

IBM Software

IBM Software Smart Book

Pour donner libre cours à l'innovation et la création de valeur!





IBM Software Smart Book

1

IBM Software

Stratégie Software
Ecosystème IBM Software
Bâtissons une planète plus intelligente

2

Domaines d'applications

L'information et l'intelligence décisionnelle
L'optimisation et l'intégration des processus
Le travail collaboratif
L'innovation des produits et des services
L'amélioration de l'efficacité opérationnelle
La gestion du risque, de la sécurité et de la conformité
Les solutions métier

3

Secteurs d'activité

Assurance
Banque
Communication
Distribution
Energie et Entreprises de Services
Services Publics et Administrations

4

Fonctions dans l'entreprise

Direction Générale
Direction Financière
Direction des Ressources Humaines
Direction Marketing
Direction Informatique

5

Témoignages Clients

Exemples de réalisations
Programme de Références Clients



IBM Software

Depuis sa création en 1995, IBM Software s'est concentré essentiellement sur le marché des solutions logicielles d'infrastructure. Néanmoins, IBM Software s'est également développé dans le segment des logiciels applicatifs (dans la gestion des services métier) grâce à ses offres provenant principalement de ses acquisitions.

IBM, au cours des cinq dernières années, a fait l'acquisition de plus de quarante entreprises, complétant ainsi son portefeuille de technologies leader sur le marché.

L'année 2010 a vu une nouvelle étape de concentration du marché autour de quelques éditeurs, dont IBM Software fait partie.

Fort de ces nombreuses acquisitions, IBM a renforcé sa position dans les domaines de l'architecture orientée service (SOA), l'Information On Demand (IOD), la virtualisation, la sécurité mais aussi les datacenters et les systèmes modulaires.

IBM Software s'appuie aujourd'hui sur une gamme complète de logiciels d'infrastructure pour répondre à l'ensemble des besoins fonctionnels et techniques du marché. Cette offre, basée sur des technologies ouvertes, éprouvées, innovantes, garantit un avantage concurrentiel aux entreprises.

Ouverts, évolutifs, sécurisés et adaptés aux problématiques sectorielles, les logiciels IBM aident les entreprises à innover et à gagner

en flexibilité, tout en exploitant au mieux les ressources existantes et en contrôlant les coûts.

Les logiciels IBM sont conçus sur la base d'un ensemble exhaustif de capacités logicielles qui s'articulent autour de 7 grands domaines d'applications :

- L'information et l'intelligence décisionnelle
- L'optimisation et l'intégration des processus
- Le travail collaboratif
- L'innovation des produits et des services
- L'amélioration de l'efficacité opérationnelle
- La gestion du risque, de la sécurité et de la conformité
- Les solutions métier

Stratégie IBM Software

Innovation et création de valeur

La mondialisation, couplée à l'utilisation massive des réseaux, bouscule le modèle traditionnel des entreprises qui doivent dorénavant façonner leur stratégie, leur gestion et leurs activités à l'échelle de la planète. Cette mutation fondamentale exige que l'entreprise dispose de technologies et de processus standardisés partout dans le monde.

Pour aider les entreprises de toutes tailles à relever les défis économiques les plus complexes, IBM Software travaille sur les axes de croissance suivants :

- **Développer constamment de véritables solutions intégrées** répondant aux grandes problématiques de ses clients, notamment par le support de bout en bout des processus métier et IT.
- **Apporter davantage de valeur aux middlewares** en fournissant des capacités logicielles supportant les besoins métier de ses clients.

- **Se différencier par une politique soutenue d'innovation** grâce aux équipes de Recherche et Développement (IBM Software est à l'origine d'environ 40% des 5896 brevets déposés aux USA par IBM en 2010).
- **Décliner l'offre logicielle par secteur économique** à l'aide des solutions sectorielles, en supportant des formats de message, des protocoles, des modèles de données ou bien encore des processus spécifiques à chaque secteur.
- **Faciliter l'acquisition et le déploiement des offres IBM** variant les modèles de livraison et de consommation :
 - les licences logicielles, qui étaient jusqu'à présent notre mode unique de commercialisation,
 - les appliances qui associent boîtiers logiciels et matériels préconfigurés et dédiés (par exemple Websphere Datapower),
 - le Cloud computing (par exemple l'offre de Web conférence Sametime Unyte, dans laquelle le logiciel est en ligne et facturé à l'utilisation).

- **Conquérir de nouveaux marchés**, s'adresser à de nouveaux clients par une politique d'acquisition soutenue. IBM Software a poursuivi en 2010 sa stratégie de croissance externe avec les acquisitions des sociétés : Initiate systems, Intelliden, Castiron, Sterling Commerce, Coremetrics, Bigfix, Datacap, Unica, Open Pages, Netezza, PSS systems, Clarity Systems.

Pour accélérer la croissance de ses clients et correspondre au mieux aux attentes du marché, IBM Software a regroupé l'ensemble de ses offres logicielles et marques autour de domaines d'applications, destinés à générer davantage de valeur et faciliter l'innovation.

L'écosystème IBM Software

Une vision partagée, des valeurs partagées

IBM Software a développé un vaste et solide écosystème de partenaires autour de ses logiciels d'infrastructure avec quelques 100.000 partenaires commerciaux (dont 60.000 éditeurs de logiciels) qui s'appuient sur l'ensemble des capacités logicielles.

Les partenaires représentent un élément essentiel de la vente de solutions logicielles d'infrastructure et de la stratégie d'IBM Software.

Les partenaires regroupent :

- Les éditeurs de logiciels de taille et de nature très diverses.
- Les intégrateurs et les sociétés de conseil qui apportent une réelle valeur dans l'accompagnement de ses clients.
- Les grossistes et revendeurs à valeur ajoutée.

La stratégie d'IBM Software consiste à accroître les compétences de ses partenaires autour de son portefeuille d'applications métier et à développer leur expertise.

C'est dans ce cadre qu'IBM Software a opté pour un mode de distribution contrôlée pour une grande partie de son offre avec l'obligation d'obtenir les certifications techniques correspondantes qui valident l'expertise de l'écosystème partenaire d'IBM.

Ces compétences font la différence et nous assurent que nos clients tirent le meilleur parti de leur investissement.

Pour un accompagnement total de ses clients, IBM Software travaille également de concert avec les divisions suivantes :

IBM Global Business Services fournit aux entreprises des prestations de conseil fondées sur son expertise des processus métier et industriels couvrant 17 secteurs d'activité, en s'appuyant sur l'innovation pour identifier, développer et offrir plus rapidement de la valeur ajoutée.

IBM Global Technology Services a pour objectif de fournir aux entreprises des services de conseil incluant consultants et architectes en management, organisation, architecture, gouvernance et stratégie (stratégie d'innovation, stratégie de sourcing, etc.) pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement IT de l'entreprise.

IBM Systems & Technology Group aide les entreprises à se procurer la technologie essentielle nécessaire pour se transformer en société extrêmement réactive, ouverte, intégrée et flexible, disposant de toute l'infrastructure informatique permettant l'innovation collaborative, l'ouverture et la virtualisation.

Bâtissons une planète plus intelligente

Nous assistons à la progression de problèmes liés à un monde hyper-connecté : la crise financière, le changement climatique, les enjeux énergétiques, les chaînes logistiques de l'alimentation.

Tous ces enjeux montrent que nous sommes tous connectés, comme nous ne l'avons encore jamais été, sur le plan économique, social et technique. Lorsqu'une crise éclate en un point du globe, elle a parfois des répercussions dans une autre région, et ce en quelques jours, voire quelques heures à peine.

Pourtant, ce défi est aussi une opportunité et le moment est venu d'agir. L'humanité toute entière est prête à accueillir le changement. Et la planète aussi.



Aujourd'hui, nous constatons que l'intelligence est partout, dans tous les systèmes et les processus régissant :

- l'élaboration, la fabrication, la vente et l'achat des marchandises physiques,
- la fourniture de services,
- tous les mouvements, tant humains que monétaires,
- et tous les transports de matières premières, d'énergie et de technologies (pétrole, eau, électrons), tout ce qui permet à des milliards d'êtres humains de vivre et de travailler.

Comment est-ce possible ?

Trois grands facteurs ont contribué à ce nouveau changement :

Le monde est en train de s'équiper. En 2010, on dénombre un milliard de transistors pour chaque être humain, chaque transistor coûtant une somme infime (un dixième de milliardième de centimes).

