

## Accroître la productivité dans un monde à la demande.

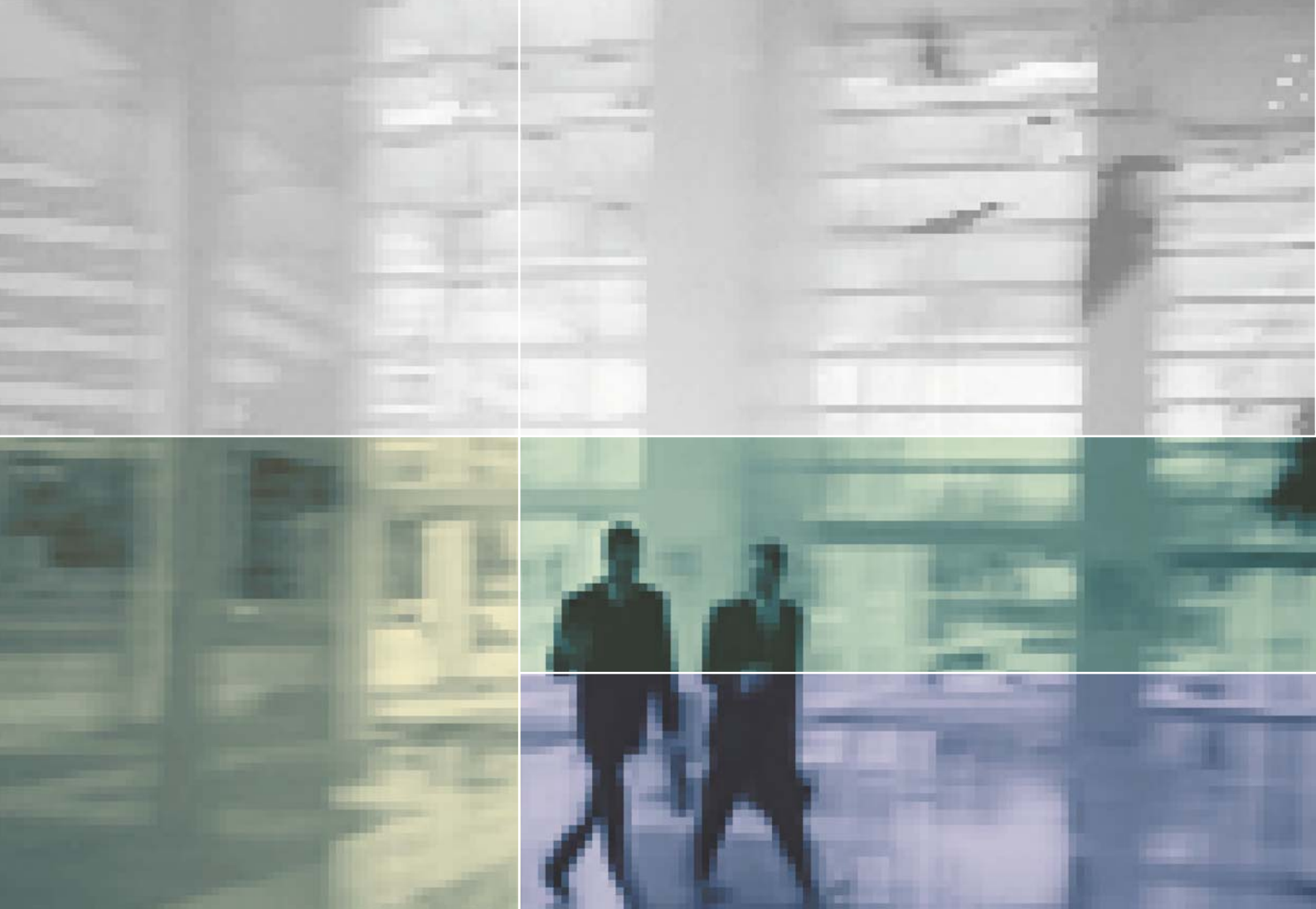


Le Middleware est partout.

Vous voyez ?

