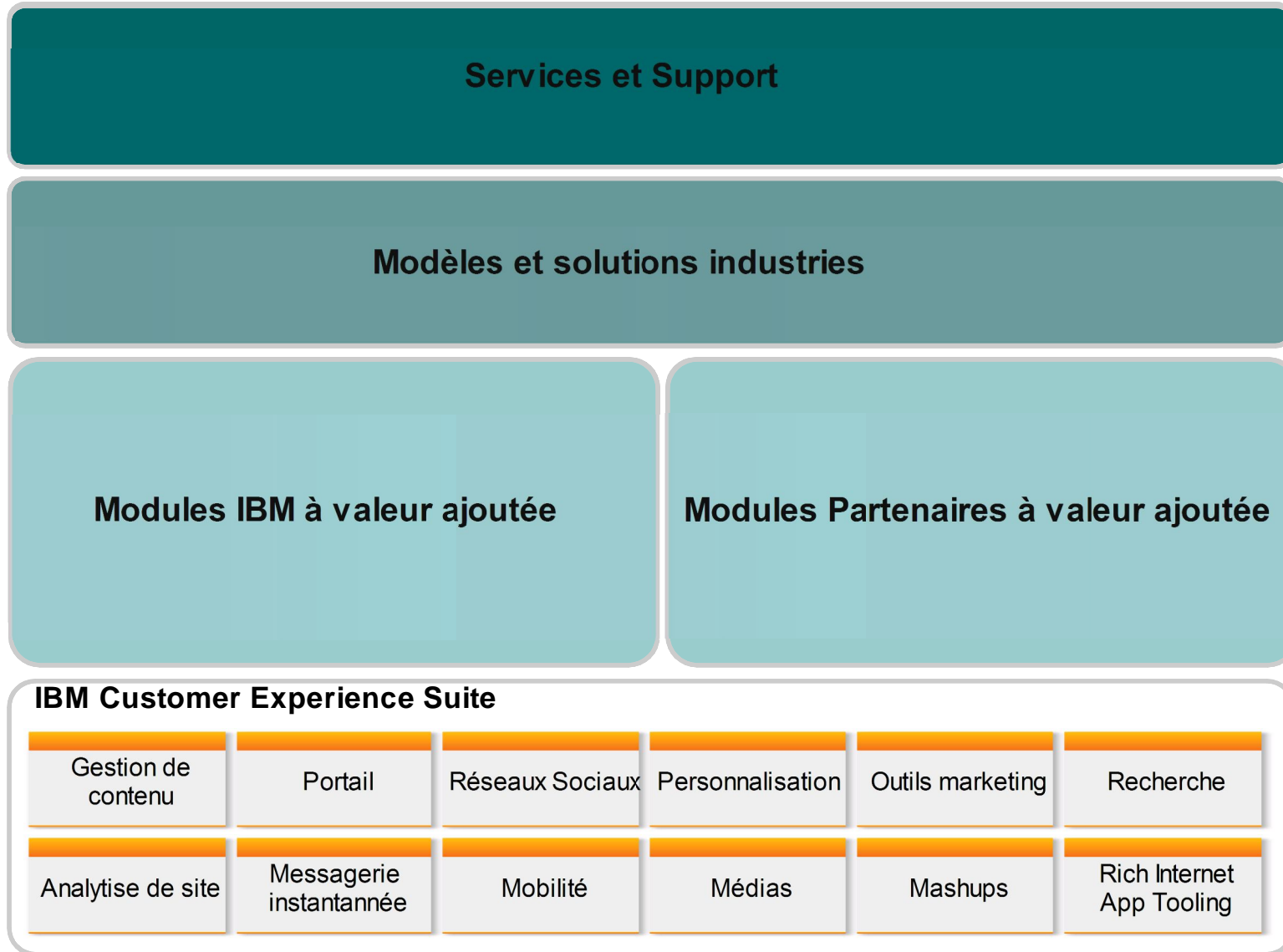


# IBM Project Northstar





# IBM Project Northstar





# IBM Project Northstar

## Services et Support

## Modèles et solutions industries

**Modules IBM à valeur ajoutés**

|                    |             |                       |
|--------------------|-------------|-----------------------|
| e-Commerce         | Formulaire  | Mobilité              |
| Analyse prédictive | Analyse Web | Business Intelligence |