Le monde est de plus en plus interconnecté. Un milliard d'objets sont désormais en réseau : automobiles, autoroutes, pipelines, appareils, médicaments, etc.

Le volume d'informations résultant de leurs interactions connaît une croissance exponentielle.

Tout est en train de devenir intelligent.

Nous disposons d'algorithmes et de puissants systèmes capables d'analyser ces montagnes de données et de les transformer en décisions et en actions utiles qui feront naître un monde meilleur. Et plus intelligent.

Plus d'intelligence, pourquoi ?

Parce que nous en avons la capacité : la technologie qui le permet existe déjà pour un coût peu élevé. Parce que nous le devons : les bouleversements subis par une multitude de systèmes prouvent que nos stratégies actuelles ne sont pas optimisées. Et nous le voulons aussi : IBM présentera ses propositions pour faire progresser notre planète car le besoin de changement dans le monde est immense. Bâtissons ensemble une planète plus intelligente.

IBM fête ses 100 ans cette année.

Peu d'entreprises ont autant marqué leur époque sur une telle durée.



Domaines d'applications

Pour accélérer la croissance de ses clients et correspondre au mieux aux attentes du marché, IBM Software a regroupé l'ensemble de ses offres logicielles et marques autour de domaines d'applications, destinés à générer davantage de valeur et faciliter l'innovation.

Ces domaines d'applications, basés sur des standards ouverts et totalement intégrés les uns aux autres, sont composés de "capacités logicielles" qui reflètent la traduction métier des offres IBM Software et répondent à un besoin précis, identifié par le marché et adressé par ses clients.

L'INFORMATION ET L'INTELLIGENCE DÉCISIONNELLE

Gérer les données structurées et non structurées afin de fournir une information fiable et pertinente. Exploiter cette ressource comme un actif à part entière et s'appuyer sur l'analytique pour mesurer, comprendre et anticiper les performances financières et opérationnelles.

Information Management Business Analytics

L'OPTIMISATION ET L'INTÉGRATION DES PROCESSUS

Créer les processus et l'infrastructure agile nécessaires aux entreprises pour réagir plus rapidement et à moindre coût aux changements de l'environnement.

WebSphere

LE TRAVAIL COLLABORATIF

Améliorer l'interconnexion de l'équipe, afin d'en augmenter la productivité et la capacité de prise de décision opportune. La connexion des processus clés et l'amélioration de la collaboration se traduisent par un gain de réactivité aux besoins des clients et partenaires.

Lotus

L'INNOVATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

Fournir des fonctions, produits et services plus intelligents de manière plus efficace pour réduire les coûts et les risques tout au long du cycle de vie des applications et des produits, tout en faisant bénéficier les clients finaux de meilleures expériences en matière de services.

Rational

L'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Optimiser l'infrastructure existante, améliorer la gestion des ressources globales tout en augmentant la visibilité et le contrôle de toutes les opérations que ce soit à l'échelle des technologies de l'information ou de l'entreprise.

Tivoli

LA GESTION DU RISQUE, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFORMITÉ

S'assurer que l'organisation identifie, de manière proactive, les différentes catégories de risques relatifs à ses activités et que des plans de sécurité et de résilience soient mis en place pour faire face à toute menace ou perturbation.

Tivoli Rational

LES SOLUTIONS MÉTIER

Instrumenter les processus clés de l'entreprise pour en améliorer la performance et en générer un avantage compétitif.

L'information et l'intelligence décisionnelle

La nécessité de distribuer l'information fiable, sécurisée au bon moment à la bonne personne est toujours plus d'actualité. Les défis sont nombreux : masse d'informations en croissance exponentielle, réglementations de plus en plus strictes, besoin de diffuser les informations plus rapidement. L'information devient un élément clé de la compétitivité de l'organisation qu'elle soit publique ou privée.

Pour transformer l'information en actif stratégique, IBM Software s'appuie sur les portefeuilles Business Analytics et Information Management : offre intégrée, modulaire et évolutive pour gérer, intégrer et gouverner les données au sein de l'organisation.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour faire de l'information un véritable actif stratégique sont les suivantes :

Business Analytics

Bien piloter la performance nécessite de prendre de meilleures décisions plus rapidement, d'établir des systèmes de mesure performant, d'interpréter des résultats dans leur contexte et de planifier les budgets et les opérations.

Les logiciels IBM Business Analytics aident les entreprises à mesurer, comprendre et anticiper leur performance financière et opérationnelle en fournissant des informations exactes, cohérentes et complètes. En intégrant l'analyse prédictive dans le pilotage de la performance, les décideurs disposent d'une puissance analytique inégalée pour accroître la visibilité sur l'activité en tenant compte des risques et des opportunités. Ils disposent par exemple d'une capacité à prévoir le potentiel de ventes croisées maximales en capturant toutes les informations sur les attitudes et comportements des clients, à détecter les anomalies, à minimiser les risques de fraudes, à anticiper pour optimiser au final la prise de décision.

En 2010, le portefeuille Business Analytics s'est enrichi de deux nouvelles offres.

IBM OpenPages est une solution qui gère les risques et la conformité au niveau de l'entreprise. Elle donne aux directions financières et juridiques une vue consolidée des risques et des processus de gestion des risques de l'entreprise. Elle fournit les états nécessaires aux audits, pour assurer la conformité à la réglementation et protéger l'entreprise.

IBM Clarity Systems permet d'accélérer et d'automatiser la production de rapports réglementaires consolidés à partir des données et des obligations de l'entreprise, et d'assurer la chaîne de fiabilité de l'information. Elle s'adresse aux directions financières d'entreprises cotées qui doivent fournir des rapports justes et vérifiés à la communauté financière.



L'information et l'intelligence décisionnelle (suite)

Gestion des données

Qu'il s'agisse des données issues des applications de gestion, des données clients ou bien des données collectées au sein de l'entreprise, le portefeuille d'IBM autour des offres IBM DB2, Informix et SolidB offre une palette complète très performante qui permet de réduire les coûts opérationnels et de délivrer un niveau de service inégalé. IBM propose également des intégrations avec les serveurs du marché pour une évolution plus rapide et à moindre coût envers ses propres plateformes.

Intégration et Fédération de l'Information - Entrepôt de Données - Master Data Management (MDM)

Pour faire de l'information un avantage concurrentiel, les besoins d'intégration sont de plus en plus nombreux et vitaux pour l'entreprise. Il faut prendre en compte la vision du client à 360°, le référentiel produit, la lutte contre la fraude, les dossiers partagés ou bien encore le décisionnel tel que l'alimentation d'un datawarehouse.

L'offre IBM Information Management permet d'extraire et de transformer les données opérationnelles pour en faire des informations de qualité.

Ces informations viennent alimenter un référentiel opérationnel (Master Data Management). L'offre MDM couvre un large échantillon de besoins : MDM statique pour la base client, MDM transactionnel pour l'offre produit, MDM collaboratif pour les dossiers patients par exemple.

L'offre IBM datawarehouse pour le décisionnel s'articule autour de trois grandes approches :

L'approche classique (IBM InfoSphere Warehouse) permet de bâtir un datawarehouse maison à partir de briques logicielles sur la plateforme matérielle de son choix.

L'approche IBM Smart Analytics System (ISAS), basée sur un couple matériel et logiciel et dont l'ensemble des composants ont été testés et pré-configurés en usine.

L'approche boîte noire "boîtier dédié" avec Netezza qui présente de très hauts niveaux de performance et une mise en route très rapide.

Gouvernance de l'information

Une stratégie de l'information ne peut s'envisager sans l'adoption dans l'entreprise d'une gouvernance de l'information à la fois pour exploiter cette ressource comme un actif à part entière mais aussi pour se conformer aux réglementations (Bâle III, Solvabilité II, protection des données personnelles). Mettre en œuvre la gouvernance de l'information, c'est adopter une approche de qualité avec des informations sécurisées tout au long de leur cycle de vie.

L'offre IBM Information Management couvre les besoins de modélisation, le développement, les tests, l'archivage fonctionnel pour réduire les coûts et gérer le décommissionnement des applications.

L'offre IBM Information Management assure également la sécurisation des données sur les serveurs en respectant les normes du marché. IBM propose des capacités de sécurité en complétant les fonctionnalités natives des serveurs relationnels (offre Guardium) ou en se conformant aux lois pour la protection des données privées (anonymisation des données par exemple avec l'offre Optim).