\* Productivité humaine

\*\* Logiciels d'infrastructure



**Le défi : Optimiser les processus métier pour susciter l'intérêt des clients et générer davantage de chiffre d'affaires**

A la suite d'une série d'acquisitions, Spherion Technology Services Group (la plus grande société de recrutement au monde) représente actuellement 2,1 milliards de dollars et compte plus de 800 sites à travers le monde. Les fusions et acquisitions successives ont créé un potentiel commercial formidable, mais aussi une cohorte de problèmes à résoudre : processus métier redondants, systèmes incompatibles, coûts informatiques en hausse et communication insatisfaisante entre les systèmes et cultures. Spherion devait trouver un moyen rapide et efficace de relier entre eux collaborateurs, fournisseurs et clients (et leur donner accès aux informations), afin de saisir les nouvelles opportunités commerciales qui se présentaient. Pour ce faire, le groupe avait besoin d'une infrastructure disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dotée d'outils facilitant le travail en équipe et de composants technologiques capables d'intégrer les informations provenant de diverses entités fonctionnelles et de présenter les données de manière cohérente et opportune.

### **La réponse : les solutions IBM people productivity (productivité humaine)**

IBM a aidé Spherion à concevoir un portail de connaissances en ligne intégrant des ressources, des informations et des collaborateurs divers au sein d'un environnement de travail centralisé. Ainsi, Spherion a réussi à accroître la productivité de ses collaborateurs et à réduire le temps de réponse aux appels d'offres (RFP). Cette solution permet de fournir en temps réel aux employés de Spherion des informations et des outils pertinents, qui leur permettent d'exécuter en quelques minutes des recherches qui jusque là prenaient des jours entiers. En outre, cette solution a permis de simplifier les processus de communication et de collaboration entre des employés de différents sites et groupes fonctionnels, en fournissant une interface unique et intuitive pour les principaux outils (contenu, applications et processus commerciaux). En alliant les forces d'IBM WebSphere Portal, IBM DB2 Content Manager, IBM Lotus Instant Messaging (anciennement IBM Lotus Sametime) et Lotus Team Workplace (anciennement Lotus QuickPlace), Spherion a pu reconstituer une entité cohérente à partir de composants disséminés.

Grâce à la mise en œuvre des solutions IBM people productivity, les employés de Spherion peuvent accéder à tout type de ressource (modèles de contrat, collaborateurs, études de marché, etc.), facilement et à tout moment, sans avoir à exécuter des recherches dans différents systèmes. "En fournissant à nos collaborateurs des données en temps réel, nous leur permettons de prendre des décisions rapides et pertinentes.", déclare Tina Eyerly, director of Knowledge Management chez Spherion. "Ce niveau de disponibilité permet à nos collaborateurs de se concentrer sur leur tâche et se traduit par des gains de productivité énormes." Cela leur permet également de répondre encore plus vite qu'avant aux nouvelles opportunités commerciales qui se présentent.

**Comment les solutions IBM people productivity peuvent-elles *vous* aider à atteindre vos objectifs ?\***

Aujourd'hui, les entreprises ont compris que leur survie dépendait d'un environnement de travail plus souple, plus efficace et plus réactif face aux défis du marché, capable d'accroître leur compétitivité et de gérer l'évolution des réglementations et les imprévisibles fluctuations du marché. Pour faire face, vous devez être en mesure d'exploiter au maximum les ressources dont vous disposez : vos données et processus commerciaux, mais aussi les relations avec vos collaborateurs, partenaires commerciaux, fournisseurs et clients. Tous les intervenants, au sein et à l'extérieur de votre entreprise, doivent agir, interagir et réagir comme une seule entité et en temps réel.

En bref, vous devez atteindre un niveau de productivité sans précédent : un environnement de travail intégré, souple, sécurisé et personnalisé qui va au-delà de la vision étriquée proposée par les intranets et solutions classiques. Un environnement construit autour d'une infrastructure basée sur des standards ouverts, capable de s'adapter aux fluctuations du marché et de croître au même rythme que votre entreprise.

Les solutions IBM people productivity peuvent contribuer à créer un environnement de travail performant, permettant aux individus, aux équipes et aux communautés de collaborer facilement et efficacement au-delà de tout type de frontière : géographique, structurelle, mobilité ou firewall. Un environnement de travail unifié peut vous aider à améliorer votre efficacité opérationnelle tout en éliminant les redondances. À vous conformer à toutes les réglementations industrielles et gouvernementales sans remaniements coûteux et sans surcharger vos employés et vos clients. À réutiliser vos connaissances sans avoir à les recréer. À améliorer votre niveau de service et de réactivité pour consolider vos relations avec vos clients et partenaires commerciaux, à moindre coût. Le tout en donnant à vos collaborateurs le temps et les ressources nécessaires pour se concentrer sur leur métier de base, source de valeur pour vos clients. Pour relever ces défis, une seule alternative : déployez la gamme de solutions IBM people productivity !