**Modules partenaires à valeur ajoutée**

|                          |                   |          |
|--------------------------|-------------------|----------|
| Digital Asset Management | Analyse Web       | Mobilité |
| Enterprise Marketing Mgt | Immersive Viewing | CRM      |

**IBM Customer Experience Suite**

|                    |                         |                 |                  |                  |                           |
|--------------------|-------------------------|-----------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Gestion de contenu | Portail                 | Réseaux Sociaux | Personnalisation | Outils marketing | Recherche                 |
| Analyse de site    | Messagerie instantannée | Mobilité        | Médias           | Mashups          | Rich Internet App Tooling |





# IBM Project Northstar

## Services et Support

**Solutions et modèles d'industrie**

|              |       |        |        |           |           |                    |            |
|--------------|-------|--------|--------|-----------|-----------|--------------------|------------|
| Gouvernement | Santé | Banque | Détail | Assurance | Industrie | Télécommunications | Transports |
|--------------|-------|--------|--------|-----------|-----------|--------------------|------------|

**Modules IBM à valeur ajoutés**

|                    |             |                       |
|--------------------|-------------|-----------------------|
| e-Commerce         | Formulaire  | Mobilité              |
| Analyse prédictive | Analyse Web | Business Intelligence |

**Modules partenaires à valeur ajoutée**

|                          |                   |          |
|--------------------------|-------------------|----------|
| Digital Asset Management | Analyse Web       | Mobilité |
| Enterprise Marketing Mgt | Immersive Viewing | CRM      |

**IBM Customer Experience Suite**

|                    |                         |                 |                  |                  |                           |
|--------------------|-------------------------|-----------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Gestion de contenu | Portail                 | Réseaux Sociaux | Personnalisation | Outils marketing | Recherche                 |
| Analyse de site    | Messagerie instantannée | Mobilité        | Médias           | Mashups          | Rich Internet App Tooling |



# IBM Project Northstar

## Services et Support

### Solutions et modèles d'industrie

- Gouvernement
- Santé

- ### Modules IBM à valeur ajoutée
- e-Commerce
  - Formulation
  - Analyse prédictive
  - Analyse

- ### IBM Customer Experience
- Gestion de contenu
  - Portail
  - Analyse de site
  - Message instantané







# IBM Project Northstar

## Services et Support

|                       |                            |                          |                           |                             |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| IBM Business Partners | Global Technology Services | Global Business Services | IBM Lab Software Services | Enterprise Software Support |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|

## Solutions et modèles d'industrie

|              |       |        |        |           |           |                    |            |
|--------------|-------|--------|--------|-----------|-----------|--------------------|------------|
| Gouvernement | Santé | Banque | Détail | Assurance | Industrie | Télécommunications | Transports |
|--------------|-------|--------|--------|-----------|-----------|--------------------|------------|

## Modules IBM à valeur ajoutés

|                    |             |                       |
|--------------------|-------------|-----------------------|
| e-Commerce         | Formulaire  | Mobilité              |
| Analyse prédictive | Analyse Web | Business Intelligence |

## Modules partenaires à valeur ajoutée

|                          |                   |          |
|--------------------------|-------------------|----------|
| Digital Asset Management | Analyse Web       | Mobilité |
| Enterprise Marketing Mgt | Immersive Viewing | CRM      |

## IBM Customer Experience Suite

|                    |                         |                 |                  |                  |                           |
|--------------------|-------------------------|-----------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Gestion de contenu | Portail                 | Réseaux Sociaux | Personnalisation | Outils marketing | Recherche                 |
| Analyse de site    | Messagerie instantannée | Mobilité        | Médias           | Mashups          | Rich Internet App Tooling |



