

L'Intranet unifié : Le Pouvoir du Portail

IBM



Agenda

Vision

Philippe Matine, Directeur Général, Euro RSCG 4D Paris

Portail et Gestion de Contenu

Thomas Coustenoble, Responsable marketing, IBM Lotus

L'expérience Utilisateur

Frederic Bonn, Directeur de Création, Euro RSCG 4D New York

De l'intranet au lieu de travail « à la demande »

Grace Scotte, Communications d'entreprise, IBM

Q&A

IBM



La Vision

Philippe Matine,
Directeur Général, Euro RSCG 4D Paris



IBM



Définir les besoins de l'utilisateur

Du point de vue du management



Du point de vue de l'utilisateur



IBM



Véhicule les valeurs de l'entreprise

Grand groupe international



Petite société familiale



IBM



Véhicule les particularités de l'individu



Comment je travaille

L'intranet ne doit pas être ressenti comme un support de contrôle mais comme un apport à la qualité de vie professionnelle

- Ce que l'on me demande
- Ce que je veux savoir
- Mon espace



Donner plus de raisons de venir sur l'intranet

Plus l'outil reflète les différentes facettes de l'entreprise, plus il sera consulté par les utilisateurs

La proposition de personnalisations simples et libres renforce l'attractivité de l'intranet



Automatisez le contenu

La qualité et la fraîcheur des informations disponible conditionne la fréquentation et l'appropriation de l'outil par les utilisateurs

L'enjeu de mise à jour et de précision impose l'automatisation de l'évolution du contenu sur la plus grande partie de celui-ci



IBM



Évaluation avant et mesure après

Avant

- Key people interviews
- Focus groups
- Card sorting

Après

- Metrics
- Key people interviews
- Focus groups



IBM



Les enjeux de communication interne

Toutes les informations

Pour toutes les personnes

À tout moment

Sous une forme digeste
...et amicale



IBM



Les différents canaux disponibles

Fixes

Mobiles

- Phone
- PDA
- Smartphone
- 3G



IBM



Pourquoi une agence ?

Pour faire le lien entre l'expression des besoins et la mise en œuvre opérationnelle

Parce que la forme est l'expression du fond et en garantit l'accessibilité

Parce que l'ergonomie est fondamentale lorsqu'il s'agit de créer l'outil manipulé quotidiennement par tous les collaborateurs de l'entreprise

Parce qu'il existe de nombreux écueils que seule l'expérience du partenariat avec IBM permet d'éviter



IBM



Portail et Gestion de Contenu

Thomas Coustenoble, Responsable marketing, IBM Lotus



Du travail collaboratif au portail d'entreprise

Evolution des OUTILS

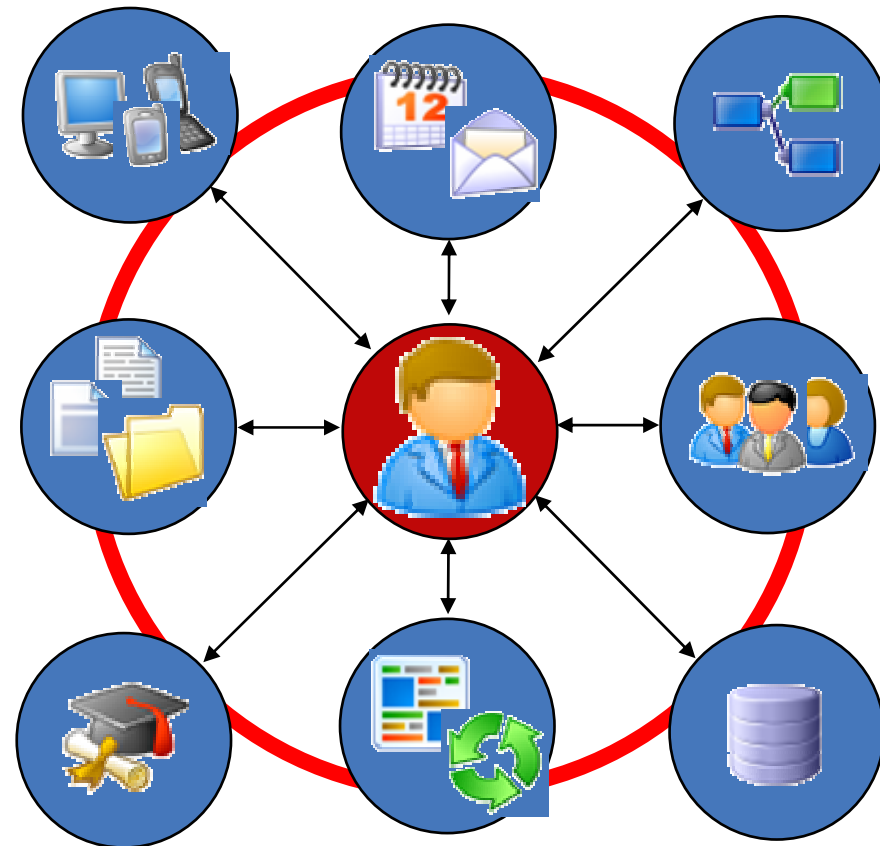
- travail collaboratif
- messagerie
- documents électroniques...

Evolution des RÔLES

- manager
- expert
- citoyen...