### **Prudential offre des services fiables via un portail Web réactif**

Prudential Financial, Inc. souhaitait offrir une meilleure qualité de service à ses clients, tout en réduisant ses coûts d'exploitation. La solution ? Un portail Web intégré qui permet d'accéder à la fois à des informations de compte en temps réel, à des informations sur les produits d'assurance et à des services de planification.

Basé sur des technologies IBM, le nouveau portail d'assurance de l'entreprise permet aux assurés d'accéder en temps réel à leurs informations de compte, de découvrir les différentes offres Prudential, de consulter des données sur le marché et de lire les commentaires d'analystes Prudential. En assurant la prise en charge de 300 000 utilisateurs inscrits, et de 400 nouveaux inscrits et 8 000 visites par jour, le portail allège la tâche du personnel du centre d'appels, qui traite désormais 23 % d'appels en moins. En outre, les clients sont heureux de pouvoir résoudre leurs problèmes courants par eux-mêmes.

*Les solutions IBM people productivity allient un savoir-faire spécifique au secteur à un environnement de travail collaboratif qui vous aidera à devenir plus réactif, spécialisé et solide : votre premier pas vers l'univers à la demande.*



### **Réagir à la demande aux nouvelles opportunités**

Dans un environnement dynamique, des temps de réponse trop lents et des décisions inappropriées peuvent vous faire manquer des opportunités, frustrer vos clients et même entraîner des pertes de chiffre d'affaires. En simplifiant votre chaîne logistique et en offrant une meilleure qualité de service, vous pouvez consolider vos relations commerciales et générer davantage de chiffre d'affaires et de bénéfices. D'un point de vue stratégique, dès lors que vos employés peuvent accéder aux informations nécessaires et collaborer efficacement entre eux, vous pouvez vous attendre à des idées innovantes, des décisions pertinentes et des délais de commercialisation écourtés : tous ces facteurs sont essentiels à la réussite de votre entreprise.

Les solutions IBM people productivity vous permettent d'exploiter pleinement toutes les ressources de votre entreprise. Par le biais d'un point d'accès unique dans un environnement sécurisé, vos collaborateurs seront en mesure de :

- Gérer des besoins complexes en générant moins de frais, ce qui vous aidera à réduire votre coût total de possession et à simplifier vos principaux processus métier.
- Traiter, partager et gérer des informations à l'échelle de l'entreprise, via une infrastructure simplifiée dotée de fonctionnalités hautement sécurisées.
- Réagir et collaborer en temps réel à partir d'informations toujours à jour, partout, à tout moment et en utilisant n'importe quel dispositif, garantissant ainsi des décisions rapides et pertinentes.
- Relier des équipes physiquement distantes et des fournisseurs extérieurs via une messagerie, des réunions en ligne, des agendas et des plannings, dans le cadre du projet qui les occupe.

Enfin, un environnement de travail homogène et sécurisé peut transformer les structures organisationnelles en chaînes de valeur proactives et souples, capables de réagir aux fluctuations du marché et de la demande des clients. Plus vous intégrez et exploitez votre environnement de travail, plus vous pourrez tourner à votre avantage les mutations du marché et saisir toute opportunité commerciale à moindre coût.

Une société e-business à la demande est une entreprise dont les processus métier (totalement intégrés à l'échelle de l'entreprise, mais également avec ceux des principaux partenaires, fournisseurs et clients) permettent de réagir instantanément à toute demande client, opportunité commerciale ou menace extérieure. Au-delà de l'efficacité opérationnelle, il s'agit de créer une infrastructure dynamique qui facilite le développement de nouveaux processus métier et l'exploitation efficace des processus existants. Vous découvrirez alors des sources de valeur insoupçonnées au sein de votre entreprise et obtiendrez un retour sur investissement plus rapide.