# Agenda

Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet

La vision IBM Northstar en réponse

**La plateforme Customer Experience Suite**

Expériences clients

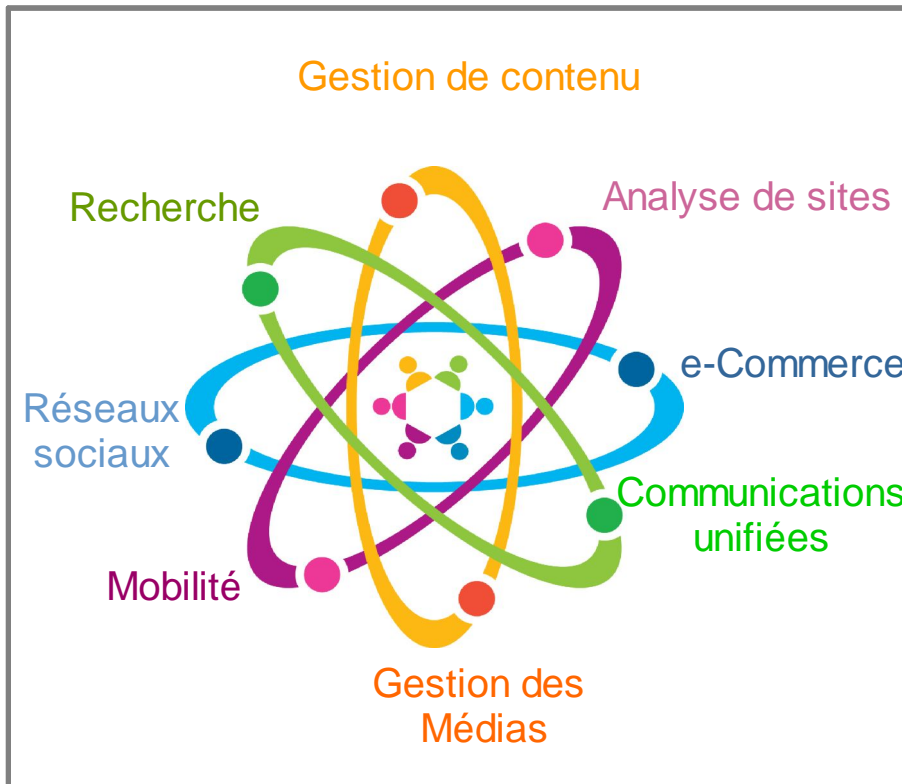
Conclusion

Démonstration

# IBM Customer Experience Suite

*L'individu est au centre de la plateforme*

Lotusphere2011



**IBM Project Northstar**  
Leading the way in exceptional customer experiences



# Les priorités stratégiques de cette plateforme

## Multi-canaux



## Services



Créer



Personnaliser



Dimension sociale



Optimiser



Réaliser ses objectifs

## Intégration



Applications



Contenu



Processus



# Accompagner vos lancements de services par des contenus pertinents et personnalisés

## Enjeux

- Vitrine web
- Satisfaction des clients

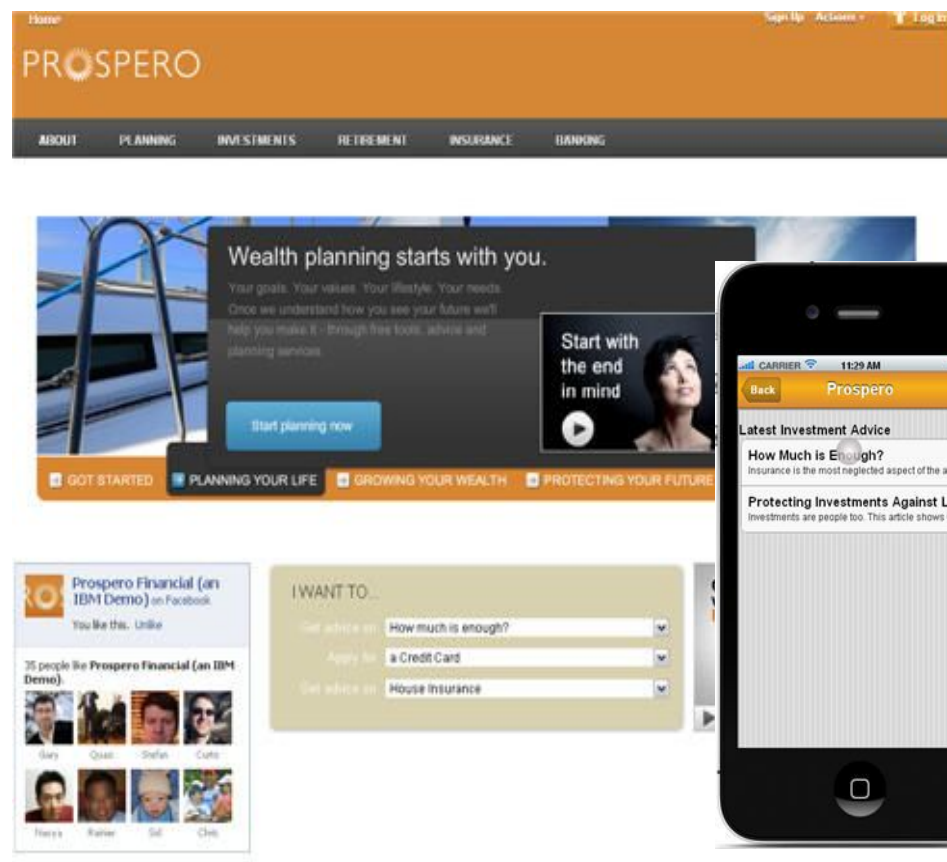
## Services

- Informations personnalisées
- Accessibles depuis différents canaux
- Gestion des médias multimédias

## Objectifs

- Délivrer le bon service par le bon canal au bon client

[www.youtube.com/watch?v=n\\_fJj2nqGh0](http://www.youtube.com/watch?v=n_fJj2nqGh0)

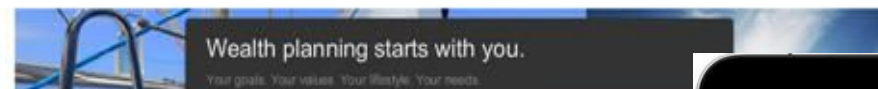




# Accompagner vos lancements de services par des contenus pertinents et personnalisés

## Enjeux

- Vitrine web
- Satisfaction des clients



## Services

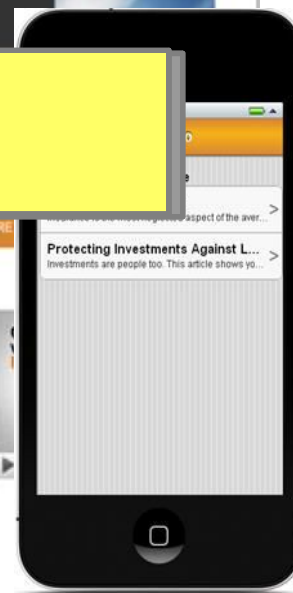
- In
- Accès
- Gestion des médias multimédias

**La personnalisation a un réel impact sur la hausse des revenus**

La personnalisation permet d'augmenter de 70 % le taux de transformation

