



**Une collaboration sans limite pour  
favoriser l'innovation et transformer  
l'environnement de travail**

---

<b>Table des matières</b>	
<b>2</b>	<b><i>Introduction – La collaboration : qui, quoi et pourquoi</i></b>
<b>3</b>	<b><i>Différents facteurs ont déjà commencé à modifier notre façon de collaborer</i></b>
<b>6</b>	<b><i>De nouveaux concepts d'utilisation et de partage de l'information seront nécessaires</i></b>
<b>8</b>	<b><i>De nouvelles méthodes de travail vont développer la collaboration pour favoriser l'innovation</i></b>
<b>10</b>	<b><i>Ces nouvelles méthodes de travail donnent aux employés les moyens d'agir au sein et à l'extérieur de l'entreprise</i></b>
<b>11</b>	<b><i>Les technologies en place aujourd'hui constituent la première étape du voyage</i></b>
<b>12</b>	<b><i>Ce n'est que le début – Les nouveaux outils seront encore plus performants</i></b>
<b>14</b>	<b><i>Conséquence : les entreprises intelligentes s'y mettent dès aujourd'hui</i></b>
<b>15</b>	<b><i>Pourquoi choisir IBM ?</i></b>
<b>16</b>	<b><i>Pour plus d'informations</i></b>

### **Introduction – La collaboration : qui, quoi et pourquoi**

Vous vous souvenez de ces énormes rapports dans la bibliothèque de l'entreprise ? Des secrétaires qui prenaient les notes du patron ? Et des têtes pensantes de l'entreprise qui s'enfermaient dans leur bureau pour en ressortir avec des idées lumineuses pour l'entreprise ? Selon votre évolution de carrière, vous avez peut-être connu cette époque mais aujourd'hui c'est de l'histoire ancienne. Ou ces situations peuvent vous paraître totalement absurdes et risibles. Vous avez certainement pu constater que l'exclusivité, la hiérarchie et le travail en solitaire sont en train d'être remplacés par des méthodes de collaboration radicalement différentes.

Les signes ne trompent pas. Nous travaillons de plus en plus en dehors des locaux de nos entreprises, et dans des équipes qui apportent des compétences de presque partout dans le monde. Nous avons accès à des applications, à des données et à des experts en direct et via différents réseaux, et d'autres accèdent aux mêmes informations. Nous utilisons les outils les mieux adaptés à notre travail, quels qu'ils soient, pour augmenter notre productivité, améliorant ainsi nos conditions de travail et celles de nos employés. Aujourd'hui l'enjeu s'appelle la collaboration.

Dans l'environnement concurrentiel d'aujourd'hui, le partage des informations et des compétences peut s'avérer crucial pour la réussite de l'entreprise et des individus. Des responsables novateurs aux jeunes employés qui ont grandi avec le Web, la collaboration dans le travail est désormais monnaie courante.

Comment la collaboration peut-elle donner des résultats ? Elle favorise l'innovation. Innover est quasiment impossible sans un vrai travail de collaboration, et l'innovation est indispensable à la réussite. Les dirigeants d'entreprises reconnaissent cet état de fait. Lors d'une étude récente menée par IBM, sur 765 directeurs généraux interrogés, plus des trois-quarts ont déclaré que la collaboration et le partenariat étaient de réels facteurs d'innovation.<sup>1</sup>

Le présent livre blanc s'intéresse au nouveau visage de la collaboration et à la manière dont cette nouvelle méthode de travail profite aux entreprises. Il souligne notamment le comportement des entreprises qui recherchent déjà des moyens de rapprocher les communautés, non seulement les employés mais également les clients, les partenaires et toute personne " au-delà de leur pare-feu ", afin d'avoir accès à des compétences en interne et à l'extérieur et de les exploiter pour innover plus vite.

---

**Points clés**

---

**Les entreprises intelligentes se préparent à développer la collaboration pour innover, en rapprochant les employés, les partenaires, les clients et bien d'autres intervenants.**

Pour modifier ainsi les méthodes de travail, les entreprises doivent élargir l'accès aux données de l'entreprise, transformer la culture d'entreprise en insistant sur la collaboration et la confiance, et mettre en oeuvre des outils permettant d'exploiter les compétences collectives et le rapprochement des communautés. Si elles y parviennent, elles peuvent déclencher une véritable vague d'innovation. Elles peuvent exploiter les moyens de communication déjà utilisés par de nombreux employés, y compris la future génération de dirigeants. Elles peuvent se préparer à l'innovation et à la réussite de l'entreprise grâce à cette collaboration.