**Les stratégies commerciales à la demande peuvent contribuer à développer la productivité en :**

- **Permettant d'identifier et de réagir plus rapidement aux évolutions du marché et aux opportunités commerciales.**
- **Intégrant des technologies de pointe en adéquation avec les objectifs de votre entreprise.**
- **Optimisant la qualité de service et le degré de réactivité par rapport aux clients, fournisseurs et partenaires commerciaux, consolidant ainsi les relations commerciales.**

### **Faciliter l'accès aux informations pour accélérer la prise de décision et la commercialisation des produits**

Aujourd'hui, la quantité d'informations qu'une entreprise doit gérer croît de façon exponentielle. Quel que soit le secteur d'activité, les entreprises cherchent donc des solutions fiables pour gérer, partager et mettre à disposition leurs informations. Si les documents, le contenu Web et les médias enrichis ont jusque-là constitué des mondes bien distincts et hermétiques, le cloisonnement des informations n'est plus une approche viable dans ce monde à la demande. Trop souvent, les données de l'entreprise ne sont pas ou peu exploitées, ou pas accessibles aux personnes qui en ont besoin. Les instituts de recherche estiment qu'aujourd'hui, un employé peut passer le tiers de son temps de travail à rechercher des informations. Le coût de cette recherche d'informations laborieuse peut être élevé et des études ont montré qu'il revient à quatre fois plus cher de rappeler un client plutôt que de résoudre le problème dès le premier appel.<sup>1</sup> En outre, face à l'obligation de se conformer à des réglementations toujours plus nombreuses et de fournir des fichiers d'audit clairs et un accès transparent aux documents de l'entreprise, une gestion du contenu efficace n'est plus un luxe, mais une nécessité.

*“Notre nouveau système nous permet d'assumer notre responsabilité légale, mais c'est surtout un précieux atout pour notre entreprise, car il nous apporte un avantage concurrentiel certain et une meilleure qualité de service pour nos clients.”, déclare Oren Leiman, Charles Schwab, à propos du respect des réglementations et de l'archivage des documents.*

Collecter, organiser, stocker, sécuriser et l'extraire les informations : la tâche peut vous paraître colossale. Mais les bénéfices sont à la mesure du défi :

- Amélioration de la productivité, de la prise de décision et de la collaboration à l'échelle de l'entreprise
- Adaptation rapide et facile aux exigences réglementaires et de l'entreprise en termes de responsabilité
- Point d'entrée central pour les informations de l'entreprise, offrant un accès facile, un format cohérent et des fonctions en libre service en fonction du rôle de l'utilisateur
- Accessibilité des applications de l'entreprise à partir de dispositifs mobiles, en tout lieu et à tout moment.

Les solutions IBM people productivity vous aideront à mettre en place une interface personnalisée et sécurisée pour l'accès à toutes sortes d'informations critiques en tout lieu et à tout moment, permettant ainsi à vos collaborateurs de prendre de meilleures décisions. Au-delà de la simple question d'accessibilité, les solutions people productivity vous donnent les outils nécessaires pour réagir face aux informations, pour réutiliser et exploiter le savoir à l'échelle de l'entreprise. Pour collaborer via des conférences Web, des forums de discussion, et des systèmes de messagerie instantanée, favorisant ainsi les innovations et les économies susceptibles de générer de la valeur immédiate.



En regroupant les différents intranets et extranets dont vous disposez déjà, vous n'aurez plus besoin de gérer des inscriptions redondantes et vous pourrez réduire vos coûts de maintenance. Sans passer par des formations lourdes pour vos ressources humaines existantes. L'autonomisation des utilisateurs finaux, désormais capables de gérer et d'accéder aux informations dont ils ont besoin, favorise les prises de décision rapides et appropriées. En outre, en donnant davantage de responsabilités à l'utilisateur final, vous allégez la tâche de votre personnel informatique qui pourra se concentrer sur l'intégration de vos systèmes existants et le développement de votre réseau.

*AT&T, une importante société de télécommunication, souhaitait étendre aux PME son dispositif de paiement en libre-service. IBM a mis en place une infrastructure serveur fiable et évolutive au niveau des centres d'appel AT&T, ainsi qu'une solution de présentation des factures en ligne. Résultat ? Dans les six premiers mois qui ont suivi la mise en production, les clients ont pu résoudre par eux-mêmes 5 000 litiges, réduisant ainsi les coûts de gestion manuelle, avec une économie potentielle de 25 millions de dollars par an en termes d'impression de relevés.*



### **Un nouveau canal de vente pour développer les bénéfices**

Avec trois secteurs d'activité principaux et 40 sources de données différentes au sein de l'entreprise, Flowserve Corporation (premier constructeur mondial de produits de gestion des flux industriels) éprouvait beaucoup de difficultés à partager ses informations avec ses collaborateurs, clients et fournisseurs.