## Objectifs

- Délivrer le bon service par le bon canal au bon client



[www.youtube.com/watch?v=n\\_fJj2nqGh0](http://www.youtube.com/watch?v=n_fJj2nqGh0)



# Faciliter les interactions

## Passer d'un réseau de contenus à un réseau de personnes

Lotusphere2011



### Enjeux

Créer des liens avec les partenaires et les clients et les réseaux des clients

### Services

Wikis, blogs, forums, communautés, notation, commentaires, tags, bookmarks, fichiers,...

Communications instantannées

Partager un contenu pertinent sur son propre réseau social (Facebook, twitter, ...)

### Objectifs

Qualité de service en ligne (aide en ligne, messagerie instantannée, recherche d'experts,...

Disposer d'un retour client des services de votre site en temps réel

Promouvoir la notoriété de votre marque sur les médias sociaux de vos clients

[http://www.youtube.com/watch?v=kyfuFTL\\_xDQ](http://www.youtube.com/watch?v=kyfuFTL_xDQ)

The screenshot displays a web application interface with a blue background. At the top, there is a section titled "HOW MUCH IS ENOUGH?" with a five-star rating. Below this, a user profile picture is shown next to the text: "Insurance is the most neglected aspect of the average joe's financial plan. This article focuses on the essential, but often overlooked, basics. [Read more.](#)" The tags "Advice" and "Created on Feb 27, 2010 by Frank Adams" are visible, along with a "Comments" button and a "SHARE" button.