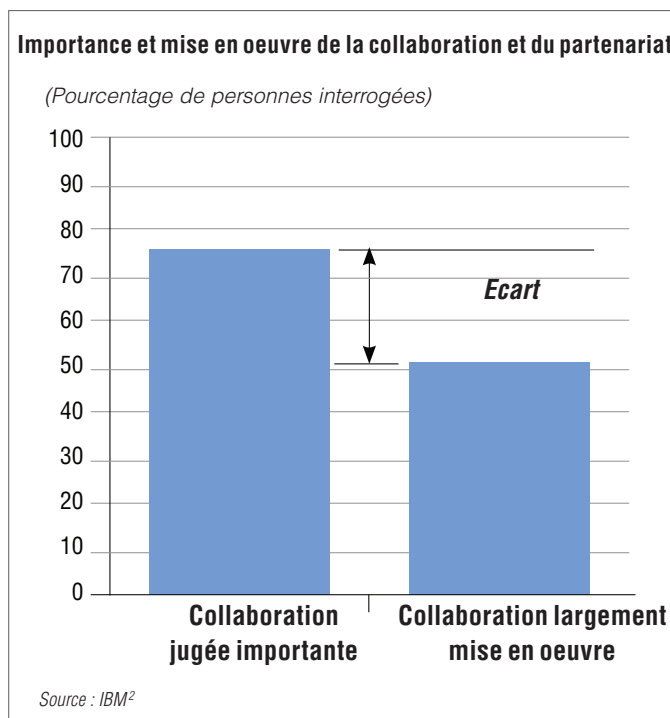


Figure 1. Environ 75 % des dirigeants interrogés ont déclaré que la collaboration était un facteur d'innovation, mais à peine plus de la moitié ont reconnu utiliser cette méthode de travail à grande échelle, laissant ainsi une place significative au développement de cette stratégie.

**Différents facteurs ont déjà commencé à modifier notre façon de collaborer**

Une récente étude menée par IBM a indiqué les tendances qui, selon les dirigeants d'entreprises, auront le plus d'impact en 2010. Parmi elles, ont été cités notamment l'intégration mondiale, l'Internet participatif, l'évolution démographique de la force de travail, l'avènement des logiciels en tant que services, la virtualisation des données et des outils et la simplicité de conception et d'utilisation des nouvelles technologies.<sup>3</sup>

---

**Points clés**

---

***Avec le développement d'Internet, de nouvelles techniques de communication et de collaboration ont rapidement vu le jour.***

***Le développement des réseaux sociaux, des conférences Web et de la messagerie instantanée a très vite atteint des proportions considérables, permettant ainsi une généralisation de la collaboration en entreprise.***

Chacune de ces tendances joue un rôle dans le développement de la collaboration, et est déjà bien engagée avec les technologies de collaboration existantes. Songez par exemple à l'intégration mondiale rendue possible grâce à Internet. Entre 2000 et 2007, l'utilisation d'Internet en Amérique du Nord est passée à 70,9 %, soit la plus grosse pénétration de marché au monde. L'Australie, la Nouvelle-Zélande et les îles du Pacifique Sud suivent, avec 57,3 % de la population utilisant Internet puis l'Europe avec 42,9 %.<sup>4</sup>

Une telle généralisation a permis une familiarisation avec cet outil, aussi bien dans les foyers qu'en entreprise. Les réseaux sociaux se sont également rapidement développés. Le nombre d'utilisateurs de Facebook.com, par exemple, a augmenté de 270 % en tout juste un an, entre juin 2006 et juin 2007. Quant à MySpace.com, son nombre d'utilisateurs a augmenté de 72 % sur la même période.<sup>5</sup> Selon une étude récente menée auprès des entreprises, les conférences Web ont également plus que doublé en un an. Passant d'un taux d'utilisation de 32 % à 79 %, elles représentent " la première application de collaboration en temps réel sur IP utilisée par les entreprises ".<sup>6</sup>

Le développement des réseaux sociaux et des conférences Web illustre clairement la progression de la collaboration mais également son évolution. D'après le Gartner, " d'ici 2010, l'employé moyen travaillera avec au moins cinq équipes différentes en même temps ". Et de poursuivre en indiquant que " d'ici 2011, les réseaux sociaux et l'interaction sociale auront devancé le travail en équipe dans les entreprises ".<sup>7</sup>

---

**Points clés**

---

***Le développement des réseaux sociaux, des conférences Web et de la messagerie instantanée a très vite atteint des proportions considérables, permettant ainsi une généralisation de la collaboration en entreprise.***

De la même manière, les outils de communication destinés aux entreprises se multiplient. Une étude IDC a démontré qu'en 2003, 95 millions de comptes de messagerie instantanée (IM) étaient utilisés dans les entreprises du monde entier, mais que 75 millions passaient par le biais de services gratuits pour les utilisateurs. On estime que d'ici 2011 cette situation va basculer : alors que les comptes de messagerie instantanée en entreprise frôleront les 425 millions, plus de 250 millions seront utilisés par le biais d'applications destinées aux entreprises.<sup>8</sup>

Le développement de ces différents outils et leur utilisation croissante pointent vers l'essor inévitable de ces nouvelles méthodes de travail partagé. Les jeunes employés d'aujourd'hui ont grandi avec le Web et ces outils de réseaux sociaux qui permettent de se connecter avec des personnes ayant les mêmes centres d'intérêt, un travail similaire ou des amis et collègues en commun. Il est même possible qu'ils aient participé à un projet avec d'autres intervenants dans le monde entier, à l'université ou personnellement. Ils adhèrent aux nouvelles technologies plus facilement que la plupart de leurs prédécesseurs. Ils sont par ailleurs plus mobiles, augmentant ainsi le nombre de personnes travaillant hors des locaux de l'entreprise. En 2006, 57 % des entreprises déclaraient disposer d'un espace de travail virtuel. En 2007, elles étaient 83 %.<sup>9</sup>

Bon nombre de ces employés ont suivi l'évolution d'Internet, de la publication au commerce et à l'interaction des utilisateurs, avec le Web 2.0. Ils ont réalisé très tôt que le Web pouvait être un moyen efficace de trouver la bonne information, au bon moment, aussi bien auprès d'autres personnes qu'à partir de données publiées.