La solution : Flowserve Corporation a déployé une infrastructure à la demande IBM qui lui a permis de simplifier ses processus par le biais d'un nouveau canal de vente, un e-marketplace, qui offre des processus automatisés pour la commande de produits, la transmission de questions et la collaboration autour de la conception.

Résultat : un service clientèle de meilleure qualité, des informations à jour et une gestion des commandes plus efficace. Cela a permis à l'entreprise de générer 100 millions de dollars de chiffre d'affaires via les e-marketplaces et les solutions Web déployés, et de réduire la durée des cycles de vente de 50 %. Elle prévoit un retour sur investissement de 100 % en un an.

*“Nos employés redoutaient toujours de dire à un client qu’ils ne pouvaient répondre à sa demande immédiatement. Nous mettions réellement notre entreprise en péril en ne fournissant pas à nos collaborateurs les outils dont ils avaient besoin pour travailler efficacement.”, déclare Jana Bulkin, senior consultant, Archive and Workflow Solutions, HypoVereinsbank GmbH. “En transformant nos processus métier pour fournir à nos collaborateurs un accès électronique en temps réel à un référentiel d’informations commun et complet, nous pouvons désormais assurer une qualité de service exceptionnelle et répondre immédiatement aux questions de nos clients ou de nos employés.”*



### **Exploitez vos informations collectives pour garantir des niveaux de service supérieurs à vos clients et partenaires commerciaux**

Sur un marché dynamique, un accès facile aux informations et au savoir-faire appropriés peut contribuer à accroître votre marge bénéficiaire. En mettant des informations précieuses à la disposition de vos clients et partenaires, vous allez au-delà de la simple transaction et découvrez de nouvelles méthodes d’interaction et développez des relations commerciales plus solides. Les solutions IBM people productivity peuvent vous aider à exploiter les informations dont vous disposez, pour satisfaire et même dépasser les attentes de vos clients et partenaires commerciaux. Améliorer la qualité des interactions et permettre à vos clients, partenaires commerciaux et fournisseurs de communiquer directement avec des employés qui comprennent les valeurs et les besoins de leur entreprise. Grâce aux solutions IBM people productivity, vous pouvez :

- Offrir à vos fournisseurs et distributeurs des informations pertinentes et à jour (tarifications, niveaux de stock, termes et conditions, etc.) pour faciliter la vente, tout en optimisant l’efficacité opérationnelle.
  - Proposer les formations et le savoir-faire adéquats à la demande.
  - Automatiser et optimiser les processus métier liés à l’aspect commercial et gérer efficacement vos relations avec vos partenaires commerciaux.
  - Permettre au personnel du service clientèle d’accéder facilement aux outils, aux informations et au savoir-faire nécessaires pour répondre plus rapidement et précisément aux demandes des clients concernant les produits.
- Permettre à vos clients de prendre des décisions éclairées, intelligentes et pertinentes en leur fournissant des informations en libre-service sur les produits et les réglementations.



**Développez la valeur de vos ressources informatiques existantes et réduisez votre coût total de possession grâce à une plate-forme ouverte et souple**

Dans le cadre de la gestion de votre infrastructure informatique, vous devez vous attacher à accroître votre productivité afin de préserver votre avantage concurrentiel. Vous devez pouvoir compter sur une base souple et sûre qui vous permette d'exploiter vos investissements et compétences actuels, tout en ajoutant progressivement des capacités supplémentaires au fur et à mesure de vos besoins. Une infrastructure basée sur des technologies open source (comme Linux) vous évite d'être cantonné aux offres d'un seul fournisseur. Les standards ouverts facilitent l'intégration de vos systèmes hétérogènes à moindre coût : vous pouvez ainsi vous concentrer sur vos activités en oubliant les technologies sous-jacentes.