Evolution BUSINESS / SOCIAL

- concurrentiel
- multi-sites
- en réseau
- temps de travail
- mobilité

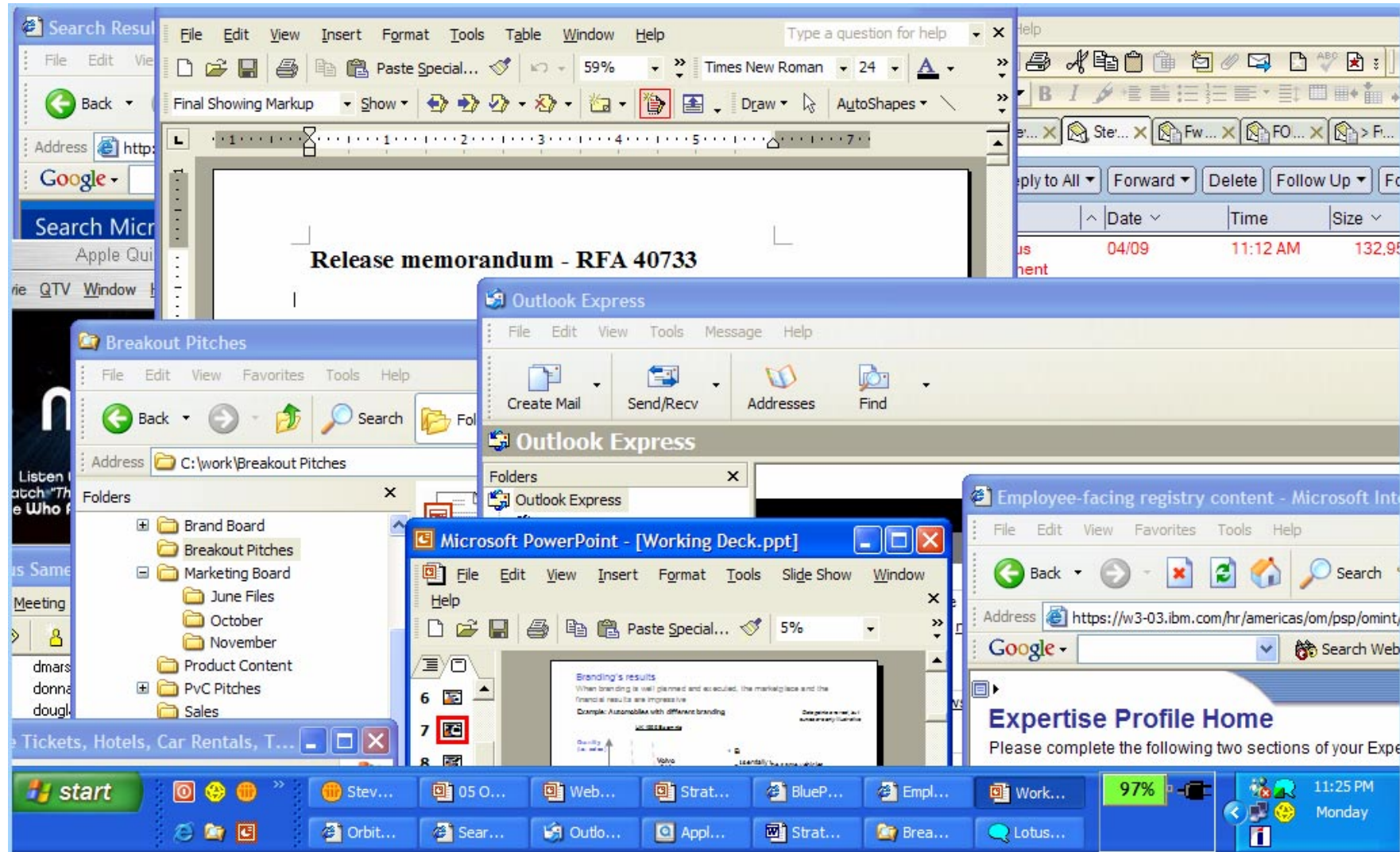


Innovate, accompany growth

IBM

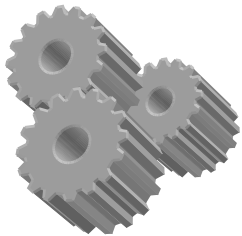


Aujourd'hui, le poste de travail ne permet plus une communication efficace auprès des utilisateurs...



La solution IBM WebSphere Portal propose aux utilisateurs un accès unifié, personnalisé et sécurisé aux ressources de l'entreprise

OPTIMISATION PROCESSUS



PERSONNALISATION CONTENUS



Clients
Employés



COLLABORATION PERSONNES

Partenaires et
fournisseurs

The screenshot displays a user's dashboard with several key sections:

- Inbox:** A list of messages with details like sender, time, and subject.
- Client Details:** Information for a specific client, including contact info, recent communications, and account details.
- Accounts Mix Overview:** A table showing account numbers, names, current balances, and last update dates.
- Relationship Mix:** A bar chart showing financial relationships over time.
- Documents for Review:** A list of documents with titles and file sizes.
- Contacts:** A list of contact names and roles.
- Revenue Scorecard:** A bar chart comparing target and actual revenue.

INFORMATIONS

B2E, B2C, B2B

INTEGRATION APPLICATIONS



IBM



Exemple de navigation

SIMPLICITE D'ACCES
et DE NAVIGATION

CHAQUE PAGE PROPOSE
DES SERVICES (exemple de
consultation personnalisée des
actualités)

APPLICATION DISPONIBLE
24h/24 – 7j/7

The screenshot shows the IBM website interface with several sections highlighted by red arrows:

- Essential links:** A list of links including About IBM, About w3, Aerospace & Defense Industry, Collaboration Central, Customer Reference Materials, Energy & Utilities Industry, Expense Accounts - Worldwide, Globalization Central, IBM Global Campus, IBM On Demand Community, IBM SiteServ, IBM Standard Software Installer, IBM Travel, Industrial Products, IT Tools, Learning Navigator, Our Values at Work, Presentation Central, Sam's w3 pages, Software Group Intranet, Speak Up Program, and Telecommunications Industry.
- News:** A section titled "Manchettes" with a "7 derniers jours" link. It features a "Performance & Pay" article with a "Performance metrics for first quarter 2004" sub-headline. Other articles include "Making a world of difference" (More than 13... employees from over 55... are registered with On Demand Community...), "Anatomy of an on demand business" (No single component can establish an on demand business...), "Alert: Protect IBM from mass mail worms" (Run LiveUpdate and scan your workstation...), "Boeing flies high with IBM" (Rational development tools lets Boeing improve the quality of its applications while keeping costs down...), and "Talk with Steve" (How does SWG secure funding for acquisitions?).
- Search:** A search bar with options for "Name only (smith, jo*)" and "Entire profile (*grid.computer)", an "Advanced search" link, and a "CO" button.
- Market report:** A section titled "Market report" with a "Quoted at 4:05 PM, EDT on 22 Apr." and a "Refresh" button. It includes a table of stock symbols and indices.

Symbol	Current	+/-
IBM	90.74	-0.52

Indices	Last
DOWJONES	10,461.20
S&P 500	1,139.95
AMEX	1,248.19
FTSE	4,571.00
HANG SENG	12,167.70
NIKKEI	12,025.03
NASDAQ	2,032.91



Le portail répond aussi bien aux exigences de présentation de l'information des utilisateurs...