Below this is a section titled "News from our Community" with a "Join our Community" button. A user profile picture is shown next to the text: "Charles Bounar: Insurance is the most neglected aspect of the average joe's financial plan. This article focuses on the essential, but often overlooked, basics. [Read the article.](#) posted 9 minutes ago".

At the bottom, there is a "SHARE" button that has been clicked, revealing a "Bookmark & Share" menu with options: Email, Print, Digg, MySpace, Facebook, Twitter, Favorites, Delicious, Google, Live, StumbleUpon, and More... (225). There is also a "Chat with an Investment Rep" section with a "Start Chat" button and a "Call Me" button.



# Faciliter les interactions

## Passer d'un réseau de contenus à un réseau de personnes

Lotusphere2011



### Enjeux

Créer des liens avec les partenaires et les clients et les réseaux des clients

### Services

Wikis, blogs, forums, communautés, notation, commentaires, tags, bookmarks, fichiers,...

Co  
Pa

**La dimension sociale a un réel impact sur les décisions d'achats**

*- 70% des internautes font confiance aux recommandations sur les sites web*

### Objectifs

Qualité de service en ligne (aide en ligne, messagerie instantanée, recherche d'experts,...

Disposer d'un retour client des services de votre site en temps réel

Promouvoir la notoriété de votre marque sur les médias sociaux de vos clients

[http://www.youtube.com/watch?v=kyfuFTL\\_xDQ](http://www.youtube.com/watch?v=kyfuFTL_xDQ)

The screenshot displays a web page with a social sharing menu and a chat window. The sharing menu includes options for Email, Print, Digg, Facebook, Twitter, Favorites, Delicious, Google, Live, StumbleUpon, and More... (225). The chat window is titled "Chat with an Investment Rep" and shows a user named Anna Bauer with "Start Chat" and "Call Me" buttons. The background shows a blog post titled "HOW MUCH IS ENOUGH?" with a 5-star rating and a "SHARE" button.



