

# IBM tire profit des solutions de communication et de collaboration unifiées pour générer des bénéfices et réaliser d'importantes économies

## Aperçu

### ■ L'enjeu

Les grandes entreprises dont les employés sont mobiles et répartis géographiquement doivent encourager la collaboration via les solutions les plus efficaces, afin d'optimiser la productivité et de limiter les coûts.

### ■ Pourquoi choisir IBM ?

IBM offre une plate-forme logicielle extensible de communications et collaboration unifiées leader sur le marché.

### ■ La solution

Le logiciel IBM® Lotus® Sametime® pour la messagerie instantanée, les conférences Web, la voix sur IP (VoIP), et bien d'autres fonctions.

### ■ Avantages clés

- Productivité accrue, grâce à une collaboration et à des prises de décision plus simples, et à des réunions plus efficaces
- Economies estimées à 16,5 millions \$ par an : coûts de téléphone réduits grâce à l'utilisation de la messagerie instantanée (voir page 3)
- Economies estimées à 97 millions \$ par an : frais de déplacement réduits grâce à l'utilisation des conférences Web (voir page 4)



- *Modèle de programmation client (IBM Lotus Expeditor) avec prise en charge d'applications adaptées aux besoins spécifiques des entreprises*
- *Plate-forme basée sur les normes ouvertes, exécutant d'autres systèmes d'exploitation que Microsoft® Windows® : permet de réaliser des économies potentielles au niveau des communications et de la collaboration unifiées*

Au cours de ces dernières années, le modèle traditionnel de travail et de lieu de travail a changé. S'appuyant sur les capacités de connectivité offertes par Internet et par d'autres technologies, le nombre de travailleurs virtuels a connu une croissance exponentielle ces dernières années. Désormais, les employés travaillent à la maison, sur le terrain, dans les aéroports et sur les sites des clients. Ceux qui travaillent quotidiennement dans les bureaux de l'entreprise peuvent eux aussi être séparés géographiquement de certains de leurs collègues ou coéquipiers.

---

## Composants clés

---

### *Logiciels*

- IBM Lotus Sametime
  - IBM Lotus Notes
- 

En 2008, une étude menée par IBM Global Business Services a fait ressortir que la capacité à collaborer efficacement au sein d'une entreprise et à localiser les experts requis constituait un facteur essentiel d'adaptabilité des collaborateurs aux changements du marché<sup>1</sup>. IBM a fait l'expérience de ce phénomène à une échelle extrêmement importante.

Cette entreprise, principalement connue comme étant la plus grande entreprise informatique au monde, est également celle qui emploie le plus de personnes dans son secteur d'activité. Plus de 360 000 employés travaillent sur plus de 2 000 sites répartis dans 64 pays ; 40 % d'entre eux sont des collaborateurs mobiles ou travaillent à leur domicile. Constatant la forte répartition de son personnel et une culture d'entreprise empreinte de partage de connaissances et de démarches collaboratives, IBM a considéré que les communications en temps réel constituaient désormais un besoin critique pour l'entreprise.

### **La plate-forme Lotus Sametime, ouverte et extensible, permet de connecter tout type d'utilisateur**

Pour répondre à ce besoin, IBM utilise ses propres produits (et notamment le logiciel Lotus Sametime, qui offre des fonctions de messagerie instantanée d'entreprise, de détection de présence, de conférences Web, de vidéo point à point et de téléphonie IP). La fonction de messagerie instantanée est configurée en tant que service Extranet, accessible à pratiquement tous les employés, ainsi qu'à certains clients et partenaires commerciaux. Elle compte actuellement environ 380 000 utilisateurs (internes et externes), avec une moyenne de 200 000 utilisateurs connectés simultanément; cela génère environ 500 millions de messages par jour.

L'accès s'effectue principalement via un client de bureau; les employés utilisent pour la plupart Lotus Sametime. Certains utilisent IBM Lotus Notes® version 7 ou 8, qui contient des fonctions de messagerie instantanée. Un client Web permet l'accès via navigateur, et les employés équipés de portables RIM BlackBerry, Symbian ou Microsoft Windows Mobile peuvent accéder à la messagerie instantanée via un client mobile figurant sur ces équipements. Les clients et les partenaires commerciaux peuvent se connecter via IBM Lotus Sametime Gateway ou **ibm.com** grâce à l'interface de navigation.

### **La messagerie instantanée constitue l'unique réponse à certains besoins spécifiques**

IBM s'appuie sur le logiciel Lotus Sametime et utilise la messagerie instantanée presque davantage que les messageries électroniques comme moyen de communication. Chris Pepin, architecte en Chef pour IBM Global, explique : « L'immédiateté et la spontanéité de la messagerie instantanée permettent de rassembler des personnes et des équipes, ce qui est de la plus haute importance dans une entreprise qui intègre des collaborateurs répartis dans différents pays, même s'ils font partie du même service ! Nous avons même étendu l'utilisation de la collaboration Lotus Sametime à certains de nos clients (plus de 15 000 utilisateurs/clients par mois bénéficient de ces fonctions) ».