L'optimisation et l'intégration des processus

Les solutions IBM WebSphere ont pour but de connecter et de rendre plus dynamiques les processus de l'entreprise ou des administrations. Elles sont utilisées pour créer des infrastructures orientées services (SOA) permettant le déploiement rapide et intégré d'applications et de services.

L'offre IBM WebSphere crée un environnement de haute performance pour déployer et exécuter des applications en réutilisant les investissements informatiques existants.

Elle permet d'aligner les responsables fonctionnels et informatiques autour des priorités métiers de l'entreprise et de leur apporter l'agilité nécessaire au déploiement et à l'amélioration continue des processus de bout en bout.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour apporter davantage d'agilité métier sont les suivantes :

Infrastructure applicative

Les applications logicielles occupent une place centrale au sein des entreprises, qu'il s'agisse d'applications stratégiques ou d'applications utilisées par différents services pour résoudre des problèmes tactiques immédiats. Ces applications doivent s'appuyer sur une fondation solide. Les solutions IBM WebSphere permettent de développer, déployer et exécuter ces applications dans un environnement sécurisé, performant et capable de monter en charge. Elles offrent une plateforme d'applications innovante, performante pour que les entreprises puissent créer, déployer et gérer des services agiles et réutilisables.

IBM WebSphere Application Server (WAS) permet de concevoir, déployer et gérer des applications ou des services basés sur le standard ouvert Java J2EE.

WebSphere Virtual Enterprise fournit des fonctions de virtualisation de l'infrastructure permettant de réduire les coûts et d'améliorer la résilience des applications. WebSphere CloudBurst simplifie le déploiement et la gestion des applications et environnement WebSphere dans un cloud sécurisé. WebSphere eXtreme Scale offre des performances de pointe pour les applications stratégiques : réponse immédiate, montée en charge extrême...



L'optimisation et l'intégration des processus (suite)

Gestion des processus métier

Les solutions IBM WebSphere JRules et Lombardi permettent d'améliorer l'agilité en documentant, déployant et améliorant continuellement les règles métier.

IBM WebSphere Lombardi et Websphere Process Server sont utilisés pour modéliser, automatiser et optimiser les processus métier.

IBM WebSphere ILOG JRules, système de gestion de règles métiers (BRMS) permet de gérer et d'automatiser des services de décisions (tarification, octroi de crédit, gestion des sinistres, éligibilité aux prestations, exécution d'ordres etc.) – les décisions sont modélisées par des règles selon un processus collaboratif entre équipes métier et informatique.

Connectivité et intégration

L'agilité et l'optimisation des coûts sont deux objectifs majeurs pour les entreprises. Pour les atteindre, elles doivent diminuer la complexité de l'informatique afin de libérer du temps et des ressources pour innover.

IBM WebSphere permet de diminuer la complexité coûteuse associée à l'intégration des applications, des services et des processus.

IBM WebSphere permet d'obtenir une intégration d'applications rapide et fiable et offre une flexibilité extrêmement élevée. IBM Websphere Cast Iron simplifie l'intégration avec les grands progiciels de l'entreprise ou applications SaaS (Software as a Service). IBM WebSphere Message Broker est un Bus de services (ESB) conçu pour la connectivité universelle et la transformation dans des environnements informatiques hétérogènes. IBM WebSphere Enterprise Service Bus fournit la connectivité des Web Services.

IBM WebSphere DataPower Integration Appliance XI50 est une appliance facile à mettre en œuvre pour simplifier et accélérer les architectures SOA et renforcer leur sécurité. La solution WebSphere Service Registry and Repository optimise la compression XML, répertorie les sources, permet d'en assurer une gouvernance à l'échelle de l'entreprise afin de diminuer les redondances et les coûts opérationnels.



Le travail collaboratif

La croissance rapide de l'utilisation des réseaux sociaux et de la mobilité redéfinit les interactions entre les personnes, effaçant les barrières qui séparaient autrefois les individus.

Les courriers électroniques et le téléphone sont dépassés par la puissance de la mise en réseaux des informations et des experts, ouvrant de nouveaux champs d'amélioration de la productivité, qu'elle soit individuelle ou collective.

En effet, ces technologies supportent la croissance et l'innovation par la mise en relation des employés, des partenaires et des clients de l'entreprise via la constitution et l'animation de communautés. Les moyens mis à disposition sont le partage de la connaissance, la communication instantanée, la participation, le retour d'expériences, dans un environnement réellement contrôlé et sécurisé.

L'ensemble des services collaboratifs de l'offre d'IBM sont disponibles en mode internalisé (on premise), ou bien hébergé dans le cloud public IBM ou dans des clouds privés et sécurisés.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour accompagner les entreprises dans l'ère du Social Business sont les suivantes :

Social business et développement d'applications collaboratives

Gérer un environnement collaboratif tout en réduisant les coûts et en permettant aux équipes de collaborer au-delà des frontières. Augmenter la productivité des employés utilisant des appareils mobiles, des postes de travail distants ou encore travaillant à domicile. IBM WebSphere Portal intègre l'accès à l'ensemble des informations, processus, applications et individus dans un contexte intranet, internet ou extranet, de manière homogène, sécurisée et personnalisée.

IBM WebSphere Portal intègre les fonctions sociales issues des réseaux pour créer plus de proximité avec ses clients, fournisseurs et partenaires. Les solutions IBM Lotus permettent également de créer des expériences web performantes en intégrant les logiciels de gestion de contenu web, de gestion de campagnes marketing IBM Unica, d'analyse prédictive de IBM SPSS ou encore les solutions de IBM Coremetrics.

Social collaboration

Trouver l'expertise et le contenu adéquats nécessaires à l'exécution du travail en puisant à la source de toute l'organisation. Collaborer au-delà de la messagerie avec des équipes géographiquement dispersées, tout en réduisant les coûts liés à la recherche d'entreprise (RSE), au stockage et au partage de l'information.

Lotus Connections est une plateforme de réseau social. Elle offre toutes les caractéristiques nécessaires à la mise en place de réseaux de compétences (publication des profils, recherche d'expertise, partage de connaissances, capture du savoir-faire, valorisation des talents, etc.).

Lotus Quickr fournit instantanément à un groupe de travail l'espace de stockage collaboratif web dans un environnement sécurisé qui permet de partager l'ensemble des éléments nécessaires à l'aboutissement d'un projet.



Le travail collaboratif (suite)

Communications unifiées

Améliorer la réactivité à l'égard des clients et des partenaires, ainsi que l'efficacité de l'interconnexion des personnes au moyen de systèmes et processus commerciaux existants. Réduire par la même occasion, les frais de déplacement, ainsi que les coûts d'infrastructure téléphonique et informatique.

Lotus Sametime est utilisé pour gérer la disponibilité, fluidifier la communication temps réel, planifier et participer à des réunions virtuelles (source d'économies substantielles) et, enfin, unifier les communications téléphoniques et informatiques sur le poste de l'utilisateur.

Avec Sametime Unified telephony, un seul numéro de téléphone vous suffit pour rester joignable quel que soit le réseau et les appareils dont vous disposez (smartphone, téléphonie filaire, téléphone voix ip ou mobile).

L'ensemble de ces logiciels s'intègre parfaitement à Lotus Notes/Domino.

Le groupware (messagerie, calendrier et carnet d'adresses) devient alors un véritable "poste de pilotage" mettant à disposition des outils nécessaires à la connexion et au partage des compétences (services de messagerie, suite bureautique, conférences virtuelles, gestion de disponibilité et communication instantanée, partage de documents et de tâches).

Collaboration et cloud

Servir les clients, partenaires, employés 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en intégrant des applications métiers, des sources d'information et du contenu hétérogènes, tout en réduisant les coûts fixes.

LotusLive fournit, sous forme de souscription "Software as a Service", une famille d'offres de messagerie, de conférences virtuelles et de réseau social.

Le SaaS permet d'accéder à ces fonctions sans avoir à maintenir une infrastructure dans les locaux de l'entreprise ni à gérer les évolutions et les montées en charge.



L'innovation des produits et des services

Les entreprises cherchent à se différencier en innovant en matière de produits et de services. Ceux-ci incluent une part croissante de logiciels jouant un rôle prépondérant dans l'expérience des clients.