# Mesurer en temps réel l'impact de votre site et anticiper les changements nécessaires

## Enjeux

Juger la pertinence de votre site  
Mieux comprendre vos clients

## Services

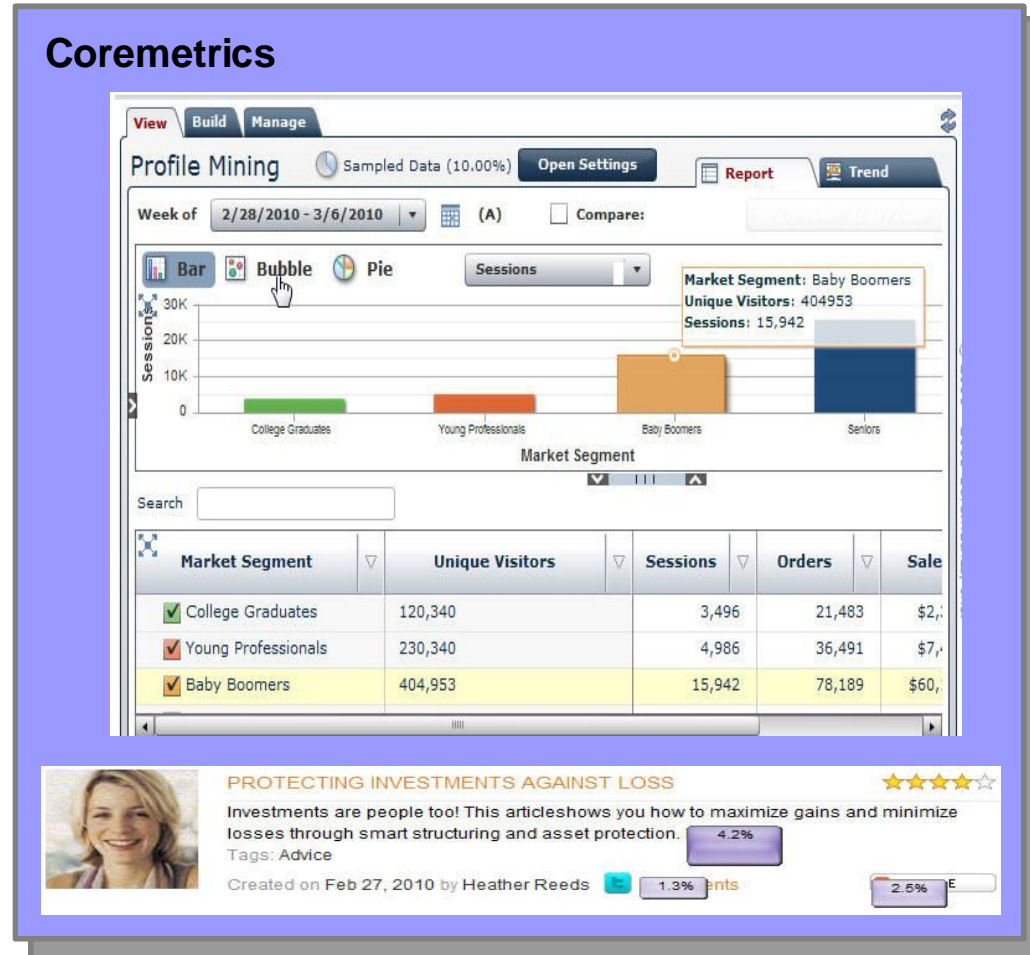


## Objectifs

Disposer de la bonne information  
Prise de décision pertinente et plus rapide  
Adaptation de l'expérience utilisateur aux besoins des clients  
Gestion intelligente des ressources marketing

<http://www.youtube.com/watch?v=2y-jqJjhSlw>

## Coremetrics





# Adresser vos clients et prospects selon leurs canaux préférés



## Enjeux

Suivre les nouvelles tendances de navigation web

Disposer d'une solution permettant les transactions via mobiles

## Services

Thème mobile

WebSphere Portlet Factory (Phonegap)

Mobile Portal Accelerator

## Objectifs

Sites accessibles depuis tous les types de périphériques mobiles sans contrainte de modèle

[http://www.youtube.com/watch?v=Nu\\_-cHV2XMg](http://www.youtube.com/watch?v=Nu_-cHV2XMg)



*Support des Achats sur mobiles grâce à WebSphere Commerce*

*Support des fonctions sociales sur mobiles*







# Adresser vos clients et prospects selon leurs canaux préférés



## Enjeux

Suivre les nouvelles tendances de navigation web

Disposer d'une solution permettant les transactions via mobiles

**La mobilité est primordiale pour capter de nouveaux revenus**

- D'ici 2015, il y aura 40 fois plus de transactions via les périphériques mobiles (119 B. \$)

AB research

## Serv

WebSphere Portlet Factory (Phonegap)

Mobile Portal Accelerator



Actifs sur mobiles grâce à WebSphere Commerce

## Objectifs

Sites accessibles depuis tous les types de périphériques mobiles sans contrainte de modèle

Support des fonctions sociales sur mobiles



[http://www.youtube.com/watch?v=Nu\\_-cHV2XMg](http://www.youtube.com/watch?v=Nu_-cHV2XMg)