**Points clés**

**La plupart des responsables des ressources humaines reconnaissent que leur entreprise pourrait être plus flexible.**

**Les entreprises capables de s'adapter à l'évolution du marché présentent des caractéristiques communes.**

Mais l'évolution démographique au sein du personnel génère encore plus d'exigences. Il est fort probable que les employés produisant un travail fortement collaboratif soient plus que jamais difficiles à attirer et à retenir, en partie en raison de leurs compétences technologiques et de leur volonté de les utiliser à tout prix. Ils s'attendent à retrouver sur leur lieu de travail les mêmes outils de communication et de collaboration (réseaux sociaux, moteurs de recherche, messagerie électronique et autres applications) que ceux dont ils disposent chez eux.

**De nouveaux concepts d'utilisation et de partage de l'information seront nécessaires**

Bien que l'innovation passe nécessairement par la collaboration, les entreprises ne semblent pas toutes suivre sur la voie du changement. Plus de 400 responsables des ressources humaines ont été interrogés récemment, dans le monde entier. Cette étude concernait les moyens mis en oeuvre par les entreprises pour faire évoluer leurs employés afin d'être plus compétitives, et a démontré que seulement 14 % des entreprises pensent leurs employés capables de s'adapter au changement, et 39 % à peine reconnaissent que les stratégies concernant les employés ont une influence sur l'entreprise. Les entreprises qui considèrent leurs employés capables de s'adapter aux changements présentent trois caractéristiques communes : capacité à prévoir les besoins à venir en matière de compétences, à identifier les experts et à collaborer efficacement.<sup>10</sup>

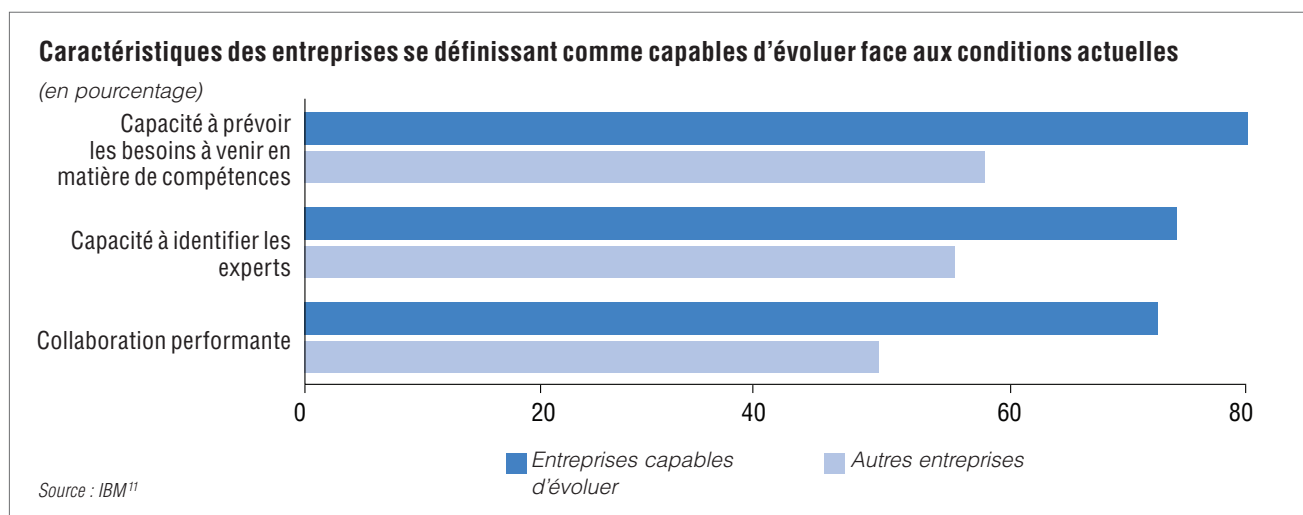


Figure 2. La capacité à accéder aux experts et à leurs connaissances, et à fournir un travail collaboratif efficace, s'est avérée la caractéristique principale des entreprises capables d'évoluer face aux changements.

---

**Points clés**

---

***Aujourd'hui les gens n'ont plus la même vision de leurs méthodes de travail et de l'utilisation des technologies dans leur travail.***

***L'évolution des bureaux électroniques est un indicateur de la manière dont la collaboration et la communication se transforment.***

Bien que la plupart reconnaissent qu'un changement est inéluctable, notamment les dirigeants d'entreprises et les responsables des ressources humaines en charge des processus fonctionnels et de la culture d'entreprise, certains responsables des technologies de l'information doivent encore faire appel à des technologies particulières pour favoriser ce changement.