Ces logiciels doivent gérer et démontrer une qualité irréprochable. Pour répondre à ces défis, les logiciels IBM Rational favorisent le développement collaboratif pour les équipes et aident les organisations à réduire les coûts et risques sur l'ensemble du cycle de vie des applications et des systèmes, tout en améliorant l'expérience client.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour accompagner l'innovation en matière de produits et de services sont les suivantes :

Gestion du cycle de vie des applications

Optimiser les coûts de développement, améliorer l'efficacité et la collaboration entre les équipes de développement pour un délai de mise sur le marché contrôlé et une productivité accrue. Réduire les risques au cours du développement, respecter les critères de conformité et améliorer la qualité de prestation.

Les solutions IBM Rational permettent de faire le lien entre la maîtrise d'ouvrage et l'informatique pour apporter un meilleur soutien aux objectifs de l'entreprise.

Conception et développement

La maîtrise du développement et de la livraison de logiciels permet aux entreprises innovantes de mettre rapidement sur le marché des produits performants et de qualité tout en réduisant leurs coûts. Cette tendance de fond impose de nouvelles méthodes de gestion de la qualité et des risques et implique une intégration poussée au système d'information de l'entreprise.

Les solutions IBM Rational et notamment la plateforme Jazz s'appuient des standards ouverts, tels que Eclipse, pour la construction et l'intégration des outils de développement.

Cette plateforme connaît un essor important et assure une place de leader à IBM dans la gestion et la maintenance des applications clés de l'entreprise, et des logiciels embarqués.



L'innovation des produits et des services (suite)

Systèmes embarqués et complexes

Développement de projets complexes dans lesquels les composants logiciels mécaniques et électroniques (mécatroniques) doivent être intégrés pour créer de nouveaux produits et systèmes.

Les solutions IBM Rational concourent à améliorer la qualité, la productivité, à réduire les temps de livraison et contribuent au respect des normes pour le développement de produits et systèmes.

La disponibilité de la nouvelle plateforme collaborative basée sur la technologie Jazz ainsi que l'ancrage des produits Telelogic à cette plateforme crée de nouvelles opportunités pour que l'entreprise développe un portefeuille de logiciels et de systèmes destinés à ses clients.

Architecture d'entreprise et gestion de portefeuilles

L'offre IBM Rational permet d'accroître la valeur économique du portefeuille de l'entreprise. Elle apporte davantage de visibilité pour la planification et le contrôle des ressources allouées, minimise les coûts, réduit les risques des projets et en optimise l'exécution. Les solutions IBM Rational permettent aussi la modélisation, l'assemblage et la mise-au-point rapide d'applications orientées services afin d'améliorer l'automatisation, l'intégration et la flexibilité des processus métiers. La mise en place d'architecture SOA accroît l'agilité des entreprises, c'est-à-dire leur capacité à s'adapter rapidement aux changements et à moindre coût.

Modernisation des systèmes d'entreprise

Les solutions de modernisation de l'entreprise aident nos clients à faire évoluer le cœur de systèmes IT vers des architectures et des systèmes modernes (par exemple : migration PacBase vers Cobol), à réduire le poids de la maintenance, à libérer des ressources pour développer de nouvelles exigences et besoins métiers tout en contrôlant les coûts de migration.

Sécurité

Face à une évolution rapide des menaces et à des attaques de plus en plus sophistiquées, la sécurité doit faire partie intégrante des processus de développement et de maintenance des applications. Il faut s'assurer de la protection de données tout en respectant les nombreuses règles et bonnes pratiques en vigueur pour éviter d'introduire des failles que pourraient utiliser des pirates.

Les solutions IBM Rational aident les équipes informatiques à renforcer la sécurité des applications tout au long de leur cycle de vie.

Elles offrent des fonctionnalités avancées d'analyse, de comptes rendus détaillés, de résolution de problèmes, de gouvernance mais aussi de consolidation de données relatives à la vulnérabilité des applications Web dans un emplacement centralisé.



L'amélioration de l'efficacité opérationnelle

L'infrastructure existante doit répondre à différents critères : taux d'utilisation, disponibilité, qualité de service. Cela commence par augmenter la visibilité et le contrôle de toutes les opérations de l'informatique et à améliorer la gestion des ressources globales.

Les logiciels IBM Tivoli sont utilisés par les entreprises et les administrations pour garantir la performance opérationnelle de leurs systèmes d'information, en gérer efficacement les ressources, afin de répondre aux besoins fluctuants de leurs directions opérationnelles.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour améliorer l'efficacité opérationnelle sont les suivantes :

Gestion des services métier

Augmenter l'efficacité des processus et l'optimisation des coûts, afin d'être capable d'adopter des business models plus innovants et de fournir des produits ou services bien différenciés.

Tivoli Monitoring (ITM) optimise les performances et la disponibilité des systèmes et des applications en déterminant rapidement les causes « racine » des problèmes de performance, de disponibilité ou de temps de réponse.

Tivoli Business Service Manager (TBSM) fournit une solution de pilotage orientée métier et de suivi en temps réel des engagements de service (SLA).

Gestion de la virtualisation et cloud

Déployer et superviser les applications de n'importe où et à n'importe quel moment grâce à Tivoli Service Automation Manager (TSAM). L'offre IBM CloudBurst (boîtiers dédiés) permet aux entreprises de "provisionner" les ressources nécessaires au déploiement des applications et de disposer d'un Cloud privé.

Administration des systèmes

Réduire les coûts en prolongeant la durée de vie utile des investissements malgré le vieillissement de l'infrastructure. Collecter et formaliser les compétences des équipes et assurer des opérations sûres et fiables en particulier dans le domaine prometteur de la gestion

des immeubles intelligents. IBM Tivoli Monitoring for Energy permet d'optimiser les besoins énergétiques, réduire les gaspillages et les risques thermiques sur les matériels et les centres informatiques.

Assurance réseaux et services

Assurer l'entière visibilité des services, de l'infrastructure sous-jacente et de l'expérience-client, dont la qualité vise à garantir la satisfaction du client. Accélérer le déploiement des nouveaux services au moyen des plateformes, applications et outils existants sans modifications perturbatrices de l'architecture ou des flux de travaux. Tivoli Netcool/OMNIBus permet de fédérer, piloter et gérer l'ensemble des événements de l'entreprise.

Gestion des actifs

Maximiser les performances et la valeur économique d'équipements complexes tout en les alignant étroitement avec la stratégie globale d'entreprise est réalisable avec l'offre IBM Maximo. La solution Maximo permet de gérer les actifs de l'entreprise (Entreprise Asset Management), de surveiller, contrôler et optimiser toutes les ressources de l'entreprise à partir d'une plateforme unique.

L'amélioration de l'efficacité opérationnelle (suite)

Sécurité

Mettre en œuvre des mécanismes de protection des systèmes a toujours été une préoccupation importante des Responsables Informatiques.

Grâce à son framework de sécurité, IBM est aujourd'hui un éditeur majeur couvrant les besoins des entreprises de bout en bout.

Le framework de sécurité comprend notamment l'offre Tivoli Identity & Access Assurance qui fournit un accès efficace et conforme aux bonnes ressources pour les personnes autorisées et pendant leur durée d'accréditation. Les offres Tivoli Data and Application Security protègent les données et les applications via des contrôles d'accès vérifiables, une gestion fine des droits, et la gestion des clés de chiffrement. Tivoli Security Management for z/OS améliore et accélère la gestion de la sécurité grâce à des fonctionnalités d'administration, de gestion des utilisateurs, d'audit et de mise en conformité pour z/OS RACF. Enfin, IBM Security Threat Mitigation solutions, offre une couverture du risque de bout en bout et protège les entreprises contre les dernières menaces tout en réduisant les coûts et la complexité de la sécurité.

Parmi les nouveautés de l'offre sécurité de Tivoli, on retrouve également les offres IBM Tivoli Endpoint Manager (issu du rachat de BigFix technology) et Tivoli Endpoint Manager for Security and Compliance qui propose des fonctions d'évaluation et de suivi, mais également des fonctions de protection et de correction des problèmes de sécurité.

Gestion du stockage

Les environnements de stockage deviennent de plus en plus complexes et difficiles à gérer. Il faut renforcer les contrôles sur les niveaux de risque visant à protéger les données mais surtout gérer la croissance des volumes de données et les coûts de stockage associés.

L'offre de gestion du stockage Tivoli permet de virtualiser l'espace disque et de regrouper la capacité de stockage de plusieurs systèmes au sein d'un pool disque unique, géré à partir d'une seule et même interface.

Tivoli Storage Manager (TSM) est une solution de sauvegarde, mais surtout un outil de protection des données de l'entreprise et de reprise d'activité.