Les solutions IBM people productivity sont basées sur une infrastructure ouverte et haute disponibilité qui relie et protège vos ressources et vos informations, réduisant ainsi le temps et les frais de gestion. Vous serez en mesure de développer la valeur de vos investissements informatiques existants issus de divers fournisseurs, afin de répondre aux mutations du marché et à l'accroissement de la demande. Les solutions IBM people productivity prennent en charge une large gamme de solutions IBM et peuvent en outre être associées à de nombreuses solutions verticales proposées par des milliers de partenaires commerciaux IBM.

Vous n'êtes pas obligé de tout changer tout de suite. Vous pouvez ajouter des fonctionnalités progressivement au rythme qui vous convient et répondre à certains de vos besoins spécifiques sur le plan industriel ou commercial. Les petites entreprises peuvent commencer petit. Les grandes entreprises peuvent avoir la même souplesse que les petites, tout en réalisant des économies d'échelle. Et quelle que soit la taille de l'entreprise, les employés seront plus productifs que jamais.



**ACUITY optimise son efficacité opérationnelle grâce à l'e-business à la demande**

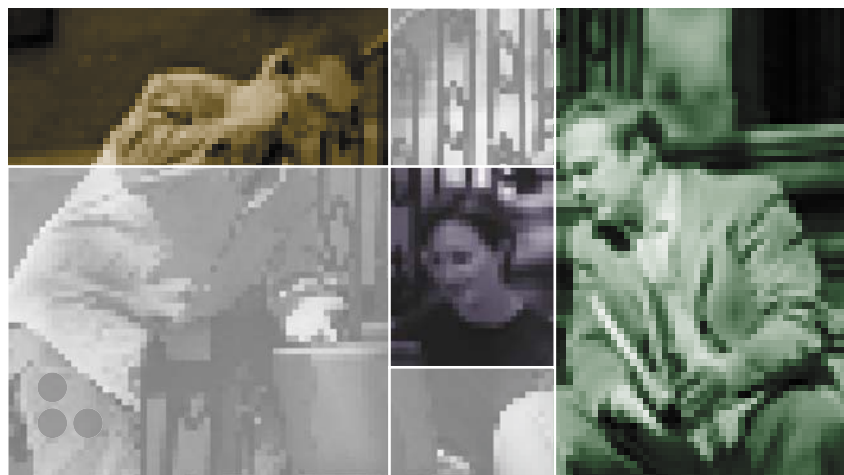
ACUITY est une entreprise de 600 employés qui offre des produits d'assurance à plus de 170 000 clients. "Avec l'aide d'IBM, ACUITY redéfinit les normes du secteur en utilisant des technologies de pointe pour se démarquer de la concurrence et servir nos agents mieux que jamais.", déclare Neal Ruffalo, vice president, Information Technology, ACUITY.

Pour favoriser la communication au sein de sa chaîne de valeur, ACUITY a mis en place une solution qui permet des interactions B2B en temps réel. Résultat : 200 millions de dollars de primes sur une période de 2 ans, un retour sur investissement total en un an, des temps de traitement réduits de 33 %, un taux de satisfaction client de 97 %, une augmentation des primes de 40 % par agence et une productivité des employés supérieure de 46 % par rapport à la moyenne nationale pour les compagnies d'assurance.

### Des solutions évolutives pour un e-business à la demande

Via une base unique et intégrée, les solutions IBM people productivity offrent une gamme complète de solutions de gestion de contenu, de collaboration, de portail et de gestion de la sécurité, conçues pour fonctionner ensemble de façon transparente. Toutefois, chacune de ces solutions peut être utilisée de façon autonome et vous pouvez donc choisir les fonctionnalités qui vous paraissent les plus adaptées à votre entreprise. Par exemple, vous pouvez commencer par les fonctionnalités susceptibles de vous apporter un maximum de valeur aujourd'hui, puis ajouter des composants supplémentaires au fur et à mesure de vos besoins :