# Pourquoi choisir IBM pour élaborer votre plateforme Internet?



## Une plateforme d'intégration riche et standard

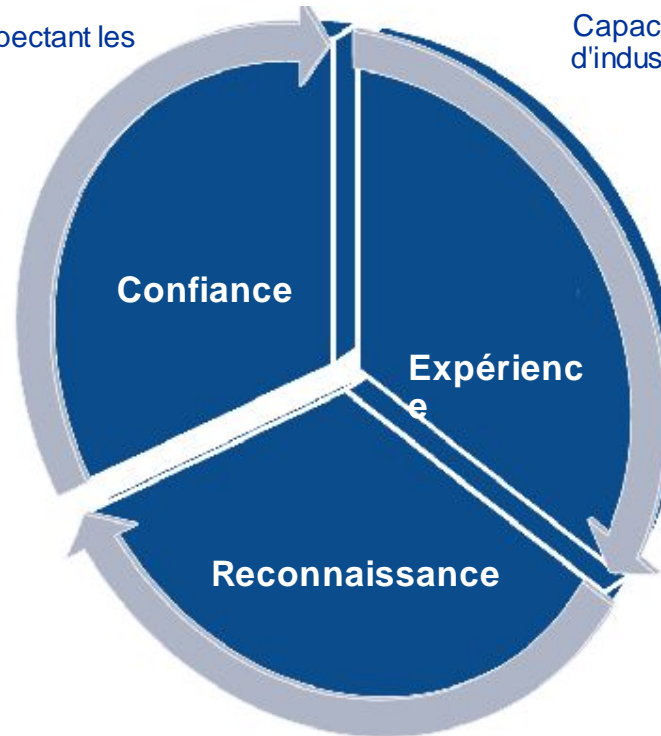
Capacité à intégrer facilement les services respectant les standards de l'industrie

## Une solution évolutive

Commencez petit et faites évoluer votre solution en fonction de vos besoins

## Une solution robuste et sécurisée

Capacité à tenir la charge dans le cadre de déploiement à échelle mondiale.



## Expérience de nos entités services

Capacité à développer des composants permettant d'industrialiser et d'accélérer la mise à disposition de nouveaux services

## Des compétences techniques disponibles sur le marché

- Entités service d'IBM
- Des partenaires certifiés
- Des partenariats avec des Web Agencys
- Des partenariats avec des intégrateurs pour assurer la conduite du changement

## Forte reconnaissance du marché

- Des références cross-industries
- Des clients de toute taille

IBM leader sur le segment Portail,  
35% de parts de marché

la lan  
gue du  
camé  
léon



## Agenda

Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet

La vision IBM Northstar en réponse

La plateforme Customer Experience Suite

**Expériences clients**

Conclusion

Démonstration



# Une expérience web efficace, des résultats éloquentes

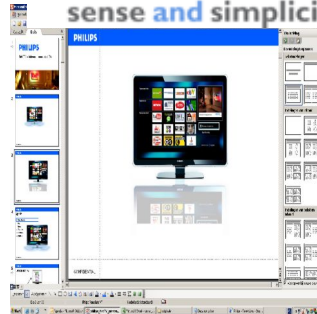
Création de croissance 

**HSBC**  35% de revenus en plus suite aux campagnes marketing et amélioration de la fidélisation des clients  
The world's local bank



Dès la 1<sup>o</sup> année augmentation des ventes de **18%**

**PHILIPS**  
sense and simplicity



Support de la publicité personnalisée et apport de nouvelles sources de revenus



“Des dizaines de millions économisés”



Augmentation de **100 %** des nouvelles affaires



Plus de **7000 nouveaux clients** enregistrés sur le site en **2 mois**



Augmentation des déclarations de revenus des citoyens en ligne permettant une réduction des effectifs (gain la 1<sup>o</sup> année **US \$4**)



De nouvelles sources de revenus, amélioration dans la capacité à pénétrer le marché des petites et moyennes entreprises, et hausse des revenus moyens par utilisateur



De **6 millions d'abonnés** en 2004 à **110 millions d'abonnés** en janvier 2010



Plusieurs millions de clients dans **80 pays** en **12 langues**  
Supporte **16,000 embarquements** par jour, et plus  
de **3 millions de billets** vendus en ligne par an





# Des économies, meilleure productivité et amélioration de la satisfaction client

Lotusphere2011



**DukeHealth.org**

Connect with your health care at Duke Medicine

ROI sur 18 mois  
\$1.2M de factures collectées via le Web la 1<sup>re</sup> année  
\$200,000 économisés sur l'année



**Services délivrés à 6,5 million de personnes chaque jour soit 1/3 de la population australienne**



University of London

Economie de £300,000 par an en impression, courrier et coûts d'administration.



**TRI-WEST, LTD.**

Economie de \$750,000 sur l'année



ROI estimé à \$1.3B / an  
100 000 formulaires utilisés par 1,4 millions de personnes dans l'armée.