TSM for Space Management permet de déplacer automatiquement les fichiers peu utilisés des disques d'origines vers des supports plus économiques (disques plus lents/moins coûteux, DVD-ROM, bandes).

TSM Fastback Windows & Linux fait évoluer la sauvegarde en offrant une fonction de sauvegarde continue des volumes Windows et une fonction de restauration instantanée.

Tivoli CDP for Files (Continuous Data Protection for Files) assure la sauvegarde des postes de travail.

Tivoli Storage Productivity Center for Fabric (TPC for Fabric) permet de surveiller le SAN (Storage Area Network, réseau spécialisé dans le partage de ressources de stockage.)

TPC for Disk permet de configurer, surveiller et gérer les périphériques SAN à partir d'une console unique.

TPC for Replication simplifie la gestion des services de copie des ESS (IBM Enterprise Storage Server). Il prend également en charge les services de réplication des SVC.

TPC for Data permet d'optimiser la gestion de l'espace disque. Il offre les fonctions de suivi et d'analyse de l'utilisation des espaces de stockage disques.



La gestion du risque, de la sécurité et de la conformité

Le système d'information doit impérativement prendre en compte les modèles de risques, les réglementations et organes de conformité auxquelles sont soumises les entreprises. Elles doivent protéger leurs ressources et leur capital intellectuel en se prémunissant contre les accès frauduleux, les pertes de données et la mise en jeu de leur responsabilité.

Il est fondamental pour les entreprises d'identifier de manière proactive les différentes catégories de risques relatifs à ses activités et de mettre en place des plans de sécurité et de résilience pour faire face à toute menace ou perturbation.

Les capacités logicielles d'IBM Software pour gérer le risque et la conformité et s'assurer de la sécurité sont les suivantes :

Applications et processus

Les solutions IBM Rational pour la conformité des sites web permettent d'automatiser le balayage et l'analyse du contenu afin de garantir le respect des normes de confidentialité et d'accessibilité.

Sécurisation des données

Les contraintes réglementaires imposées aux entreprises se traduisent par une plus grande discipline dans les procédés de développement et de gestion du cycle de vie des applications.

Les solutions IBM Rational permettent de se conformer aux réglementations industrielles telles que la loi Sarbanes-Oxley et le standard HIPAA, ainsi que les normes internes en matière de qualité sur le Web.

Réseaux, serveurs et accès - gestion des identités - infrastructure physique

Pour mettre en œuvre les mécanismes de protection de l'ensemble des systèmes de l'entreprise, IBM dispose d'un framework de sécurité qui se compose de plusieurs solutions en fonction de mécanismes de protection souhaités :

Tivoli Identity & Access Assurance fournit un contrôle d'accès efficace et conforme pour les personnes accréditées aux bonnes ressources et pour la période d'accréditation.

Tivoli Data and Application Security protège les données et les applications via des contrôles d'accès vérifiables, offre une gestion fine des droits et des clés de chiffrement.

Tivoli Security Management for z/OS améliore et accélère la gestion de la sécurité grâce à des fonctionnalités d'administration, de gestion des utilisateurs, d'audit et de mise en conformité pour z/OS RACF.

IBM Security Threat Mitigation solutions offre une sécurité de bout en bout et protège contre les dernières menaces tout en réduisant les coûts et la complexité de la sécurité.



Les solutions métier

Les entreprises recherchent des solutions aptes à s'adapter à leur métier pour se différencier et créer un avantage concurrentiel. IBM Software répond à cette demande en intégrant ses capacités logicielles pour proposer un ensemble de services cohérents.

Sterling Commerce permet à IBM Software d'étoffer son offre supply chain par des solutions d'échanges B2B disponibles via le cloud. IBM Unica et IBM Coremetrics renforcent le portefeuille en permettant aux directions marketing de concevoir et mesurer leurs campagnes de bout en bout en fonction des nouveaux comportements d'achat.

Les capacités logicielles d'IBM Software en termes de solutions métier sont les suivantes :

Gestion de contenus d'entreprise

La gestion et la conservation de contenus non structurés, documents, formulaires, emails notamment, et des processus métiers associés est effectuée à l'aide des solutions FileNet, CMOD et Commonstore (gestion et archivage des courriers électroniques). Les principales fonctions proposées sont la capture, l'indexation et la catégorisation de ces contenus.

Ces plateformes sont utilisées pour partager, publier, retrouver et communiquer facilement l'information critique en garantissant le contrôle d'accès et la sécurité. Elles permettent de gérer ces contenus via des processus modélisés et automatisés.

IBM FileNet permet de disposer d'un système d'enregistrement et de conservation (system of record) répondant aux normes de confiance numérique.

En 2010, l'offre a été complétée par l'acquisition de Datacap, système de capture automatisée à haute performance et par celle de PSS Systems, qui associe l'information légale et les règles de conservation aux documents gérés. Face à l'augmentation du degré de complexité des dossiers à traiter, IBM a également étoffé son offre à travers sa nouvelle stratégie de gestion avancée de dossiers, Advanced Case Management. Alliant la gestion de contenu et des processus à des règles métiers et des fonctionnalités collaboratives et analytiques évoluées, elle permet une vision à 360° du dossier en vue d'en optimiser la performance en fonction de son degré de complexité.

Gestion des ressources et processus marketing

Générer de meilleurs résultats commerciaux en intégrant et rationalisant tous les aspects du marketing online et offline. (Analyse client et Web Analytics, décisionnel centralisé, exécution des campagnes cross-canal et opérations marketing intégrées).

IBM Unica ainsi que IBM Coremetrics offrent une gamme de solutions pour mettre en place un marketing interactif et permettant d'engager un véritable dialogue avec les clients et les prospects.

Du marketing sortant, entrant et basé sur des événements à la gestion des leads et à l'analyse web, IBM Unica et IBM Coremetrics aident les responsables marketing à créer un système efficace de détection et de simulation de la demande.



Les solutions métier (suite)

Commerce

Orchestrer la collaboration au sein de l'écosystème de l'entreprise : clients, fournisseurs, banques, administrations, transporteurs, etc. pour créer un véritable système multicanal, du passage de la commande jusqu'à la livraison en générant les canaux de façon cohérente.

- IBM Sterling Business Integration permet de gérer les mouvements de données entre les individus, les systèmes informatiques et les entreprises en traduisant et routant intelligemment les données dans le respect des normes et standards sectoriels ainsi que des contraintes techniques.
- Faciliter et sécuriser les mouvements d'information dans et hors de l'entreprise.
- Avoir une vision globale sur les échanges et contribuer au respect des SLAs.

eCommerce et multi canal : IBM Sterling Selling and Fulfillment Suite et IBM Websphere Commerce permettent d'optimiser la gestion des commandes entre tous les canaux de vente (web, magasin, centres d'appels, PDA, bornes interactives...) et canaux d'approvisionnements (stocks en magasin, stocks centraux, stocks dédiés, fournisseurs, tiers logistiques...).

Les solutions d'optimisation IBM ILOG permettent de calculer les meilleures décisions d'allocations de ressources et planifier les opérations de façon optimale, d'optimiser la structure de la Supply Chain et de positionner de façon optimale les stocks intermédiaires (IBM ILOG LogicNet Plus et IBM ILOG Inventory Analyst).

Les solutions IBM WebSphere Commerce permettent de créer et de gérer un site de commerce électronique B2C ou B2B.

Solutions sectorielles

Accélérer la mise sur le marché de produits et l'intégration de nouveaux partenaires, assurer la conformité aux derniers standards, réduire les temps de développement et les coûts de maintenance.

Il existe chez IBM 12 frameworks à destination des secteurs de la distribution, de la finance, de la banque, du secteur public, de l'industrie, du transport, etc.

Bâties sur des socles solides, éprouvés et pérennes, les frameworks IBM fonctionnent sur des architectures ouvertes comme chaque composant de l'offre IBM Software.



Secteurs d'activité

La demande du marché est de plus en plus forte dans le domaine des solutions sectorielles. Cela demande une compréhension fine des besoins métier des entreprises.

L'optimisation de la chaîne logistique d'un grand distributeur, la segmentation des clients d'une banque, la mise en œuvre de la directive Solvabilité II au sein d'une compagnie d'assurance, la lutte contre la fraude dans les CAFs, la gestion du réseau d'un producteur d'électricité, la rétention des utilisateurs par un opérateur Télécom, nécessitent de disposer de capacités logicielles innovantes et créatrices de valeur.

