

IBM Global Services



Les communications d'entreprise intégrées.

Pouvoir communiquer en toutes circonstances, avec IBM





Partout dans le monde, des organisations de sortes et de toutes tailles évoluent vers les **communications d'entreprise intégrées.**

Les objectifs sont simples : accroître la productivité et la motivation des employés, rationaliser l'exploitation et renforcer la compétitivité de l'entreprise. Les outils permettant d'atteindre ces objectifs existent déjà : des technologies souples et ouvertes, des réseaux haut débit et un large éventail d'équipements de communication personnels.

Une série de facteurs favorisent le déploiement accéléré des communications d'entreprise intégrées. Qu'il s'agisse de remplacer un standard téléphonique vieillissant pour réduire les coûts d'exploitation, de rationaliser un centre d'appel pour améliorer le service clients et optimiser la productivité du personnel, ou de profiter pleinement des technologies collaboratives, les organisations

prennent conscience de l'importance des communications d'entreprise intégrées. Au-delà de la téléphonie et de la voix sur IP (VoIP), les communications d'entreprise intégrées visent à permettre la connexion, la communication et la collaboration au moyen de pratiquement n'importe quel équipement, canal et mode de communication – voix, données et vidéo – en éliminant potentiellement toutes les contraintes horaires et géographiques.

Le moment est venu pour votre organisation d'adopter une stratégie qui l'aidera à profiter des communications d'entreprise intégrées – pour autonomiser votre personnel, stimuler l'innovation et prendre une longueur d'avance sur vos concurrents.

Jouez gagnant :



Décloisonner pour mieux communiquer

Les infrastructures de communication vieillissantes des entreprises ne seront probablement pas en mesure de prendre en charge l'enrichissement fonctionnel rendu nécessaire par l'évolution des besoins du personnel et des attentes des clients. Généralement bâties dans des environnements cloisonnés, ces infrastructures ont subi des modifications, des adaptations et des mises à niveau. Elles représentent en outre un mélange de différentes technologies voix, vidéo et données qui n'ont jamais été conçues pour interagir – mais qui doivent le faire.

La problématique est compliquée par les changements que rencontrent actuellement les entreprises :

- Des opérations de plus en plus distribuées avec des employés, des clients et des partenaires dispersés aux quatre coins du globe.
- Des collaborateurs de plus en plus mobiles qui ont besoin de nouveaux outils de communication, souvent avec des fonctionnalités voix, vidéo et données.

Le marché exige aujourd'hui une flexibilité et une capacité d'adaptation sans précédent. Et les entreprises doivent répondre à des employés et à des clients qui veulent pouvoir communiquer et interagir sans contraintes. Mais les infrastructures de communication existantes ne sont pas à la hauteur.

La stratégie de communications d'entreprise intégrées d'IBM

Aujourd'hui, la portée des technologies de l'information (TI) dépasse le cadre de la simple mise en œuvre des technologies pour s'appliquer au business – au métier de l'entreprise. Les TI sont au cœur de l'innovation qui permettra à une entreprise de se différencier de ses concurrents. La stratégie de communications d'entreprise intégrées d'IBM est précisément axée sur cette convergence de la technologie et du business : conçue pour autonomiser et responsabiliser les individus de manière à stimuler l'innovation métier, à favoriser la productivité et à motiver les employés, elle s'attache en même temps à optimiser les ressources informatiques afin de réduire les coûts.

communications d'entreprise intégrées



IBM dope la productivité du personnel et réduit ses coûts

IBM, qui a déployé ses propres services de communications convergentes, évalue ses gains de productivité à 25 à 40 minutes par employé et par jour – avec jusqu'à 25 % d'économies sur les appels téléphoniques individuels.

Vous voulez donner à vos employés les moyens de générer plus de valeur pour l'entreprise. Par exemple, un accès plus rapide à des informations plus pertinentes. Des outils facilitant la collaboration. Des fonctions de communications permettant aux individus et aux équipes de travailler quand, où et comme ils le veulent – sans sacrifier la sécurité ni la productivité. Des communications universelles sont idéales sur le double plan métier et technique. Elles assurent une liaison et des interactions continues avec les personnes, les applications et les informations – pratiquement n'importe quand et n'importe où, et même hors réseau – à travers une série d'équipements et de points d'accès. Elles simplifient l'utilisation de toutes les communications de l'entreprise – voix, courrier électronique, vidéo, télécopie, messagerie instantanée et conférences Web. Et elles favorisent l'optimisation des ressources informatiques pour réduire leur coût de revient global, et notamment les coûts de maintenance, et maximiser leur retour sur investissement.

Pour vous aider à mettre en œuvre ces communications universelles, IBM vous propose des logiciels et des services sûrs, modulaires et fondés sur des standards qui permettent à vos collaborateurs d'accéder aux informations sur le réseau, puis de les exploiter hors connexion. Et de communiquer sur le même système en utilisant l'équipement qui leur convient selon les circonstances – ordinateur personnel ou de bureau, borne interactive, organisateur, téléphone cellulaire, téléphone intelligent... IBM peut vous aider à regrouper toutes vos fonctions de communication (voix, e-mail, messagerie instantanée, vidéo, etc.) tout en réduisant vos frais généraux.