Services de présentation

En fonction du rôle – centré sur l'activité – une expérience utilisateur unique



Navigateur Web



Client Riche



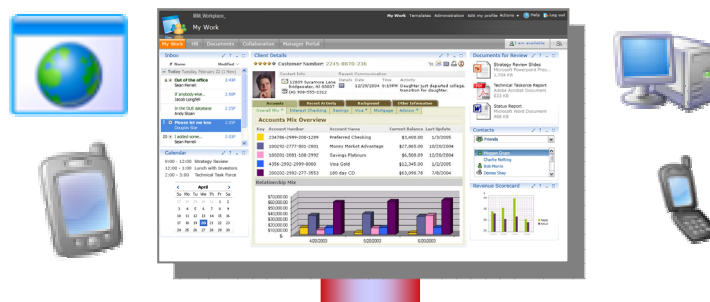
Client Mobile



Client Lourd (poste de travail)



...qu'aux contraintes d'intégration avec l'existant, de ressources, de budget, de temps...



Services de COMPOSITION
Assembler • Déployer • Administrer

Portail métier Portail Entreprise Portail sectoriel Portail thématique (ex : contenus)

Services de CONTENU et de travail COLLABORATIF

Travail en équipe Documents Workflow Contenus Web Formulaires Suite bureautique

Services d'INTEGRATION
Personnes • Informations • Applications

Contenus Données Applications Mainframe/Legacy Processus métier

Exemple de portail intranet incluant de nombreux services applicatifs et collaboratifs

The screenshot shows an IBM intranet portal with several key features highlighted by callouts:

- Personnalisation des liens**: A sidebar menu with links like 'Home', 'w3 Pages', and 'About IBM'.
- Travail en équipe virtuel**: A 'My Team' section listing team members like Bob D'Errico and Simon Cooper.
- Présentiel**: A 'My Team' section listing team members like Bob D'Errico and Simon Cooper.
- Contenu personnalisé**: A 'NEWS' section with articles such as 'Technology Group announces realignment' and 'John Kelly, Linda Sanford and John Joyce discuss recent technology actions'.
- Bibliothèque**: A 'MY DOCUMENTS' section for user 'Lee Dierdorff' showing folders like 'Web Folders', 'DocNext', and 'Documentations'.
- Trouver des personnes**: A 'SEARCH EXPERTS' section with a search bar containing 'Luis H Rodriguez' and a 'GO' button.
- e-Learning**: A 'My Learning' tab in the top navigation bar.
- Services personnalisés par l'employé**: A 'My IBM' tab in the top navigation bar.
- Messagerie & Calendrier**: An 'EMAIL/CALENDAR' section with options like 'Read email', 'Send email', and a calendar for April 2001.
- Réunions virtuelles**: A 'Web/Tele Conference' section listing virtual meetings like 'Dynamic Workplace' and 'DB2 ODC Validation'.



Coopérative Dauphinoise : un portail pour agir au service des agriculteurs (internet et accès extranet)

Communication institutionnelle, espace adhérent pour les agriculteurs, accès aux publications (documents qualité...), actualités régionales, agenda des manifestations,...

The image displays two screenshots of the Coopérative Dauphinoise website. The left screenshot shows the main homepage with a navigation menu and several content sections. The right screenshot shows a detailed view of the 'Agenda de la coopérative et du monde agricole' section.

Page 1 (Main Page):

- Header: COOPÉRATIVE DAUPHINOISE, Agir au service des Agriculteurs
- Navigation: Accueil, Coopérative, Actualités, Agenda, Qualité, Publications, Recherche, Espace Adhérents
- Sub-navigation: Nous connaître, Les adhérents, Implantations, Nous rejoindre
- Section: Nous Connaitre
- Section: Nos Valeurs: La Dauphinoise partage avec l'ensemble de son Conseil d'Administration, ses adhérents ainsi que ses collaborateurs des valeurs communes.
- Section: Historique: L'histoire de La Dauphinoise commence en 1934, retrouvez dans cette rubrique les dates clés.
- Section: Chiffres clés: Cette rubrique vous présente les chiffres représentatifs de la coopérative.
- Section: Nos métiers: Collecte et mise en marché des productions végétales, la distribution agricole, les productions de semences sont autant de métiers de La Dauphinoise.

Page 2 (Agenda View):

- Section: Agenda de la coopérative et du monde agricole
- Section: Toutes les manifestations: Liste des manifestations et des événements du monde agricole ainsi que de la coopérative. Filtre par activité: Toutes les activités
- Section: Evénements majeurs de l'année
- Section: Mars 2005
 - le 19/03/2005 - Sud Isère: Journée de la vigne
 - du 04/06/2005 au 20/06/2005 - Gresse en Vercors: Ne fêtons pas le fétus de Montagne

IBM



Exemple de portail grand public : Danone

Consolider et standardiser la communication Web par un portail Internet unifié

- n°1 mondial des Produits Laitiers Frais
- n°1 mondial de l'eau embouteillée
- n°2 mondial des Biscuits et Produits Céréaliers
- Plus de 100.000 employés dans 120 pays

Besoin:

- Consolider et standardiser les 60 différents sites de la société
- Encourager ses compagnies à renforcer sa bases de données clients
- Publication de documents et articles via Internet



"Le Serveur Websphere Portail [...] nous a permis de migrer notre infrastructure Web vers un outils puissant qui, d'une part, optimise l'effort de développement et qui, d'autre part, peut renforcer nos atouts tels que nos bases de données clients et documents. Cela ouvre la voie à un brillant futur pour l'e-CRM" –

M. Antoine Arrivet, IT Manager, Danone proximité Division

IBM



Exemple de portail: BNPPARIBAS.net

BNPPARIBAS.NET

visite guidée aide à la connexion ACCES Comptes Titres et Bourse

Magazine Services et Assurances Produits Votre Banque Rechercher OK

Vos Besoins

- Famille et enfants
- Logement
- Auto
- Argent pratique
- Placement épargne
- Retraite
- 18 - 25 ans

Votre banque

- Toutes les agences et leurs régions
- La Banque à distance
- Contactez nous
- Prenez rendez-vous

Produits

- Découvrir Esprit Libre
- Découvrir et paramétrer les Alertes
- Compli mmo
- Prêt Personnel
- Carte BNP Net
- Compte Epargne

- Espace presse

Bienvenue sur BNPPARIBAS.NET

Ce site unique vous permet d'accéder à toute votre banque.

Une adresse unique pour :

- 1** gérer vos **Comptes, Titres et Bourse**
- 2** découvrir tous nos **produits**
- 3** utiliser nos **services et assurances**
- 4** retrouver toutes les **agences et leurs régions**
- 5** consulter le **magazine pratique** pour mieux gérer votre budget

Nous vous conseillons d'enregistrer cette page dans les favoris de votre logiciel de navigation Internet.