Ouverts, évolutifs, sécurisés et adaptés aux problématiques sectorielles, les logiciels IBM aident les entreprises à innover et à gagner en flexibilité, tout en exploitant au mieux les ressources existantes et en contrôlant les coûts.

Découvrez dès-à-présent les propositions de valeur d'IBM Software pour les secteurs d'activité suivants :



Assurance



Banque



Communication



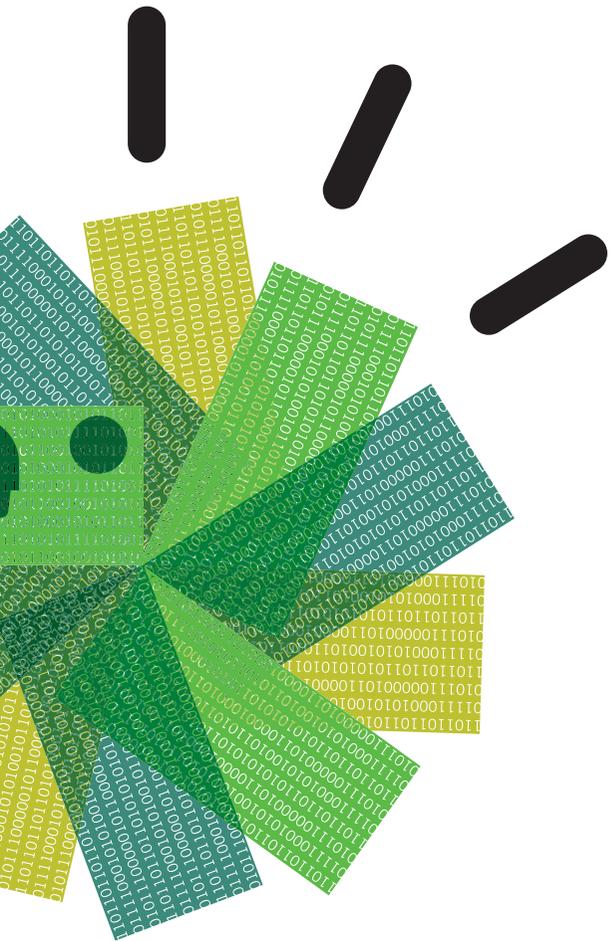
Distribution



Energie et
Entreprises de Services



Services Publics et
Administrations



Assurance

Les compagnies d'assurance font face à de nombreux défis. Leur environnement concurrentiel est amené à évoluer rapidement dans les prochaines années. La globalisation et la croissance rapide de l'économie des pays émergents sont de formidables opportunités. Néanmoins, l'évaluation des risques et le déploiement des règles de Solvabilité II vont nécessairement conduire les assurances, généralistes ou spécialistes, à revoir leurs stratégies et leurs processus de sélection des risques.

Le vieillissement de la population dans les économies matures, et les contraintes sur les dépenses publiques, amènent les acteurs à proposer des solutions de financement des frais de santé, par l'intermédiaire d'assurances collectives ou personnelles.

Il génère une forte demande d'assurance santé, associée à une demande de service d'assistance à la personne, et pose de façon aigüe la question de l'assurance dépendance.

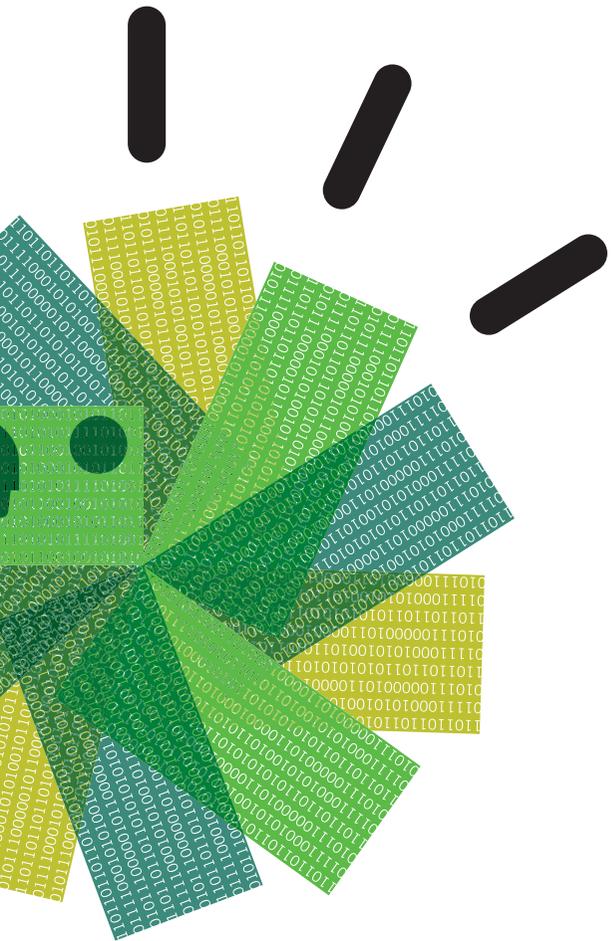
Cette conjonction de facteurs externes pousse les acteurs à innover, à utiliser la technologie pour proposer de nouveaux services et rationaliser leurs opérations. L'automatisation des processus de souscription, l'introduction rapide de nouveaux produits enrichis

d'options, l'agilité des systèmes de rémunération des réseaux, la qualité de service dans la gestion des sinistres sont autant d'axes de différenciation.

Ces stratégies sont rendues possibles par une modernisation générale des systèmes d'information : renforcement des capacités analytiques opérationnelles, déploiement de processus formalisés et optimisés, gouvernance de l'information à l'échelle de l'entreprise, infrastructures plus agiles, politiques de gestion multi-produits et multicanal (éligibilité, tarification, rémunération, indemnisation) déployées et adaptées rapidement.

Pour accompagner ces stratégies, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Vue centrée sur le client, multi-produit et multi-canal,
- Adaptation aux évolutions réglementaires,
- Amélioration de l'agilité et de la réactivité de l'entreprise,
- Accroissement de la collaboration des employés, agents et courtiers,
- Amélioration continue de l'efficacité et de l'efficience des systèmes.



Banque

Dans un environnement très concurrentiel, les métiers de la banque recherchent des opportunités de différenciation en offrant de nouveaux services. La tendance au découplage des unités de production et de distribution, dans un contexte de fusions est un vecteur porteur de cette stratégie.

Les fusions et rapprochements dans le secteur financier incitent les établissements à rechercher des effets d'échelle en concentrant leurs activités dans des centres de traitement spécialisés, afin d'optimiser la performance opérationnelle et de réduire leurs coûts. On voit ainsi se développer des usines de crédit, de paiement, des centres de traitement de titres, des services d'administration des fonds.

Les enjeux majeurs auxquels le secteur bancaire est confronté sont les suivants: alignement sur les nouvelles normes prudentielles et respect des exigences réglementaires, renforcement des systèmes de gestion du risque et de la conformité, gestion des interactions et fidélisation de la clientèle sur tous les canaux de communications, innovation et renforcement de l'image de marque.

Cela se traduit par de nombreux projets d'alignement des systèmes aux processus métiers, de déploiement de solutions analytiques, de renforcement de la gouvernance de l'information, par l'optimisation des back et des front-offices pour une meilleure efficacité opérationnelle, une réduction des coûts informatiques, et une recherche continue d'innovation.

Pour aider les banques à se différencier, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- De meilleures décisions, plus rapides, à partir de l'information disponible,
- Une réduction des délais de commercialisation de nouvelles offres et promotions,
- Une agilité accrue avec une réduction des coûts de base,
- Une amélioration de l'expérience client, avec pour conséquence un renforcement de la fidélité, un accroissement des ventes croisées et de la profitabilité par client,
- Une gestion intégrée et cohérente des risques.

Communication

Ces dix dernières années ont révolutionné le secteur des télécommunications. En 1999, seulement 15% de la population mondiale avait accès au téléphone, en 2009 presque 70% d'entre nous souscrivions à un service de télécommunication mobile.

Cette décennie a également vu l'effondrement des revenus associés aux services de communication voix sur le réseau fixe, l'explosion des services de communication internet, la croissance exponentielle des communications mobiles, la consolidation des opérateurs télécoms à l'échelle mondiale qui par ailleurs ont pris un tournant majeur en matière de décision d'externalisation de leurs réseaux.

Soutenue par la récente et rapide adoption dans les pays émergents, la téléphonie mobile a consolidé les revenus du secteur. Toutefois ces nouveaux segments arrivant à saturation, la croissance globale de ce marché est en train de stagner alors même que les revenus issus des connexions et des contenus digitaux n'ont pas encore suffisamment cru pour compenser ce ralentissement.