Leur tâche peut se voir compliquée par les différences d'attitude entre les jeunes employés et les plus anciens face aux différents aspects de la vie de l'entreprise comme la formation, le mode d'apprentissage et de communication, la prise de décision, la gestion des retours d'informations et l'aisance face aux technologies. Il est primordial pour la plupart des entreprises d'effectuer les transitions nécessaires en douceur. Mais ces changements sont déjà en cours. Aujourd'hui les gens n'ont plus la même vision de leurs méthodes de travail et de l'utilisation des technologies dans leur travail.

L'évolution des méthodes de travail des individus et des entreprises est visible : il suffit d'observer le bureau classique des employés d'aujourd'hui. Il est possible que les ordinateurs contiennent encore de vieux outils qui limitent la mobilité des utilisateurs et l'accès à l'information. Il existe pourtant des moyens plus récents et plus adaptés de créer et de partager du contenu. Les ordinateurs de demain proposeront des outils hébergés et conviviaux qui intégreront les informations par activités et par flux, permettant des connexions directes aussi bien avec vos homologues qu'avec vos clients, et offriront mobilité et accessibilité pour un grand nombre de fonctions. Les autres moyens de communication, notamment les appareils portables tels que les téléphones mobiles, fourniront encore davantage de moyens de connexion pour une collaboration "omniprésente".

---

**Points clés**

---

**De nouvelles méthodes de travail vont développer la collaboration pour favoriser l'innovation**

Beaucoup d'entreprises souhaitent innover, mais elles ne perçoivent pas toutes l'importance de la collaboration pour y parvenir. Un grand nombre d'entre elles en sont encore aux vieux concepts de collaboration qui peuvent au contraire les ralentir dans leur démarche. Certains employés d'entreprise considèrent par exemple la collaboration comme du travail supplémentaire. Mais pour ceux qui font preuve d'innovation, la collaboration est l'essence même du travail. Selon les anciens schémas, un bon employé était un employé qui avait accumulé beaucoup de connaissances. Aujourd'hui, un bon employé est celui qui est capable de travailler avec d'autres personnes et d'accéder aux connaissances de celles-ci.

Autrefois, le contenu était la propriété de quelqu'un et était souvent protégé. Avec les nouvelles méthodes de travail, le contenu est développé par le biais de la participation de différentes personnes. Il est fluide, contextuel et optimisé pour créer des opportunités via une collaboration continue. Avec les anciennes méthodes de travail, les annuaires de contacts fournissaient des informations figées. Avec les nouvelles méthodes, les profils des contacts sont dynamiques et indiquent les compétences des personnes, avec qui elles travaillent ainsi que leur niveau d'expertise.

***La collaboration ne se définit plus comme un échange privé mais comme une interaction publique, où d'autres intervenants viennent ajouter leurs connaissances.***

A mesure de son évolution, la collaboration devient fluide, passant d'échanges privés à des échanges publics : par exemple du téléphone, de la messagerie électronique ou de la messagerie instantanée, aux signets partagés, aux wikis et aux blogs. En fait, on peut voir la collaboration et les outils de collaboration comme un bureau virtuel où se rendraient les individus et où ils ajouteraient leurs connaissances à celles d'une autre personne. Ce type de partage d'informations existe déjà avec les sites Web de réseaux sociaux et les services en ligne grand public pour le partage de photos et de vidéos. Des équivalents pour les entreprises existent déjà, qui permettent de passer en souplesse du téléphone ou du texte instantané, à la conférence Web par vidéo ou à d'autres applications, créant ainsi des fonctions de réseau social dans le monde de l'entreprise.



---

**Points clés**

---

***Avec un mode de collaboration orienté vers la personne, l'information est rendue accessible à un plus grand nombre de personnes, permettant de travailler plus ouvertement, plus rapidement, et de manière plus rentable.***

Le passage d'une approche reposant sur les documents à une méthode de travail axée sur la personne est une étape importante pour créer un environnement favorisant l'innovation. La première approche, qui relie des systèmes et des données, produit trop souvent du contenu pour du contenu. La seconde approche, en revanche, qui rapproche des personnes et des idées, exploite les connaissances dans le cadre d'une activité qui ne s'intéresse pas uniquement au contenu. Avec la nouvelle forme de collaboration, l'information est rendue accessible à un plus grand nombre de personnes dont la collaboration devient plus ouverte, rapide et rentable. Identifier les experts et travailler avec eux sont donc des étapes cruciales pour une collaboration réussie.