Produits

Z2

Vous êtes à la recherche d'un placement performant ? Avec Z2, un trésor d'efficacité et de sécurité, vous investissez sur 21 mois et vous bénéficiez d'une perspective de rendement attractive.

Services

Code secret de carte bancaire oublié ou perdu : que faire ?

Que faire si vous avez oublié ou perdu le code secret de votre carte ? Est-il possible de le faire rééditer ?

Services

Calculer son crédit

Comment concrétiser vos envies sans déséquilibrer votre budget ? Pouvez-vous financer un achat en toute quiétude ? Cette calculatrice vous indique le montant à rembourser chaque mois en fonction de la somme souhaitée et de la durée du crédit.

Assurances

- Opposition carte bancaire
- BNPPARIBAS.NET : comment se connecter
- Perte codes d'accès
- Problème distributeur billets

Services

- Calculer son crédit
- Calculer son crédit immo
- Calculer son crédit auto
- Calculer son plan épargne logement

Magazine

- Déménager sans stress
- Votre retraite aujourd'hui
- Le budget d'une naissance

Groupe BNP PARIBAS

- Le groupe BNP Paribas
- Entreprises
- Professionnels
- Associations
- Epargne entreprise
- Recrutement

Fournir aux employés un environnement de travail en libre-service pour accéder aux applications métier, au contenu institutionnel, aux bases de connaissances...

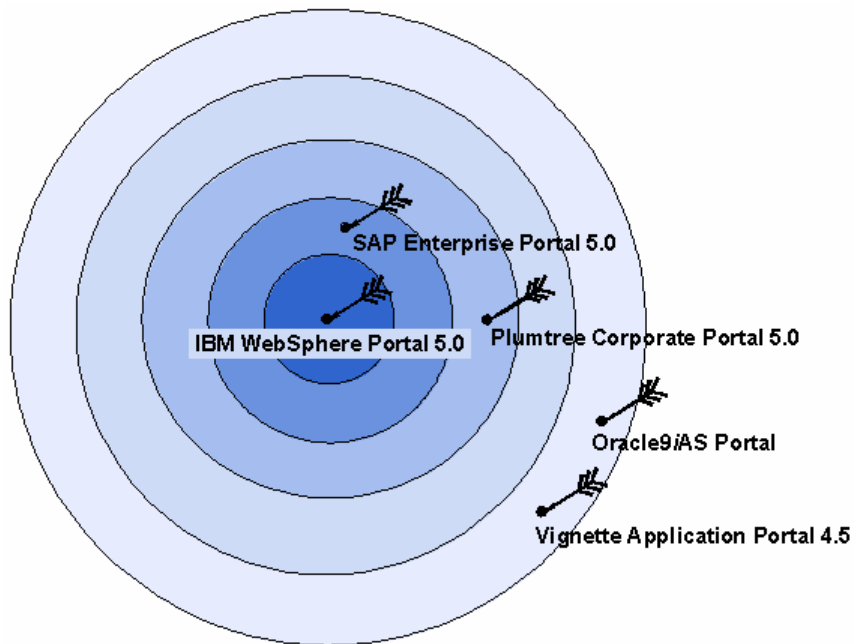


Symbol	Company Name	Price	Change
WVIA	WHIRLPOOL CORP	43.51	-0.07
S	SEARS ROEBUCK	41.76	+0.05
CSCO	CISCO SYSTEMS	17.01	-0.57
~DJI	DJ INDU AVERAGE	10345.57	-134.29
~EDC	NASDAQ COMP SITE	2025.12	-34.99
~SPX	S&P 500 INDEX	1208.07	-11.17
RRRR	RARE MEDIUM GRP	0.43	-0.03



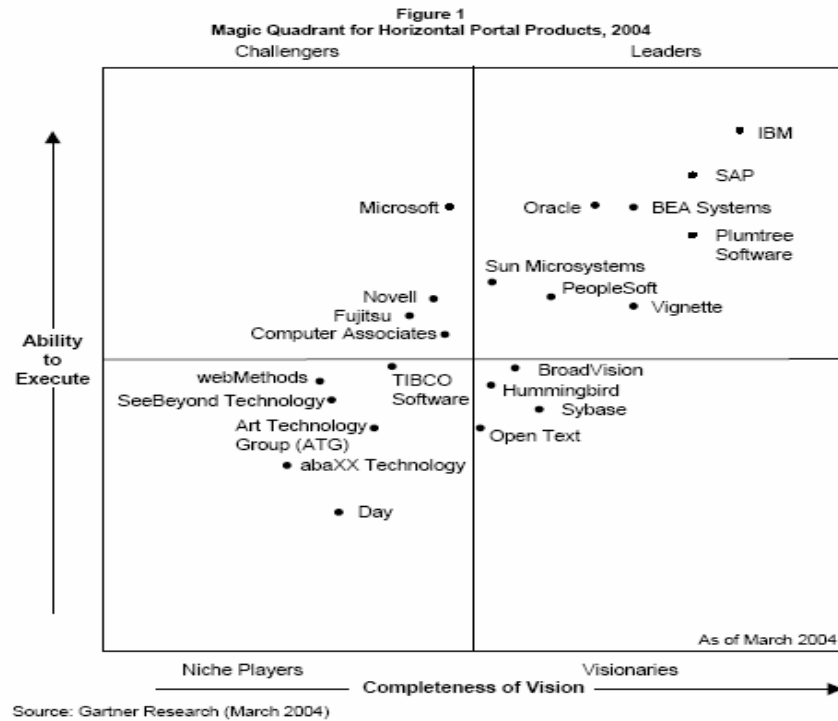
Positionnement marché d'IBM WebSphere Portal

Which portal platform product offers the best collaboration services?
IBM WebSphere Portal hits our Bull's-Eye.



© 2003 Patricia Seybold Group, Inc

WebSphere Portal New Customers by Year



Over 60% YTY growth



L'Expérience Utilisateur

Frederic Bonn

Directeur de Création, Euro RSCG 4D, New York

IBM



Leurs outils, leurs informations

Un portail comme outil de travail propose un contenu basé sur les rôles.

Il doit permettre la personnalisation des informations.

Le portail d'entreprise doit permettre aux utilisateurs de collaborer et de travailler quels que soient leur emplacement ou la distance.

Il est primordial de connaître les besoins des utilisateurs du portail.