Améliorer la communication et la collaboration

Les services de communications intégrées d'IBM portent sur la conception, le déploiement, la gestion et l'optimisation des environnements communication et réseau des clients en vue du déploiement de communications universelles. L'offre IBM Converged Communications

Services fédère la voix, la vidéo et les données autour de normes de communications IP. Basé sur l'idée simple que des données sont toujours des données, qu'il s'agisse d'un texte e-mail ou d'une visioconférence, un environnement intégré ouvre une multitude de possibilités inédites en exploitant toutes les données sur un seul et même réseau convergent. Diffusées sur un réseau IP, la voix et la vidéo deviennent des flots de données comme les autres, contrôlés et gérés avec ceux des navigateurs Web, des clients de messagerie, des bases de données, des applications, des outils de messagerie instantanée – tel que le puissant logiciel IBM Lotus® Sametime® 7.5 – et de tout autre trafic réseau généré par une entreprise. Les communications voix et

vidéo sont ainsi possibles partout où une connexion Internet est disponible, avec n'importe quel équipement prenant en charge le protocole IP.

L'offre IBM Converged Communications Services propose une gamme de services de conseil, d'intégration, de déploiement et de gestion qui vous aident à concevoir et à mettre en œuvre un environnement de communication riche, intuitif et optimisé. IBM peut en même temps vous aider à rationaliser vos communica-

tions et vos processus opérationnels, et à améliorer la façon dont vos employés communiquent et collaborent pour développer la productivité et favoriser la croissance de l'entreprise.

Un prestataire de santé fournit des services de qualité sur de grandes distances

Au Canada, un prestataire de santé régional voulait améliorer la délivrance d'un large éventail de services à une population distribuée sur une vaste aire géographique. IBM et Cisco Systems ont développé une solution de visioconférence et de messagerie capable de prendre en charge une palette de services de santé au moyen de technologies intégrant la visioconférence, les données, la voix et le sans-fil sur une seule et même infrastructure physique.

Cette solution vise à donner au prestataire la capacité d'offrir ses services à des patients où qu'ils se trouvent et sans contraintes de temps tout en optimisant ses communications et en réduisant ses coûts. De fait, le nouveau réseau a permis à la société d'économiser plus de 66 000 \$ par an sur les seuls coûts de visioconférence. Cette plate-forme de communication perfectionnée a amélioré l'efficacité des applications de visioconférence existantes de l'entreprise et rend possible le déploiement de nouveaux services comme des fonctionnalités sans fil. Le prestataire bénéficie d'une infrastructure plus informatisée nécessitant moins de maintenance et générant d'importantes économies..



Réactivité en hausse et coûts en baisse pour une administration belge

Une administration financière belge voulait moderniser ses technologies de communication dans ses nouveaux bureaux. IBM a installé un réseau de téléphonie voix sur IP basé sur du matériel Cisco sur les différents sites disséminés dans le pays. Grâce à cette solution, l'organisation peut exploiter des applications performantes sur un réseau universel IP totalement intégré, avec des équipements ultra-modernes – gagnant en souplesse et réduisant ses coûts.

Pour IBM, les communications d'entreprise intégrées s'inscrivent dans une perspective élargie où l'infrastructure joue un rôle central pour autonomiser les personnes en leur offrant de nouvelles façons de se connecter, de communiquer et de collaborer. Le réseau de communication ne doit pas simplement remplacer un standard obsolète ou faire baisser les coûts. Les solutions IBM peuvent optimiser vos communications à tous les niveaux – infrastructure, applications et processus opérationnels. L'offre IBM Converged Communications Services vous permet de prendre en charge les principaux environnements réseau et de développer un avantage compétitif avec des processus innovants. IBM peut en outre intégrer des logiciels tels que Lotus Sametime avec des produits tiers dans votre environnement hétérogène : vous disposez ainsi de la souplesse nécessaire pour valoriser les ressources en place et choisir les meilleurs fournisseurs du marché – IBM et autres.

Avec des offres complémentaires telles qu'IBM Mobility and Wireless Services, IBM peut vous aider à bénéficier de tous les atouts des communications intégrées :

- La capacité de conduire vos activités sans contraintes de temps ni de lieu avec toutes sortes d'équipements et sous différentes formes de communication – par exemple, des solutions mobiles et sans fil actives en permanence.
- La possibilité d'améliorer la productivité des individus, des groupes de travail et de l'ensemble de l'entreprise avec des environnements collaboratifs optimisés offrant des conditions de travail plus agréables et plus satisfaisantes.
- L'accès à de nouvelles fonctionnalités grâce à l'intégration des communications voix, vidéo et données.
- L'obtention des meilleures performances au meilleur coût, avec la simplification et l'unification de votre environnement communication et réseau.