Bien que le développement des usages sur internet permette un regain d'optimisme du marché, le secteur des télécoms doit faire face à d'importantes interrogations: Quels seront les prochains moteurs de croissance? Comment le secteur des télécommunications va-t-il évoluer?

Pour aider les opérateurs télécoms fixes ou mobiles à renforcer leurs performances, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants:

- Fournir des analyses et recommandations du portefeuille clients pour réduire l'attrition et acquérir de nouveaux clients,
- Réduire les coûts et rationaliser les systèmes opérationnels et commerciaux,
- Rendre le réseau et les process agiles en accélérant la mise sur le marché de nouveaux services,
- Constituer un nouvel écosystème pour atteindre de nouveaux marchés contribuant à créer plus de valeur pour les utilisateurs,
- Gérer les risques associés aux problématiques de sécurité et de confidentialité.

Distribution

Le secteur de la distribution connaît des mutations profondes. La modification des modes de consommation, les progrès technologiques et les tensions sur le pouvoir d'achat des consommateurs obligent le secteur de la distribution à évoluer. Les distributeurs doivent se différencier en introduisant de nouvelles technologies dans les magasins, proposer une meilleure expérience d'achat sur l'ensemble des canaux souhaités par les consommateurs (magasin, web, mobile, call center...), repositionner le client au cœur des stratégies commerciales et s'adapter rapidement à l'évolution concurrentielle du secteur.

Entre la crise économique qui accentue la concurrence et les modifications durables des habitudes de consommation, le secteur de la distribution doit se transformer rapidement pour répondre au mieux aux besoins changeants de leurs clients, et gagner en efficacité opérationnelle et financière.

Pour soutenir cette transformation, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Comprendre les attentes des consommateurs pour mieux synchroniser l'offre et la demande,
- Réduire les coûts pour mettre en œuvre de nouveaux services,
- Apporter davantage d'agilité au niveau de la supply chain et du merchandising,
- Donner la capacité aux collaborateurs de mieux comprendre et servir les consommateurs,
- Protéger les ressources et réduire l'indisponibilité.



Energie et Entreprises de Services

En matière d'environnement, les défis d'aujourd'hui sont sans appel : besoin en eau potable et en air non pollué, distribution fiable et économique de l'énergie, diminution des réserves de combustibles fossiles, changement climatique et implications pour les générations futures.

Conscients que l'informatique joue un rôle clé pour résoudre les nombreux défis écologiques auxquels sont confrontées les entreprises et notre société mondialisée, IBM a opté pour une approche en deux temps : rendre ses produits et ses processus existants plus efficaces pour l'environnement et pour les entreprises et continuer à développer des innovations capables d'accélérer l'adoption de produits et services énergétiques et environnementaux.

Pour soutenir le secteur de l'énergie et des entreprises de services, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Optimiser la totalité de la chaîne de valeur de l'énergie,
- Améliorer l'efficacité et la performance opérationnelle,
- Permettre aux consommateurs de faire des choix énergétiques plus intelligents.

Services Publics et Administrations

Aujourd'hui, l'ensemble des clients du Secteur Public, qu'il s'agisse des Ministères, des établissements hospitaliers, des organismes de protection sociale, de la Poste ou des collectivités locales sont confrontés à des enjeux similaires :

- Mettre en œuvre rapidement des modèles métiers innovants et flexibles,
- Développer l'intégration et la collaboration en interne ou avec d'autres organismes voire avec d'autres pays,
- Mutualiser et partager des services pour réduire les coûts et dépenses,
- Mettre en œuvre des processus performants pour réduire les délais,
- Offrir davantage de services aux citoyens tout en sécurisant les S.I.,
- Développer la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude.

Dans le contexte de la réforme ambitieuse de l'Etat, IBM a mis en place des initiatives qui intègrent les problématiques de l'Etat, en apportant de nouveaux moyens et en construisant un dialogue stimulant et constructif avec les différentes organisations de la fonction publique.

Pour soutenir les Services Publics et Administrations, les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Analyser les informations provenant de sources multiples pour améliorer la prise de décision,
- Atteindre des résultats durables et réduire les coûts,
- Augmenter l'agilité pour satisfaire les attentes des citoyens,
- Collaborer pour mieux répondre aux attentes des entreprises et des citoyens,
- Comprendre et maîtriser les risques.





Fonctions dans l'entreprise

Les processus métier sont de plus en plus mondialisés, interconnectés et collaboratifs. La complexité engendrée par l'implication d'un plus grand nombre d'individus et d'organisation, et de quantités croissantes d'informations, ouvre en même temps des perspectives inédites, favorise le développement des connaissances et stimule l'innovation.

Les dirigeants d'aujourd'hui savent que la créativité est un actif crucial qui doit irriguer toute l'entreprise. Pour qu'ils puissent se consacrer pleinement à la réussite de l'entreprise, les dirigeants doivent disposer d'informations fiables pour prendre les meilleures décisions au bon moment.

Grâce aux solutions IBM Software, les directions métier sont armées pour affronter la complexité environnante, exploiter des opportunités sans précédent et relever des défis inédits. Elles disposent de la souplesse et de la pertinence nécessaire pour mettre en œuvre un leadership créatif, développer la dextérité opérationnelle et réinventer la relation client.

Découvrez comment les solutions IBM Software contribuent à la création de valeur pour les fonctions suivantes :

- Direction Générale
- Direction Financière
- Direction des Ressources Humaines
- Direction Marketing
- Direction Informatique

Direction Générale

Dans le contexte économique actuel, caractérisé par une accélération des changements, les dirigeants d'entreprise font face à un fort accroissement de la complexité. L'interconnexion croissante des économies, des entreprises, des sociétés et des administrations a ouvert un éventail d'opportunités sans précédent. Mais cette interconnexion accrue a aussi engendré des interdépendances fortes et trop souvent ignorées. Les dirigeants s'accordent à dire que le nouvel environnement économique est structurellement plus volatile, beaucoup plus incertain, et de plus en plus complexe.

Il est intéressant de noter que l'idée que chacun se fait de l'intensité et de l'impact de ces bouleversements, diffère selon les entreprises. Pour les dirigeants et leur organisation, le choix n'est pas d'éviter ou non la complexité mais de savoir comment y faire face.

Propositions de valeur IBM Software

Pour tirer partie de la complexité, les dirigeants doivent mettre en œuvre un leadership créatif, réinventer la relation client et développer la dextérité opérationnelle de leur organisation.

Les solutions IBM Software aident à faire face à la complexité. Elles permettent d'éviter l'incertitude, de développer davantage l'intimité client, d'identifier, d'analyser et de tirer partie de la profusion d'information et de gérer la complexité en simplifiant les processus dès que possible.

Les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Transformer les organisations pour accompagner le changement,
- Piloter la performance financière et opérationnelle,
- Apporter davantage de flexibilité,
- Réinventer la relation client,
- Accélérer la mise en œuvre de processus stratégiques,
- Gérer la complexité et assurer la conformité,
- Contribuer à l'innovation en matière de produits et services,
- Aligner les ressources informatiques sur les besoins métier de l'entreprise,
- Réduire l'incertitude, les risques et coûts associés.



Direction Financière

La crise économique mondiale actuelle a marqué un tournant pour les directeurs administratifs et financiers (DAF), mais peut-être pas dans le sens qu'on attendrait. Sous les feux des médias, les DAF et leur organisation financière ont dû faire face à des urgences en matière d'investissements, de trésorerie et de chiffre d'affaires. En même temps, la volatilité et l'incertitude les ont amenés à participer plus souvent aux débats du conseil d'administration concernant les prévisions, la rentabilité et la gestion des risques, ainsi qu'aux décisions stratégiques relatives à la chaîne logistique, à la politique tarifaire et à la production.

Propositions de valeur IBM Software

Si l'importance des responsabilités des directeurs financiers n'a en rien diminué, leur implication dans les problèmes regardant l'entreprise dans son ensemble à fortement augmenté.

Les solutions IBM Software contribuent au quotidien du DAF et permettent de se conformer aux réglementations et aux exigences légales, fiscales et comptables. Elles jouent un rôle important dans la création de valeur de l'entreprise que ce soit sur ses orientations, sa performance et ses opportunités futures.