The screenshot shows the IBM Work portal interface for Elisabeth's On Demand Workplace. The page is divided into several sections:

- Assets & Expenses:** A pie chart titled "Expenses breakdown" showing categories like Notes Client, Desktop, Remote Access, Other IT, and VM Expenses. Below it is a table for "Assets" with columns for Category and Total, listing items like IBM IT equip, PCs, User ID's, Lotus Notes, and VM.
- Working Knowledge:** Personalized content based on user preferences, including sections for Automotive, Banking, and Aerospace with various articles and links.
- Search:** A search bar with filters for Name only, Entire profile, and Advanced search.
- MyNews:** A list of news items with titles and brief descriptions.
- Forums:** A list of discussion topics with links to forums.

Onglet Work de la page d'accueil de l'intranet IBM



Pourquoi est-ce important?

Vous avez des objectifs commerciaux et des solutions techniques

Pour l'utilisateur, cela ne veut rien dire.

Les organisations prennent lentement conscience du fait suivant :

La valeur de l'application repose sur une expérience positive de l'utilisateur.

«De plus en plus d'investissements vont être consacrés à l'amélioration de l'expérience utilisateur et moins à la publicité sur le service. Le bouche à oreille fonctionne de mieux en mieux. Si vous proposez un service de qualité, cela se sait rapidement. »

- Jeff Bezos, PDG d'Amazon.com

Cité dans *Wired* : <http://www.wired.com/wired/archive/13.01/bezos.html>

IBM



Qu'est-ce que « l'expérience utilisateur »

L'expérience utilisateur est déterminée par la richesse des possibilités d'interactions et la qualité ergonomique de l'interface d'un site web.

La qualité de l'expérience vécue par l'internaute, dépend étroitement de l'usabilité et de l'utilité du site, mais aussi de critères subjectifs comme l'agrément lié au design, et détermine son niveau de satisfaction global.

IBM



L'expérience utilisateur en détails

- Étude et analyse de la satisfaction de l'utilisateur
- Architecture de l'information et test d'usabilité
- Identité graphique et exécution
- Définition des normes et de la stratégie.

Enquêtes auprès des utilisateurs

Enquêtes en ligne planifiées

- Moyen économique et néanmoins efficace d'évaluer la satisfaction des utilisateurs, leur besoins et de déterminer les priorités en matière de révision/création
- Avant le lancement et systématiquement après

Promotion auprès des utilisateurs

- Enquête signifie aussi participation.
- Les utilisateurs participent activement à l'évolution du portail.

• Profile of Surveyed Retirees

- While most IBM retirees are enjoying their retirement, about 30% still work
- They tend to be very comfortable with the Web
 - About 80% using the Web 5+ hours per week
 - More than three-quarters use online banking (vs. 47% for the general 55+ population)
- Two-thirds use a broadband connection to the Web, with the rest using dial-up



Présentation de personnes

IBM



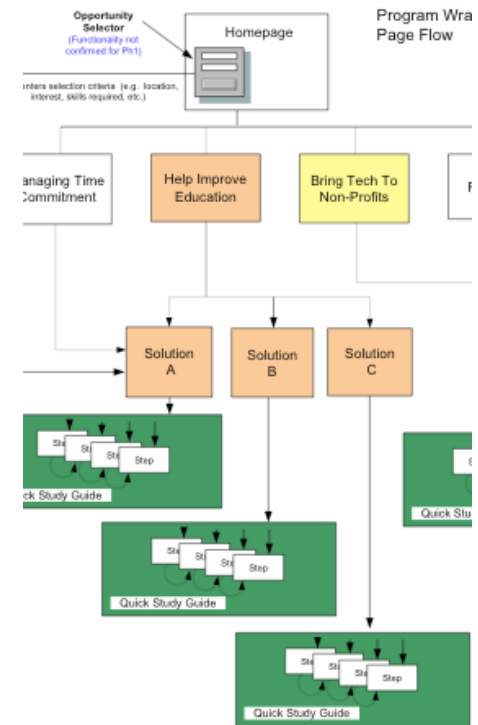
Architecture de l'information et usabilité

Définir et structurer le contenu du site de façon réfléchie et créative pour répondre d'une part aux objectifs fixés en terme de marketing, de communication, de business et d'autre part aux attentes de la cible visée

Développer des cas d'utilisation ou des scénarios client d'un chemin critique et conduisez le test d'usabilité sur des prototypes de pages (basse fidélité, faible coût de conception).

« L'usabilité implique des investissements initiaux supplémentaires qui s'avèrent néanmoins rentables sur le long terme. »

Building Intranet Portals. Nielsen Norman Group, 2003



Partie d'un plan de site et structures prototypes illustrant le chemin critique pour le test

IBM



Conception cohérente : L'identité graphique

Il est important de développer un langage visuel cohérent, une réelle identité graphique:

Cela:

- renforce le message de la marque ;
- crée une expérience cohérente quel que soit le processus ou l'outil ;
- améliore l'efficacité de la tâche.

The screenshot shows a personalized dashboard for 'Elisabeth's On Demand Workplace'. The interface is organized into a grid of functional areas. On the left, there's a 'Mail' section with an 'Urgent mail' from B. Goodman and a 'Normal mail' from S. Wojcik. Below that is a 'Calendar' for June 2003. The central 'News' section features a large article about IBM's market share and a 'Partners speak their minds' article. To the right, there's a 'Market view' section with a table of stock prices (IBM, HPQ, INTC, MSFT) and a line chart showing stock performance. At the bottom, there are 'Essential links' and 'MyNews' sections. The overall design is consistent and professional, reflecting IBM's branding.

Page d'accueil W3



Conception cohérente : L'exécution

Une conception bien exécutée :

- facilite la mise en œuvre et le déploiement ;
- permet une diffusion vers plusieurs destinations sans duplication ;
- rend plus efficaces les changements et migrations ultérieurs ;
- est d'une gestion plus économique.



Gouvernance: Standards et stratégie

Définir et communiquer les standards et la stratégie de votre intranet est primordiale pour une mise en application de nouvelles méthodes de travail.

Cela permet:

- Une réduction des coûts de production
- Promouvoir l'adhésion et la cohérence
- Une communication cohérente

The screenshot shows an IBM w3 intranet page. At the top, there is a search bar and navigation links. A left-hand navigation menu lists levels from Site Title to Top level 5. The main content area is titled 'Third level 3' and contains several paragraphs of text. A red arrow labeled 'Embedded link' points to a link within the text. To the right of the main content, there is a 'Section links' list, a 'Section link 3' heading, and a 'Key points' section with bullet points. Further right, there is a 'Page tools' section with links like 'E-mail this page' and 'Printable version', and an 'Experts' section with profiles of John Smith and Shane Tibble.