Un environnement favorisant l'innovation, la flexibilité et la réactivité

L'atout essentiel des communications d'entreprise intégrées est de vous aider à autonomiser votre personnel en créant des processus opérationnels et de communication souples et innovants. Ces processus vous permettront de tirer pleinement parti des interactions internes et de vos relations externes avec vos partenaires, vos fournisseurs et vos clients. En consolidant et en standardisant des réseaux disparates autour d'une technologie commune, vous pouvez améliorer les communications de vos collaborateurs et la réactivité de toute l'entreprise. Les possibilités offertes par un environnement de communications intégrées vous aideront à différencier votre entreprise sur un marché encombré. IBM sait de par sa propre expérience qu'un tel environnement favorise la mise en œuvre d'une infrastructure plus résiliente et plus performante offrant une série d'avantages – intégration des ressources en place, extension des canaux de communication, gains de productivité, sécurisation des communications et baisse des coûts d'exploitation.

Des fonctionnalités nouvelles, une productivité optimisée

IBM est mieux placée que quiconque pour aider votre organisation à profiter des atouts d'un environnement de communications d'entreprise intégrées. Nous avons aidé plus d'une centaine de clients dans le monde – tels que Cisco, Dow, Lloyds et Visteon – à transformer leurs communications. Mais l'une de nos plus belles réussites est notre propre compagnie. Plus de 110 000 collaborateurs d'IBM utilisent un demi-million d'équipements de communication fonctionnant sur un seul réseau unifié.

IBM entretient des relations stratégiques avec des fabricants d'équipements, des éditeurs de logiciels et des fournisseurs de services réseau de premier plan dans le monde, ce qui lui permet de proposer une expertise hors pair dans l'intégration et la gestion d'infrastructures hétérogènes. Nous possédons également un savoir-faire reconnu dans la gestion de réseaux de communications stratégiques. Les contrats d'externalisation d'IBM Converged Communications Services couvrent par exemple le déploiement et la fourniture de services de support pour une grande entreprise industrielle (50 000 téléphones), pour une grande compagnie d'assurance (69 000 téléphones) et pour un grand

groupe du secteur de l'aérospatiale (160 000 téléphones). De par sa propre expérience des technologies unifiées, IBM a pu valider les promesses des communications d'entreprise intégrées – élimination des ressources informatiques redondantes, amélioration des communications et de la collaboration d'un personnel dispersé et mobile, optimisation du service clients, accroissement de la productivité des employés et réduction des coûts d'exploitation. L'évolution vers des communications totalement intégrées a apporté à IBM une série d'avantages dans plusieurs domaines :

- **Autonomisation des travailleurs distants.** Avec plus de 35 % des employés travaillant à distance, IBM répond à une forte demande de communications en temps réel avec des applications de communications d'entreprise intégrées. En même temps, les fonctionnalités de l'infrastructure réseau convergente sous-jacente prennent en charge un plus grand nombre d'employés distants. IBM, autrefois connue pour déplacer régulièrement ses collaborateurs, leur permet aujourd'hui de demeurer dans la même ville à mesure qu'ils progressent dans leur carrière – ce qui contribue de façon significative à la satisfaction du personnel.



- **Amélioration de la productivité du personnel.**

La rapidité et l'ergonomie des environnements convergents ont conduit IBM à projeter d'énormes gains d'efficacité et de productivité pour ses utilisateurs – jusqu'à 4,5 millions d'heures par an.

- **Réduction des coûts.** Le coût des services d'audioconférence, qui représente une part significative de la facture de télécommunications d'IBM, a diminué de 35 %. Celui des communications voix sur IP internationales est de 60 % inférieur à celui des communications internationales classiques. Et les sites d'IBM au Canada – qui exploitent aujourd'hui des environnements totalement convergents – tablent sur près de 50 % de diminution des dépenses globales pour les communications pré-convergentes.

- **Rationalisation de la gestion informatique.** IBM, qui a terminé l'intégration de la majorité de ses installations, dispose aujourd'hui d'un unique réseau IP convergent consolidé qui constitue le plus grand déploiement de communications convergentes par une entreprise dans le monde.

IBM peut aider votre organisation à évoluer rapidement vers des communications d'entreprise intégrées. Il ne s'agit pas d'une perspective future, mais d'une transformation réalisable dès aujourd'hui. La technologie n'est pas expérimentale : elle a déjà fait ses preuves. Et ses avantages ne sont pas de vagues hypothèses : ils sont démontrés par les résultats tangibles obtenus par IBM et par ses clients. IBM a pour ambition de vous offrir des solutions porteuses de bénéfices élargis et durables en vous aidant à créer une entreprise plus souple et plus connectée, à accroître votre efficacité opérationnelle et à développer des approches innovantes pour la conduite de vos activités.

En savoir plus

Pour savoir comment IBM peut vous aider à mettre en œuvre des communications d'entreprise intégrées, contactez IBM ou visitez :

ibm.com/services/fr

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France
Tour Descartes La Défense 5
2 avenue Gambetta
92066 Paris La defense Cedex

01-07
Tous droits réservés.

IBM, le logo IBM, Lotus et Sametime sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.