- Mieux gérer et exploiter les volumes d'informations générés par votre entreprise, via l'infrastructure de gestion de contenu évolutive fournie par les logiciels DB2 Information Management.
- Fournir un point d'entrée unique et sûr pour faciliter les interactions entre les collaborateurs, les informations et les processus métier, grâce aux fonctionnalités WebSphere Portal.
- Permettre aux employés, aux clients, aux partenaires commerciaux et aux fournisseurs de communiquer et de collaborer rapidement et efficacement afin d'accélérer les prises de décision, d'optimiser la réactivité et de renforcer les relations, grâce aux fonctions collaboratives de Lotus Domino et Workplace.
- Fournir un environnement d'apprentissage à la demande qui permet aux employés de se former à leur rythme, pour une maîtrise et une productivité accrues.
- Protéger votre espace de travail contre tout accès non autorisé et accroître la disponibilité de vos informations vitales grâce aux solutions de gestion de la sécurité IBM Tivoli.
- Permettre aux employés de travailler, de se connecter et de collaborer à tout moment, en tout lieu et à partir de n'importe quel dispositif, afin de parvenir à davantage de souplesse, à une productivité accrue et à une réduction des coûts, via Everyplace et les technologies d'accès IBM.
- Déployer un ensemble d'initiatives de commerce électronique (depuis la simple vitrine en ligne jusqu'à l'e-procurement, en passant par le canal de vente multiniveaux) sur une seule et même plate-forme, grâce aux logiciels IBM WebSphere Commerce.
- Réduire les risques légaux en définissant des règles de conformité internes, grâce aux solutions de gestion de la conformité et des enregistrements DB2, Tivoli et Lotus.



La puissance des solutions IBM people productivity est renforcée par les applications performantes des partenaires commerciaux IBM, par nos partenariats avec de nombreux ISV et par les services, les compétences et les conseils d'experts dont vous avez besoin pour développer votre entreprise. IBM et ses partenaires commerciaux savent allier connaissance des processus métier et maîtrise de la technologie, grâce à des options souples, pour vous aider à accélérer vos prises de décision et à saisir de nouvelles opportunités de croissance sans pour autant imposer des contraintes supplémentaires à votre département informatique.

Grâce à leurs solutions complètes, IBM et ses partenaires commerciaux peuvent vous aider à définir une stratégie personnalisée adaptée aux spécificités de votre entreprise et de votre secteur d'activité (depuis un simple investissement technologique jusqu'à une transformation totale de votre entreprise). Cette stratégie vous apportera de la valeur immédiate et sur le long terme et vous aidera à devenir une véritable entreprise à la demande.

#### **Pour plus d'informations**

Pour en savoir plus sur les solutions IBM people productivity ou pour découvrir comment IBM peut vous aider à développer une stratégie répondant exactement aux besoins de votre entreprise, visitez le site :

**ibm.com/software/people/fr/1**

*“IBM mérite sa position de leader sur le marché du portail et devrait la conserver pendant de nombreuses années encore. Avec WebSphere Portal, IBM a réussi à combiner une architecture puissante, une large gamme de fonctionnalités avancées, l'exploitation des autres ressources technologiques IBM et une vision du portail comme l'espace de travail de demain. Le fruit de ces efforts est un produit exceptionnel, sérieux candidat pour prendre la tête du marché.”*

*–David S. Marshak, Patricia Seybold Group,  
13 février 2003, “IBM WebSphere Portal: A Market, Functionality, and Vision Leader”<sup>3</sup>*



**Compagnie IBM France**

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

**IBM Belgium**

Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42  
B - 1130 Brussels

La page d'accueil d'IBM se trouve à l'adresse  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM, DB2, l'e-logo, e-business on demand, l'e(logo)business on demand lockup, Everyplace, Lotus, Sametime, QuickPlace, Tivoli et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Tout autre nom de société, de produit ou de service peut être une marque ou une marque de service appartenant à son propriétaire respectif.

Ce document contient des adresses Internet non IBM. IBM ne saurait être tenue responsable des informations accessibles via ces URL.

<sup>1</sup> Janet Perna, "Doing More For Less with e-business On Demand" AIIM 2003 Exposition and Conference Association for Information and Image Management, Jacob K. Javits Convention Center, New York, New York. Avril, 2003.

<sup>2</sup> David S. Marshak, Patricia Seybold Group, "IBM WebSphere Portal: A Market, Functionality, and Vision Leader," 13 février 2003.

\* Les fonctionnalités décrites dans le présent document, y compris la collaboration, les fonctions de portail et la gestion de contenu, sont accessibles uniquement aux clients qui déploient l'ensemble des solutions IBM people productivity.

Produit aux Etats-Unis  
04-04  
Tous droits réservés.

© Copyright IBM Corporation 2004  
Tous droits réservés.