Normes de conception w3



Communication au delà du portail

Support hors ligne continu pour le portail

Programmes et événements locaux pour communiquer les avantages aux utilisateurs

Événements spéciaux sur l'intranet

Planification d'événements en ligne pour résoudre les problèmes locaux ou à l'échelle de l'entreprise



IBM



Facteurs de réussite

- Gouvernance – Mise en application de nouvelles méthodes de travail
- Définition précise des tâches et fonctions – Moyens nécessaires pour remplir sa mission
- Conception – Présentation visuelle cohérente
- Normes – Intégration simple et fiable
- Rapidité du déploiement – Délais de mise sur le marché
- Recherche – Informations facilement accessibles
- Mesures – Satisfaction des utilisateurs
- Chance, patience et sens de l'humour

IBM



De l'intranet au lieu de travail « à la demande » :
Rendre accessible le nouveau lieu de travail à 320 000 utilisateurs

Grace Scotte

IBM



IBM : de l'intranet à l'espace de travail « à la demande »

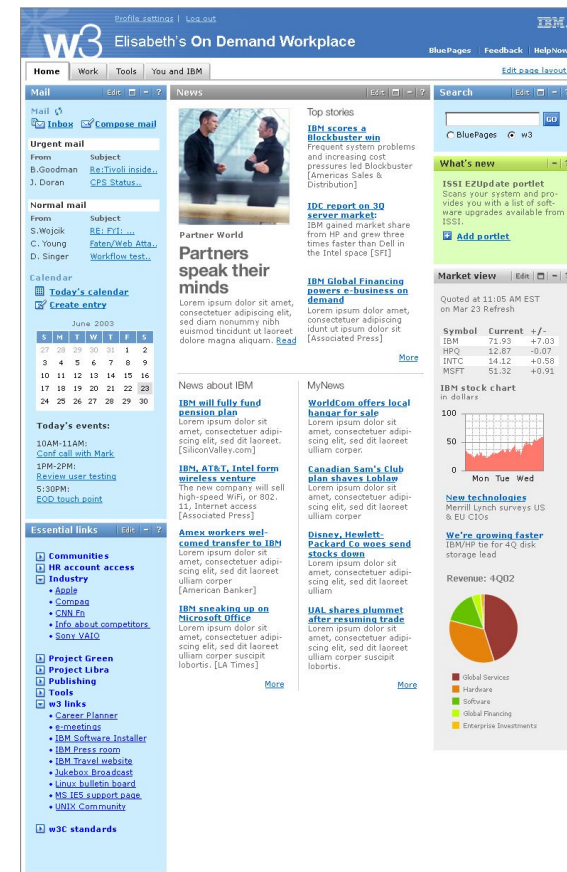
Une plateforme unique où les collaborateurs peuvent trouver toute l'information, les outils, les applications et autres ressources qui leur sont indispensables pour assumer leur rôle et leurs responsabilités d'IBMers, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation.

IBM



IBM : de l'intranet à l'espace de travail « à la demande »

Évolution de l'intranet d'IBM



1998

→ 2004



Stratégie de transformation du personnel IBM

- Réduire la complexité
- Intégrer le marché à l'entreprise
- Favoriser le contrôle et la productivité individuels via de nouveaux outils
- Libérer les connaissances collectives de l'entreprise

IBM



Réduire la complexité

Phase 1 : Accès (le modèle de site Web)

L'organigramme en ligne

Objectif :
Fournir des informations

Avantage :
Accès universel

Problème :
Prolifération des sites



IBM



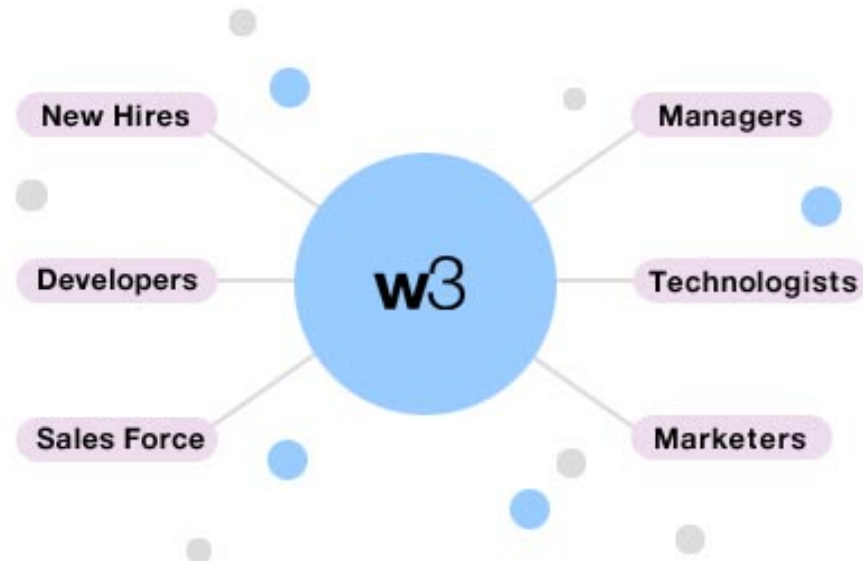
Réduire la complexité

Phase 2 : Intégration (le modèle d'audience) *Créer une plate-forme inter-entreprises*

Objectif :
Fonctions compatibles
Web

Avantage :
Séparation du contenu
et du support de
communication

Problème :
Centres de gravité en
concurrence



IBM



Réduire la complexité

Phase 3 : À la demande (le modèle de rôles)

Une entreprise réceptive et réactive

Objectif :

Recherche d'expertise en temps réel

Avantage :

Prise de décision fluide et collaborative

Problèmes :

Gouvernance et culture



Intégrer le marché à l'entreprise

Objectif commercial

MyNews

- Informations Factiva : 8000 sources externes
- Canaux internes : plus de 250
- Abonnement du personnel par catégorie, concurrent, secteur d'activité, client, technologie et entité IBM

Scorecard

- Vue sur les performances commerciales
- Lien entre les résultats financiers et les critères du marché

Informations sur la concurrence



Pages Scorecard et Market Report



Favoriser le contrôle et la productivité individuels via de nouveaux outils

Responsabilisation

Réunions en ligne

- 36 000 salariés chaque mois
- Réduction des frais de déplacement et d'organisation
- Messagerie instantanée, présentations et voix