Gain d'1 heure de productivité pour 3000 agents dans la rédaction de formulaires et le suivi des erreurs.  
70% de tâches manuelles en moins



Rabobank

ROI sur 18 mois  
Réduction de 15 % du TCO  
amélioration de la satisfaction client



**Accélération des nouveaux process applicatifs (semaines --> heures)  
30% de réduction des appels au support**



**Catholic Healthcare West**

Gain de productivité de 2 à 3 heures par jour pour chaque médecin



Economie annuelle d'exploitation  
\$31K / an



Directorate of Defense Trade Controls  
Diminution d'un process passant de 66 jours à 9 jours



Gain de 80% en productivité, et économie de \$100,000 par an



Economie de \$3M sur l'année par rapport à l'utilisation des formulaires papiers



**LAND REGISTRY**

Temps d'enregistrement réduit d'1 semaine à 1 jour  
Taux de rejet réduit de 15% à 3%

**Smarter software for a Smarter Planet.**





## Agenda

Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet

La vision IBM Northstar en réponse

La plateforme Customer Experience Suite

Expériences clients

**Conclusion**

Démonstration



# Conclusion

*Une expérience Web efficace guidée par la vision Northstar et la plateforme Customer Experience Suite*

## Intégration

Personnalisation

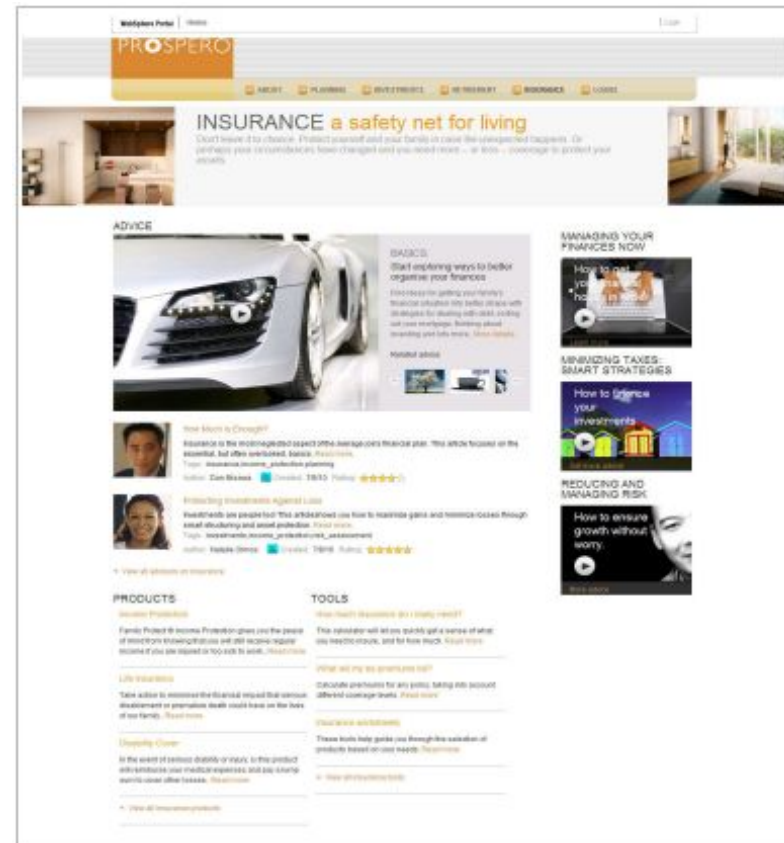
Agilité

Intéraktion

Temps réel

“Dimension sociale”

Mobilité





# Agenda

Les nouveaux enjeux d'une plateforme Internet

La vision IBM Northstar en réponse

La plateforme Customer Experience Suite

Expériences clients

Conclusion

**Démonstration**



# Questions?





# Legal Disclaimer

© IBM Corporation 2011. All Rights Reserved.

The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.

References in this presentation to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this presentation may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, stating or implying that any activities undertaken by you will result in any specific sales, revenue growth or other results.

All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.

IBM, the IBM logo, Lotus, Lotus Notes, Notes, Domino, Quickr, Sametime, WebSphere, UC2, PartnerWorld and Lotusphere are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. Unyte is a trademark of WebDialogs, Inc., in the United States, other countries, or both.