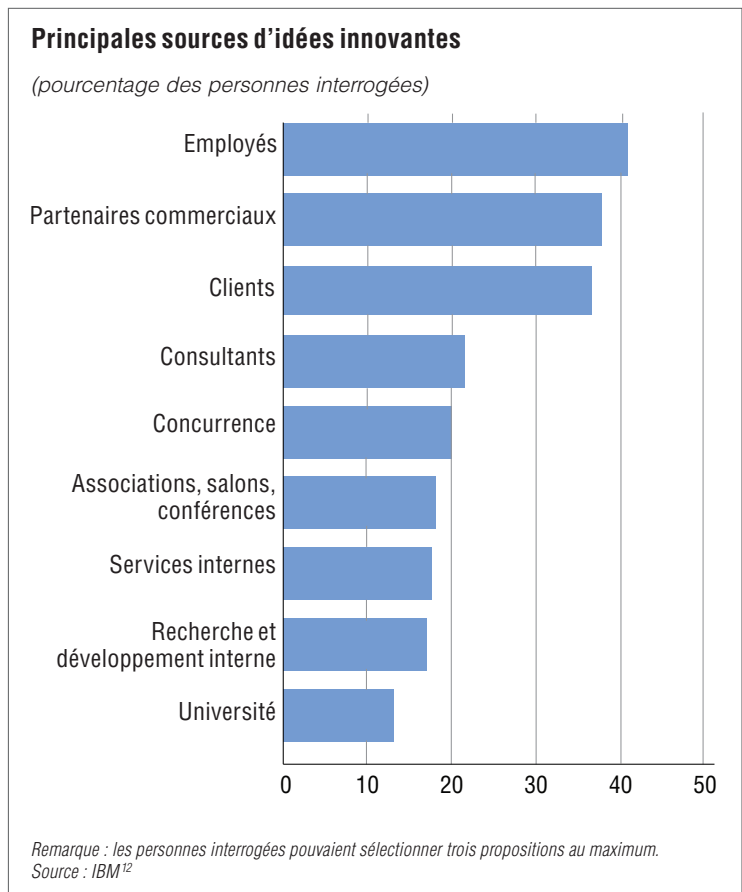


Figure 3. Pour les entreprises qui ont réussi grâce à l'innovation, les idées proviennent de nombreuses sources différentes, notamment de la collaboration.

---

**Points clés**

---

***Avec le système de collaboration de demain, le groupe ne fera qu'un, créant ainsi de nouvelles relations avec des rôles nouveaux et des interactions nouvelles.***

***Les idées peuvent provenir de pratiquement n'importe où, la structure de l'entreprise et les rôles des employés étant en constante évolution.***

**Ces nouvelles méthodes de travail donnent aux employés les moyens d'agir au sein et à l'extérieur de l'entreprise**

Une entreprise peut être considérée comme un groupe d'individus, où personne n'a les connaissances de tous les autres. Mais la nouvelle forme de collaboration peut aider les employés à accéder à ces connaissances de différentes façons. Elle peut en effet fournir une plateforme qui permet à ces groupes de travail de ne faire qu'un, chacun pouvant accéder facilement aux connaissances des autres.

Par conséquent, ce rapprochement des connaissances et des capacités de chacun peut être à l'origine de nouvelles relations. Et ces relations peuvent à leur tour être à l'origine d'une nouvelle forme d'entreprise avec de nouveaux rôles et de nouvelles interactions. Dans les entreprises ne développant pas la collaboration, la plupart de la valeur est créée en interne, et la collaboration est souvent limitée à l'équipe du service de recherche et développement. Dans les entreprises favorisant la collaboration, on tient compte des employés au sein de l'entreprise mais également des personnes qui lui sont externes, et la création de valeur repose sur le travail collectif des clients, des partenaires, des fournisseurs et autres parties prenantes. Les idées peuvent ainsi venir de pratiquement partout, au sein de l'entreprise, à l'extérieur, dans un environnement proche ou à l'autre bout du monde. Il est déjà relativement facile de dépasser les frontières physiques et géographiques. A mesure de l'évolution des entreprises, les frontières vont tout simplement disparaître.

Dans les entreprises ne développant pas la collaboration, la carrière des employés repose sur leurs accomplissements et sur leur réputation, et reste limitée par le système de hiérarchie. Dans les entreprises favorisant la collaboration, la renommée et les accomplissements des employés dépassent l'enceinte de l'entreprise : l'impact sur les performances est donc plus important. Dans les entreprises ne développant pas la collaboration, la structure de l'entreprise est définie et les rôles établis une fois pour toutes. Dans les entreprises favorisant la collaboration, la structure de l'entreprise et les rôles des employés sont en constante évolution. Le sens de l'effort partagé (au travers d'activités basées sur des intérêts, des valeurs et des objectifs communs) est en passe de devenir plus important que les structures formelles.

Les nouveaux styles de collaboration peuvent offrir aux entreprises de véritables atouts grâce au partage des connaissances, source d'innovation. Celles-ci peuvent améliorer les services qu'elles offrent à leurs clients, partenaires et autres intervenants car la communication est non seulement facilitée, mais tous les intervenants peuvent également travailler ensemble pour résoudre leurs problèmes communs.

---

**Points clés**

---

Elles peuvent améliorer la satisfaction, la fidélité et la productivité de leurs employés en facilitant l'accès à l'information et la connexion aux autres personnes, partout et à tout moment. Elles peuvent trouver de nouveaux moyens, plus adaptés, d'encourager le leadership et le développement de talents partagés.

Enfin, la collaboration permet aux entreprises de créer des processus, des produits et des services innovants qui les différencient de la concurrence, et ouvrent la voie à la croissance.