Formation en ligne

- Formation du personnel assurée à 48 % sur le Web
- Économies annuelles de 364 millions de dollars
- Plus de 200 000 personnes ont bénéficié d'une formation en ligne

RH en ligne

- Utilisation : de 40 % à 90 %
- Inscription pour les soins de santé
- Mesure des performances, du développement de carrière et des compétences
- Rémunération, options sur actions, retraites, assurance
- Congés, transferts, soins aux personnes âgées, adoption, programmes communautaires



Pages HR et e-meetings



Libérer les connaissances collectives de l'entreprise

Transformation des relations entre l'entreprise et le personnel

Utilisation et valeur : **79 %** des salariés d'IBM accèdent chaque jour à l'intranet

Responsabilisation des salariés : **68 %** considèrent l'intranet comme indispensable à leur fonction

Fidélisation des salariés : **52 %** sont plus satisfaits de faire partie d'IBM grâce aux informations obtenues sur w3

Article de l'intranet IBM

News Published 18 Oct 2003

Top stories [Top stories >](#)

In the news

MyNews

Archive index

Help

Baking the blue apple

Edging out the competition

This is the Caption of the Photo
© w3 image library

Despite our earlier PC rivalry, Apple and IBM have a long relationship dating back to something called Somerset – a partnership between IBM, Apple, and Motorola – during which IBM and Motorola both made chips for Apple.

The partnership, originally established in 1992, eventually dissolved in 1998 when our two companies parted ways to compete in the marketplace. Apple continued to use Motorola's G4, while IBM moved on to develop high-end PowerPC microprocessors for its server products. As the PC industry and technology advanced, Motorola was unable

The partnership, originally established in 1992, eventually dissolved in 1998 when our two companies parted ways to compete in the marketplace. Apple continued to use Motorola's G4, while IBM moved on to develop high-end PowerPC microprocessors for its server products.

Key points

IBM's Microelectronics Division landed a major win to design and produce 64-bit, 2GHz desktop processor. No other company could deliver the speed and performance Apple needed. This underscores TG's goal of developing partnerships with leading OEM customers.

As the PC industry and technology advanced, Motorola was unable to deliver the speed and performance Apple needed. Technology Group took the initiative and in response, pulled together an aggressive team, developed the 64-bit, 2GHz desktop processor, and presented it to Apple.

Apple also considered an Intel-based processor. While Intel is very aggressive in achieving its performance and speed goals, it was thought that using Intel would deeply affect Apple's current customer base. Using an Intel architecture might solve Apple's short-term megahertz dilemma, but customers would have to suffer through a slow transition from PowerPC over the long-term. Every existing Mac program would potentially have to be recompiled to work on an Intel platform. These massive software changes were something that Apple wanted to avoid. Exploiting our strengths

IBM processor sales

- 21% - Desktop
- 27% - Server
- 35% - Mainframe

Join us for a live chat about the G5

Join us for a **live chat** with the PowerPC G5 project leader [Elisabeth Schmidt](#) on Mon., 19 Oct 2003 at 3 pm.

Experts and contacts

John Smith
Hardware Engineer,
IBM Global Services
Research Group
Satetime: Active

Shane Tibble
Software Engineer,
IBM Global Services
Research Group
Satetime: Away

Online courses

[Managing variability in chip design](#)
Type: On-line self-paced

[Chip design under "The Guide"](#)
Type: Classroom

Profile : Apple Computer

Apple is well known for its development of graphical user interfaces for personal computers and as the maker of Macintosh desktops and laptops. They feature integrated hardware and user-friendly operating systems for the consumer and education markets, and professionals involved in design and publishing.

Products

Personal Computers
iMac and iBook models for the general consumer



Libérer les connaissances collectives de l'entreprise

WorldJam a créé un nouveau support de collaboration pour recueillir les bonnes pratiques

- 72 heures
- 52 595 participants
- Plus de 6 000 idées
- Page d'accueil WorldJam visitée plus de 98 000 fois
- Plus 268 000 vues d'idées publiées


Pages
d'accueil Jam



IBM



Partager nos connaissances



Marsh, Renee L.
Program Director, Knowledge Management, Enterprise On Demand Transformation

Last Updated 14 Dec 2003

[Add to Notes address book](#)
[Add to Sametime list](#)
[Add to My BluePages list](#)

Marsh, Renee L.
Program Director, Knowledge Management, Enterprise On Demand Transformation

Last Updated 14 Dec 2003

Local time: 01:45PM
Somers, NY, United States

Sametime status: ■ **Marsh, Renee L.**

E-mail: rmarsh@us.ibm.com
Phone: 1-914-766-3885 (T/L:826-3885)
Mobile:
Pager:
Preferred contact method: E-mail

Report to chain

.....

- ↳ [Donofrio, Nicholas \(Nick\)](#)
- ↳ [Sanford, Linda](#)
- ↳ [Greenberg, Robert](#)
- ↳ [Sormilic, Carol](#)
- ↳ **Marsh, Renee L.**

View more [Report to chain](#), [Same manager](#), [Manages](#) and other organization charts in the [Reporting structure](#) tab below.

Summary	Jobs & contact info	Experience & qualifications	Projects & teams	Communities & interests	Reporting structure
<p>I am the Program Director for IBM's internal knowledge management (KM) program under the direction of the BT/CIO. I have responsibility for setting the corporate KM strategy, providing KM leadership across the IBM business units, and deploying KM infrastructure and solutions to IBM employees worldwide. I also sponsor efforts to connect the internal KM community through the "In the Know" newsletter, monthly KMBLue talks, the KMBLue website and the annual KM conference.</p> <p>Biography / Resume / CV Download biography/resume/CV (21k, MS Word, uploaded 14 Dec 2003)</p>					
<p>Business experience Knowledge & Information Management</p>		<p>Projects Persona , CommunityMap, BluePages Plus</p>			
<p>Customers supported I support IBM internally - as a corporate group our mission is cross business unit.</p>		<p>Certifications No information provided</p>			
<p>Skills Analyze Problems/Situations, Manage Client Relationships, Develop Customer Needs, Implement Process Improvements, Use IBM Formal & Informal Network, Apply Project Management Techniques, Use Written Communication Skills,</p>		<p>Industry experience No information provided</p>			



L'évolution vers le modèle "Rôle"

Trois moteurs principaux :

Un nouveau métier : l'Information Broker

La personnalisation : pour que l'employé reçoive les informations pertinentes, correspondant à son métier, à son rôle, à ses centres d'intérêt