Les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Intégrer l'information à l'événement indicateurs clés,
- Prendre en charge, gérer et réduire les risques d'entreprise,
- Renforcer les programmes de mise en conformité (compliance) et de contrôles internes,
- Interpréter des résultats et développer des avis pertinents.

Direction des Ressources Humaines

Nous vivons dans un monde dont les frontières s'estompent de plus en plus. Malgré la levée progressive de nombreuses barrières sociales, gouvernementales et commerciales, les entreprises doivent faire face à de nombreux obstacles pour répondre rapidement aux nouvelles opportunités.

Cependant, si les entreprises gèrent habituellement leur personnel sans perdre de vue l'efficacité opérationnelle, elles n'y mettent pas toujours la créativité, la flexibilité et la vitesse nécessaires pour capitaliser sur les opportunités de croissance qui se font jour.

Propositions de valeur IBM Software

Pour saisir ces opportunités et libérer tout le potentiel de leurs ressources humaines, les DRH doivent polariser leurs efforts sur trois axes : former les leaders de demain, développer rapidement les compétences et les capacités du personnel, et stimuler la collaboration et la mutualisation des connaissances.

Les solutions IBM Software apportent toute la souplesse et l'intelligence nécessaires pour donner libre cours à la créativité, à la vitesse et à la flexibilité. Elles permettent de gagner en efficacité, de favoriser la croissance et de s'adapter aux fluctuations du marché.

Les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Faciliter la collaboration et la mutualisation des connaissances,
- Capitaliser sur l'intelligence collective,
- Mobiliser les ressources humaines rapidement,
- Automatiser les processus métier,
- Allouer correctement les ressources humaines,
- Disposer d'informations pertinentes,
- Anticiper les besoins futurs,
- Améliorer l'efficacité opérationnelle.



Direction Marketing

Face à l'évolution des comportements d'achat, les directions marketing se sont transformées. L'émergence des communautés internet, la multiplicité des canaux de vente, le poids des utilisateurs sur la marque, la rapidité requise pour honorer une sollicitation client, invitent les directions marketing à reconsidérer en profondeur leur approche vis-à-vis d'un marché de plus en plus imprévisible.

Le marketing traditionnel à base de compréhension du marché, création de notoriété, génération de demande consommateur, doit laisser sa place au profit d'un marketing générant des messages homogènes au travers de différents canaux de ventes, optimisant le retour sur investissement des campagnes, personnalisant la relation avec le client, tirant avantage de toutes les technologies utilisées par le consommateur.

Propositions de valeur IBM Software

Pour accompagner les directions marketing dans leur transformation, IBM Software a défini une offre répondant de bout en bout aux différentes façons d'appréhender le marketing.

Les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- De la vente "mono canal" à "cross canal" où comment présenter une vue cohérente de l'offre quel que soit le canal utilisé (magasins, web, call center, ...),
- De l'approche "offline" à "on line et offline" où comment utiliser au mieux les données venant du web,
- Du marketing "mass media" à "personnalisé" où comment éviter le pilonnage et donc la saturation des sollicitations,
- De "porter la marque" à "admettre que le client y contribue" où comment comprendre et anticiper les effets du buzz communautaire,
- De la "démarche intuitive" à la "démarche conduite par l'analyse" où comment mettre en place des outils prévisionnels,
- Du "sens unique" à "interactif" où comment posséder et exploiter l'historique des interactions du client avec l'entreprise.

Direction Informatique

Loin de rester cantonnés dans leur expertise informatique ou dans la quête d'économies, les Directeurs des Systèmes d'Informations (DSI) redéfinissent leur rôle. De fait, de plus en plus reconnus comme des membres à part entière du comité de direction, les DSI se montrent sous un nouveau visage. Ils s'impliquent davantage dans l'élaboration de stratégies au profit de la flexibilité et du changement, ainsi que dans la résolution de problématiques métier, bien au-delà des enjeux purement informatiques.

Le DSI doit ainsi à tout moment être à la fois un visionnaire éclairé et un pragmatique efficace, un créateur de valeur avisé et un réducteur systématique des coûts, un business leader reconnu et un expert IT influent.

Propositions de valeur IBM Software

Les solutions IBM Software permettent aux DSI d'agir dans plusieurs domaines décisifs : concrétiser l'innovation, accroître la rentabilité de l'investissement IT et augmenter l'impact sur le business. Elles optimisent la productivité des solutions existantes, réduisent les coûts, rationalisent les dépenses et participent à la transformation des entreprises en soutenant de nouvelles initiatives métier.

Les solutions IBM Software répondent aux enjeux suivants :

- Gérer, intégrer, gouverner les données,
- Intégrer et optimiser les processus,
- Accroître la collaboration et améliorer l'interconnexion,
- Innover en matière de produits et services,
- Améliorer l'efficacité opérationnelle,
- Gérer le risque, la sécurité et la conformité,
- Instrumenter les processus métier.





Témoignages Clients

Nous abordons une nouvelle ère économique. L'innovation est au centre de toutes les préoccupations. Proposer des solutions et des services de qualité ne suffit plus. Aujourd'hui, la réussite pérenne d'une entreprise est liée, quel que soit son domaine d'activité, à sa capacité à déployer des solutions innovantes et performantes.

Nos clients ont su créer un avantage concurrentiel en déployant des stratégies innovantes autour des solutions IBM. Découvrez ci-après des exemples de réalisations.

L'aéroport Nice Côte d'Azur améliore la gestion de ses ressources en mettant en place un système de traçabilité mobile de ses activités.

GPdis consolide et améliore la précision de ses systèmes de reporting financier.

Le Groupe Chantelle optimise les processus de sa chaîne logistique dans une perspective de développement international.

La Lyonnaise des Eaux développe un outil moderne de gestion documentaire à partir de concepts web 2.0 afin d'améliorer le partage de connaissances entre ses salariés.

Le Groupe Optic 2000 met en place un portail Intranet pour développer et faciliter les échanges d'informations avec son réseau de magasins.

La SNCF Proximités crée un outil d'aide à la décision qui simule et analyse l'impact économique de ses décisions commerciales.

Yves Rocher optimise son programme de fidélité et ses campagnes de promotion sur 1500 points de vente en temps réel.

Vinci Autoroutes économise plus d'1 an de travail de ses équipes en optimisant les tests de contrôle et de fiabilité de ses infrastructures.

Vos réalisations valent la peine d'être partagées!

Le Programme de Références Clients IBM a pour vocation de faire connaître auprès d'un large public les réalisations de nos clients via des activités de communication variées: étude de cas, vidéos, communiqués de presse, interview avec des journalistes/analystes, témoignages à des événements IBM ou tiers.

Programme de Références Clients.



Synthèse des kits d'information à télécharger

IBM Software

Fiche d'identité IBM Software

Domaines d'applications

- Business Analytics
- Information Management
- L'optimisation et l'intégration des processus
- Le travail collaboratif
- L'innovation des produits et des services
- L'amélioration de l'efficacité opérationnelle
- La gestion du risque, de la sécurité et de la conformité
- Gestion de contenus d'entreprise
- Gestion des ressources et processus marketing
- Commerce

Secteurs d'activité

- Assurance
- Banque
- Communication
- Distribution
- Energie et Entreprises de Services
- Services Publics et Administrations

Fonctions dans l'entreprise

- Direction Générale
- Direction Financière
- Direction des Ressources Humaines
- Direction Marketing
- Direction Informatique

Témoignages Clients

- L'aéroport Nice Côte d'Azur
- GPdis
- Le Groupe Chantelle
- La Lyonnaise des Eaux
- Le Groupe Optic 2000
- La SNCF Proximités
- Yves Rocher
- Vinci Autoroutes
- Programme de Références Clients



Contacts

Informations générales

Pour toute information supplémentaire sur les solutions IBM Software :

Téléphone

0810 012 810 (coût d'un appel local)

Internet

- Envoyez un email : <http://ibmurl.hursley.ibm.com/1S92>
- Connectez vous sur ibm.com/software/fr

Adresse postale

Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex

© Copyright IBM Corporation 2011
 Compagnie IBM France
 17 avenue de l'Europe
 92275 Bois Colombes Cedex - FRANCE
 Avril 2011
 Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, ibm.com et WebSphere sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées lors de leur première occurrence d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques pouvant exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site ibm.com/legal/copytrade.shtml

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

Les résultats décrits dans ce document ont été obtenus dans un environnement spécifique et dans les conditions décrites et ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. IBM peut également améliorer/modifier les produits ou les programmes décrits à tout moment et sans préavis.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.