**Les technologies en place aujourd'hui constituent la première étape du voyage**

Ces dernières années, beaucoup d'entreprises sont passées à la convergence des réseaux, à la téléphonie sur IP et aux communications unifiées. C'est une première étape importante vers la collaboration comme source d'innovation. Tout comme les routes et les services publics forment la base d'une ville, l'infrastructure numérique des communications unifiées fournit la base nécessaire aux connexions collaboratives. Il est temps maintenant d'utiliser celle-ci pour des connexions fonctionnant à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel support.

Grâce aux possibilités techniques des communications unifiées (notamment les conférences audio, la messagerie instantanée, la téléphonie en un clic, la visibilité en ligne pour déterminer si une personne est disponible, et les logiciels de téléphonie pour passer des appels via Internet à partir d'ordinateurs portables, d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs de poche), les entreprises peuvent améliorer la communication, leur productivité et créer des processus flexibles et novateurs.

Avec ce type de communication en place, il est plus facile pour les entreprises de voir tout le potentiel de la collaboration. Les nouveaux outils permettent en effet aux utilisateurs de mieux s'exprimer et de rechercher des communautés analogues. Ils permettent également d'utiliser le Web comme plateforme de travail, tout comme UNIX® et Microsoft® Windows® servent de support aux applications et données de travail.

***La collaboration peut faciliter la croissance et une communication unifiée fournit la base nécessaire à la collaboration.***

***Les nouveaux outils permettent aux utilisateurs de mieux s'exprimer, de trouver des communautés analogues et d'utiliser le Web comme plateforme de travail.***

---

### Points clés

---

***L'open source et les standards ouverts peuvent être des éléments clés pour la création d'outils de collaboration entre les entreprises, les partenaires, les clients et les fournisseurs.***

***Le fonctionnement des outils de collaboration deviendra quasiment transparent, la collaboration étant une question de personnes et non d'outils.***

Par ailleurs, l'importance croissante de l'open source et des standards ouverts peut permettre d'accroître la collaboration et accélérer l'innovation.

Grâce à l'open source, les développeurs peuvent capitaliser sur le travail des autres, en utilisant des spécifications disponibles publiquement et en exploitant le travail précédemment effectué dans la création de leurs propres solutions. Le travail existant vient renforcer le travail en cours, qui pourra lui-même servir de base à d'autres développements à venir. Dans la communauté de l'open source, le partage du travail réalisé et l'entraide (en d'autres termes, la collaboration) sont déjà des valeurs bien ancrées.

Avec les standards ouverts, les utilisateurs finaux peuvent bénéficier d'avantages similaires, car l'interopérabilité des produits entre les entreprises et leurs partenaires, leurs clients et leurs fournisseurs se développe de plus en plus. La possibilité de créer des documents dans un format lisible par plusieurs applications favorise le partage, en rendant les informations et les connaissances plus disponibles. Le Web aujourd'hui s'oriente dans ce sens-là : il devient une plateforme où les informations et les données se partagent facilement, au lieu d'être protégées à tout prix.

Prises dans leur ensemble, toutes ces fonctions de travail participatif peuvent offrir aux entreprises un certain nombre d'avantages : innovation par les utilisateurs, solutions simplifiées plus productives, intégration des tâches, réduction des coûts et plus grande satisfaction des employés. Quant aux séparations entre les fonctions, elles vont commencer à disparaître. Leur fonctionnement deviendra quasiment transparent pour les utilisateurs et le personnel informatique, car la collaboration est affaire de personnes et de processus, et pas uniquement d'outils. Les fonctions n'apparaîtront pas comme des produits séparés car les applications serviront de concentrateur pour les activités et les utilisateurs ne sauront pas quels outils ils sont en train d'activer.

**Ce n'est que le début – Les nouveaux outils seront encore plus performants**  
La nouvelle forme de collaboration reposera sur des technologies permettant un partage des connaissances omniprésent. Elle fonctionnera via une infrastructure unique, parfois en utilisant de nouvelles technologies mais le plus souvent avec des fonctionnalités déjà disponibles dans l'organisation.

---

**Points clés**

---

***La sécurité sera toujours un objet de préoccupation, mais les applications métier jouent déjà un rôle significatif dans la protection des données.***

***Les mots-clés permettront de créer des référentiels d'informations courantes.***

***Les applications composites vont permettre aux utilisateurs de rassembler des composants développés par d'autres personnes dans une application temporaire.***

Les portails seront conçus pour fournir les informations et l'accès dont chacun a besoin pour effectuer son travail rapidement et correctement, et les services partageront le contenu quotidien par le biais d'espaces de travail personnels et d'équipe. Les fonctions d'ores et déjà disponibles dans les applications de messagerie instantanée, comme la messagerie et les connexions à des sources de données back-end, seront intégrées dans les applications métier afin de faciliter le partage d'informations. L'émergence des applications Web participatives et des réseaux sociaux va lier les communautés entre elles de sorte que les individus pourront créer leurs propres connexions, voire concevoir de nouvelles méthodes de travail en commun.

Etant donné que la collaboration met en scène des personnes contactant d'autres personnes et échangeant des informations entre elles, la gestion de la sécurité et de l'identité sera vitale. Les entreprises devront s'assurer que les connaissances et les informations partagées ne sortiront pas de l'entreprise. Et parce que les noms et les fonctions ne suffisent pas pour identifier un expert reconnu, des outils seront nécessaires pour enregistrer et transmettre les accomplissements et la renommée de chacun.