- Chaque collaborateur doit définir son profil dans l'intranet

Contribuer à alimenter ODW avec les informations ciblées et pertinentes pour les collaborateurs pour progressivement fermer les sites des entités et des pays (EMEA a déjà migré vers ODW et fermé son site)

IBM



Pourcentage de collaborateurs personnalisés

Country	*Fully profiled	**Partial profiled	Total number of Profiles
United States	103,932	33,584	137,516
United Kingdom	17,170	5,064	22,234
Germany	13,137	3,900	17,037
Canada	12,114	2,452	14,566
India	11,402	612	12,014
France	6,283	2,280	8,563
Australia	6,017	2,482	8,499
Japan	5,935	794	6,729
Italy	3,656	1,548	5,204
Denmark	3,984	649	4,633
Netherlands	3,306	723	4,029
China	3,555	282	3,837
Brazil	3,288	410	3,698
Spain	2,706	585	3,291
Sweden	2,593	477	3,070
Switzerland	2,210	600	2,810
Ireland	2,127	476	2,603
Belgium	1,909	574	2,483



Exemple d'une page française personnalisée

The screenshot shows a personalized IBM w3 On Demand Workplace page for Christophe Cala. The page is in French and features a blue header with the IBM logo and navigation links. The main content area is divided into several sections:

- What's new:** A sidebar on the left with sections for Portlets, Software, Essential links, and Forums.
- News:** A central section with a 'Manchettes' (Headlines) sub-section. A red circle highlights the article 'Kick Off Managers IBM France', which includes a photo of a group of people and a brief description. Below it is another article 'Five things you need to know'.
- Search:** A sidebar on the right with a search box and options for 'BluePages' and 'Advanced search'.
- On Demand:** A section at the bottom right with the heading 'On Demand the new agenda' and several links to related content.



Exemple d'une page française personnalisée

The screenshot shows a personalized workplace page for 'Evelyne Gibert's On Demand Workplace'. The page has a blue header with the 'w3' logo and navigation tabs for 'Home', 'Work', and 'Career and life'. The main content is divided into two columns: 'MyNews' and 'Working knowledge'. The 'MyNews' column lists several articles, including 'Nominations IBM France', 'Revue de presse quotidienne', and 'Knowledge Management'. The 'Working knowledge' column provides a general overview of personalized content and lists specific articles under categories like 'France', 'Business Strategy', 'Accenture', and 'Usability & Human Factors'. Each article includes a title, a brief description, and a 'Past 7 days >' link.

w3 H

Home **Work** Career and life

MyNews | - | ?

Working knowledge | Edit | □ | - | ?

Nominations IBM France
[Past 7 days >](#)
[Nomination des directeurs de région](#)
Nominations... [MyPublish V3]

Revue de presse quotidienne
[Past 7 days >](#)
[Revue de presse du 19.01.2005](#)
Revue de presse du 19.01.2005... [MyPublish V3]

Knowledge Management
[Past 7 days >](#)
[In Latest SEC Attack, Chamber Of NEW YORK \(Dow Jones\)--In its latest effort to limit the Securities and Exchange Commission's power, one of the nation's top business groups has slammed...](#) [Dow Jones News Service]
[SAS SHARPENS RETAIL FOCUS](#)

Working knowledge delivers personalized content based upon your Work-related information settings and your Working knowledge settings. To receive timely content from both internal and external sources, keep these settings current.

France [Past 7 days >](#)
[Conférence ILM et l'archivage - Le 27 janvier 2005 à Paris](#) Event
[Renforcez votre business sur le secteur SMB](#) Education

Business Strategy [Past 7 days >](#)
[Breaking Up Corporate Fiefdoms \[Harvard Management Update\]](#) Analysis

Accenture [Past 7 days >](#)
[CompetitorWatch Newsletter \[MI / For internal use only\]](#) Newsletter

Usability & Human Factors [Past 7 days >](#)
[Globalize your On Demand Business EXTERNAL Newsletter - Issue XVI, January](#) Newsletter



Un intranet par métier

The image displays three overlapping screenshots of an IBM intranet. The top screenshot is titled "Software" and features a search bar, navigation links, and a banner for "Recognizing STAR Award". The middle screenshot is titled "Server Group Home Page" and includes a search bar, navigation links, and banners for "The customer's court" and "@server Advantage". The bottom screenshot is titled "Intranet IBM Global Services West" and shows a detailed navigation menu on the left and a main content area with sections like "Nouveau Guide du Collaborateur", "Embarquez sur le vaisseau Zetoul", and "Informations internes".



Un intranet par service/fonction

The image displays a collage of screenshots from the IBM Global Campus intranet, illustrating a service-oriented architecture. The main banner features the IBM logo and the text "IBM Global Campus" with navigation links for "Site Help", "Site Map", and "Feedback".

Key sections and services shown include:

- Site Voyages IBM France:** A travel portal with a search bar, navigation links (BluePages, Search, HelpNow, Feedback), and a sidebar menu listing services like "Agence de Voyages", "Liste mondiale des Hôtels agréés IBM", and "Hôtels agréés hors liste mondiale".
- You and IBM - France:** A central hub page with a search bar and a sidebar menu including "w3 Home", "w3 France", "You and IBM - Global", "You and IBM - France", "Your Money", "Your Health", "Your Life", "Your Career", and "Need Help?".
- Students Only:** A section for students with links for "your course schedule", "profile", and "lost password".
- Admin/Agents sign-in here.** A section for administrative users.
- Services and News:** Various news items and links such as "CARTE ORANGE" (Nouveau... depuis le 10 Janvier, une nouvelle application sur l'intranet vous permet le remboursement de la carte orange...), "PBC" (Personal Business Commitments), "LA GASTRO" (La gastro parcourt la France depuis quelques semaines... afin de prévenir l'infection, lavez-vous les mains.), "CONGE DE PATERNITE" (Du nouveau pour les papas...11 jours supplémentaires à partager en famille.), "All Topics Index", "Contact List", "HR Forms & Applications", "Manager Services", "When Life Changes", "Related Websites", "HR Organization", and "Legal Information".
- Ask HR:** A circular icon for HR support.



Les conditions du succès

- Adapter les outils à la stratégie... et non le contraire
- Impliquer le management ...et les collaborateurs
- Définir des règles d'utilisation et des principes rédactionnels clairs
- Intégrer, fédérer et harmoniser
- Etre réactif, rapide, pragmatique et simple
- Promouvoir et valoriser ce nouveau média
- Assurer la synergie avec les autres modes de communication et les autres outils

Accompagner le changement : un projet d'entreprise

IBM