Les logiciels d'entreprise, avec leurs fonctions de sécurité et de gouvernance, peuvent jouer un rôle significatif dans la protection des informations. Sans les solutions prêtes à l'emploi conçues pour les entreprises, les employés habitués à utiliser des logiciels grand public pourraient en effet utiliser des sites publics pour leur travail collaboratif et leurs communications, mettant potentiellement en danger la sécurité des données de l'entreprise ou la propriété intellectuelle.

Mais de nouveaux outils et de nouvelles technologies de collaboration plus performants font déjà leur apparition. Les utilisateurs peuvent par exemple affecter des mots-clés (descripteurs personnalisés en un mot) aux signets pour faciliter l'organisation et la localisation des données personnelles. Il est possible de mettre ces mots-clés à la disposition d'autres personnes, afin de créer des référentiels d'informations courantes. Il est également possible de créer des "nuages de mots-clés" qui indiquent, de manière graphique, les mots-clés les plus courants. Généralement, les mots-clés les plus utilisés sont en gros caractères et ceux les moins utilisés en caractères plus petits.

Les applications composites ("mashup"), quant à elles, permettront à l'utilisateur de regrouper des données et des informations issues de sources différentes sous un format répondant à ses préférences de style, à ses centres d'intérêts et à ses besoins. La création d'applications composites ne demande pas d'expérience particulière en programmation. L'utilisateur peut rassembler des composants développés par d'autres personnes dans une application temporaire (un ensemble d'adresses avec des cartes par exemple), rechercher et utiliser les informations dont il a besoin, puis supprimer l'application.

---

**Points clés**

---

***Les annuaires indiqueront les relations entre les individus et permettront de créer des profils de performances dans des domaines de compétences spécifiques.***

***Les équivalents pour les entreprises des outils de collaboration grand public favorisent l'innovation et la création de valeur.***

Les mots-clés, les blogs, les informations externes ou d'autres outils peuvent servir pour créer des profils d'employés dans les annuaires des entreprises, afin d'indiquer leurs relations avec leurs collègues et les équipes et établir leurs compétences dans un domaine de compétences spécifique.

**Conséquence : les entreprises intelligentes s'y mettent dès aujourd'hui**

Avec les changements importants déjà en cours en termes de collaboration et de communication, les entreprises qui n'envisagent pas de passer à la collaboration et aux communications unifiées dans un environnement de standards ouverts peuvent passer à côté d'avantages considérables. Elles risquent de perdre des employés précieux, et de ne pas parvenir à attirer les jeunes talents arrivant sur le marché. Elles peuvent voir leur capacité à innover se réduire considérablement. Elles peuvent perdre leur crédibilité auprès des clients, et surtout des contrats au profit de la concurrence qui s'est tournée vers la collaboration et les communications unifiées. Elles peuvent se voir incapables de capitaliser sur la croissance des nouveaux segments du marché. Elles verront presque certainement leur efficacité diminuer, ce qui se traduit inmanquablement par des coûts de fonctionnement plus élevés.

Mais en appliquant des méthodes novatrices reposant sur des outils de collaboration, de personnalisation et de partage de l'information semblables à ceux destinés au grand public, les entreprises peuvent obtenir un certain nombre d'avantages métier. Les employés peuvent travailler avec des informations et des experts facilement accessibles pour développer et améliorer leurs connaissances, tout simplement en se connectant à un blog, en partageant leur écran d'ordinateur via un client de collaboration ou en démarrant une conférence Web audio et vidéo entre plusieurs personnes. Les entreprises peuvent améliorer leur renommée et celle de leurs employés. Elles peuvent intégrer la collaboration à la création d'offres de services et de produits. Elles peuvent lancer et développer des processus métier de manière plus performante.

Les nouveaux outils de collaboration offrent aux communautés d'utilisateurs une manière de travailler différente, et peuvent ainsi donner naissance à un nouveau style d'entreprise. Ils offrent davantage de moyens d'innover et une plus grande valeur ajoutée. Ils peuvent par ailleurs servir de base, en termes de connaissances et de convivialité, aux fonctions et utilitaires plus performants de demain.

---

**Points clés**

---

***Les outils permettant aux individus, aux équipes et aux communautés de travailler ensemble favorisent l'innovation par le biais de la collaboration et de la communication.***

**Pourquoi choisir IBM ?**

IBM sait comment aider les entreprises à travailler ensemble, grâce à sa propre expérience de création d'un environnement de collaboration propice à l'innovation. IBM détient l'un des plus larges réseaux de communications unifiées au monde et utilise ce système d'intégration de la voix, de la vidéo et des données pour améliorer la productivité, permettre aux travailleurs à distance d'être plus performants et réduire les coûts de communication. La stratégie Collaboration et Communications unifiées (UC<sup>2</sup>) d'IBM, accessible partout dans le monde, permet aux individus, aux équipes et aux communautés de travailler ensemble dans un environnement multimédia intégré enrichi. Plus que jamais, IBM déploie des efforts considérables pour répondre aux besoins en communications unifiées : début 2008, nous avons ouvert un investissement de plus d'un milliard de dollars sur les trois prochaines années, pour fournir des solutions pour ce segment des communications, en plein essor.

L'annuaire intranet d'IBM intègre les compétences des employés et permet de les partager, et les utilisateurs d'IBM Lotus Connections peuvent désormais rajouter cette fonction de partage à leur propre environnement de déploiement. Un système interne permet de créer des nuages de mots-clés pour le partage des signets dans l'entreprise. Des initiatives externes permettent aux clients et aux partenaires commerciaux IBM de participer aux communautés connectées. Enfin, les événements de développement et de génération d'idées en ligne d'IBM, appelés "sessions de brainstorming" (jams), favorisent une collaboration mondiale pour trouver et développer des idées. Une récente session a attiré plus de 150 000 personnes de 104 pays différents rassemblées pour partager et explorer de nouvelles idées. Elle regroupait des employés IBM mais également des anciens salariés IBM, des intervenants extérieurs, des partenaires commerciaux, des clients et même des amis et des proches.

***Un partenaire reconnu dans son domaine peut aider les individus et les entreprises à créer et maintenir des relations productives***

Les fonctions de collaboration reposent également sur des solutions existantes, comme la famille de logiciels IBM Lotus Sametime, les solutions de messagerie IBM Lotus Domino, le logiciel de collaboration IBM Lotus Quickr et les plateformes de messagerie s'intégrant à Lotus Sametime.

Lotus Sametime, à l'origine une application de messagerie instantanée, s'est rapidement transformé en plateforme de collaboration et de communications unifiées. Ce produit offre maintenant des fonctions comme la téléphonie sur IP (VoIP), l'ouverture de documents envoyés par mail, l'intégration des fonctions de visibilité en ligne, l'extraction et la lecture de messages vocaux. En d'autres termes, il offre des fonctions de collaboration et de communications unifiées permettant de simplifier le travail des employés.



Par ailleurs, IBM Global Technology Services offre une gamme de services conçus pour aider les entreprises à définir, intégrer et mettre en oeuvre des solutions de collaboration en accélérant la rentabilisation et en améliorant les chances de réussite d'un projet. Avec des fonctions de support et de services dans plus de 160 pays, IBM met toute son expérience au service de ses clients pour les aider à créer des environnements de travail collaboratifs plus performants, qui peuvent vraiment satisfaire leurs employés et améliorer leurs résultats.

L'approche IBM repose sur plus de 20 ans d'expérience dans la création de solutions de collaboration intégrées et sécurisées, et un engagement de longue date à promouvoir l'open source et les standards ouverts. IBM a déjà apporté son aide à des milliers d'organisations collaboratives à travers le monde. Ses solutions peuvent être combinées et adaptées au style de travail de chaque utilisateur. Ces derniers peuvent ainsi communiquer et collaborer en utilisant des méthodes et des formats qui leurs sont familiers et, en fin de compte, établir et maintenir des relations métier durables et plus productives.

#### Pour plus d'informations

Pour de plus amples informations sur les services qui accompagnent les produits Lotus et IBM WebSphere Portal, rendez-vous sur :

[ibm.com/software/lotus/services](http://ibm.com/software/lotus/services)

Pour en savoir plus sur la manière dont IBM peut aider votre entreprise à améliorer ses fonctions collaboratives, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM, ou rendez-vous sur le site suivant :

[ibm.com/itsolutions/empowerpeople](http://ibm.com/itsolutions/empowerpeople)

#### 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 suivante :

**ibm.com**

IBM, le logo IBM, ibm.com, Domino, Lotus, Quickr, Sametime, UC<sup>2</sup> et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité.

1, 2, 12 IBM, *Global CEO Study 2006*, mars 2006.

3 IBM, *2010 CIO Outlook v2.0*, Dave Newbold, mars 2007.

4 Internet World Stats, " Internet Usage Statistics, the Internet Big Picture, World Internet Users and Population Stats ", [www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)

5 comScore, " Major Social Networking Sites Substantially Expanded Their Global Visitor Base during Past Year ", communiqué de presse, 31 juillet 2007, [www.comscore.com/press/release.asp?press=1555](http://www.comscore.com/press/release.asp?press=1555)

6 Robin Gareiss, " Branch appeal for Web conferencing ", *NetworkWorld*, 14 août 2007, [www.networkworld.com/newsletters/branch/2007/0813branch1.html](http://www.networkworld.com/newsletters/branch/2007/0813branch1.html)

7 Gartner, " Predicts 2008: Disruptive Shifts in the High Performance Workplace ", David Mario Smith et al., 6 décembre 2007.

8 IDC, *Worldwide Enterprise Instant Messaging Applications and Management Products 2007-2011 Forecast: UC Mania Puts Spotlight on EIM*, Doc n°209596, décembre 2007.

9 Nemertes Research, *Building the Successful Virtual Workplace : Branch Office Challenges and Innovation*, Robin Gareiss, 2007.

10, 11 IBM, *Unlocking the DNA of the Adaptable Workforce, The Global Human Capital Study 2008*, septembre 2007.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Tous droits réservés.