La détection de présence permet de contacter d'autres personnes précisément lorsqu'elles sont disponibles, et la connexion en temps réel à la messagerie instantanée permet d'accéder immédiatement aux informations et aux compétences requises. La coordination du travail en devient plus simple. Les réponses arrivent plus rapidement et sont récupérées précisément où elles ont été déposées. Par ailleurs, la possibilité d'organiser au moment opportun des conférences avec des collègues facilite les prises de décisions et les résolutions de problèmes. En fait, chez IBM, le nombre de messages téléphoniques et électroniques a diminué considérablement, car les personnes peuvent joindre leurs collègues et collaborer avec eux lorsqu'ils sont disponibles, grâce aux fonctions de détection de présence et de messagerie instantanée de Lotus Sametime. « Grâce à Lotus Sametime, nos employés, même s'ils sont répartis dans le monde entier, sentent qu'ils appartiennent à une communauté collaborative efficace et innovante. Ils nous disent en permanence qu'ils ne pourraient pas faire leur travail sans Lotus Sametime », confirme Chris Pepin.

### **Des atouts inégalés pour un coût modéré**

« Les économies qui résultent de l'utilisation de la messagerie instantanée Lotus Sametime sont stupéfiantes » ajoute Chris Pepin. « Nous estimons que la messagerie instantanée a aidé IBM à économiser environ 1,4 millions \$ par mois de frais téléphoniques, soit environ 16,5 millions \$ par an. Or, l'utilisation de la messagerie instantanée ne coûte à IBM qu'une faible fraction de ce montant ». Pour 2006, le nombre d'utilisateurs dans le monde s'élevait à 380 000, avec

*« L'immédiateté et la spontanéité de la messagerie instantanée permettent de rassembler des personnes et des équipes, ce qui est de la plus haute importance dans une entreprise qui intègre des collaborateurs répartis dans différents pays, même s'ils font partie du même service ! Les économies qui résultent de l'utilisation de la messagerie instantanée Lotus Sametime sont stupéfiantes. »*

*—Chris Pepin  
Architecte en Chef  
IBM*

*« Les options souples offertes par la messagerie instantanée, les conférences Web et la voix sur IP donnent aux utilisateurs la liberté d'utiliser en temps réel le mode de communication de leur choix. Les coûts sont faibles, la satisfaction des clients est élevée et les employés sont plus productifs. »*

*–Chris Pepin  
Architecte en Chef  
IBM*

200 000 utilisateurs simultanés et 4 millions de messages échangés par jour. Ces chiffres incluaient 5 000 clients externes par semaine via ibm.com. Ce calcul s'est appuyé sur le nombre moyen d'utilisateurs uniques par jour, sur une estimation du nombre de fois où la messagerie instantanée a été utilisée plutôt que le téléphone, sur le nombre moyen de minutes par appel et enfin sur le prix des conversations téléphoniques. L'accès rapide aux compétences et à l'aide des collaborateurs mobiles a également été pris en compte dans ce calcul. La diminution de l'utilisation des e-mails et des documents papier, ainsi que l'optimisation de la productivité, ont également permis de réaliser des économies.

### **Prise en charge des groupes de toute taille et de nombreux objectifs pour les conférences Web**

Le composant de conférences Web de Lotus Sametime offre des atouts tout aussi impressionnants et constitue un outil indispensable de l'environnement. Tout comme la messagerie instantanée, l'outil de conférences Web est un service Extranet disponible tant pour les employés que pour les utilisateurs externes. Seuls les employés peuvent programmer des conférences Web, mais les clients et les partenaires commerciaux peuvent y prendre part. Ils n'ont pas besoin d'un accès spécifique pour participer aux réunions auxquelles ils sont invités : il leur suffit de cliquer sur l'adresse URL et d'entrer le mot de passe requis pour rejoindre les participants.

Les conférences Web font partie d'un ensemble de services qu'IBM met à la disposition de ses employés pour faciliter les réunions par voie électronique ; cet ensemble inclut des Webcasts et des conférences audio/vidéo. Toutefois, les conférences Web sont de loin les plus utilisées. Chaque jour, environ 1 000 conférences Web sont organisées, totalisant 5 000 participants au sein de petits groupes ou de groupes à l'échelle d'une division, voire d'une entreprise entière. C'est dans le domaine de la formation commerciale et technique, des projets en équipe, des lancements de nouveaux produits et des communications sur les événements stratégiques que les conférences Web sont les plus utilisées. Les conférences Web aident à rassembler les personnes, quel que soit leur lieu de travail.

Le paiement s'effectue au prorata de l'utilisation et les dépenses sont imputées aux Services des modérateurs des réunions. Les tarifs pratiqués dépendent de la longueur des réunions et du nombre de participants ; ils sont appliqués de façon nominative (exactement comme le coût par minute d'utilisation d'un téléphone). Ce modèle confère à IBM un contrôle fin sur l'utilisation des services et des statistiques d'utilisation détaillées. Il facilite également la gestion des coûts informatiques.

### **Conférences Web : bon retour sur investissement**

Les équipes et les groupes doivent être capables de se réunir sans perdre trop de temps et sans le désagrément des déplacements, qu'ils soient peu ou très dispersés géographiquement. Avec la disponibilité qu'offrent les conférences Web, travailler sur le même site n'est plus aussi indispensable ; les réunions peuvent être tout aussi efficaces via cet outil, et les durées et les frais de déplacements s'en trouvent fortement diminués. Pour IBM, les économies ainsi réalisées sont considérables. Selon une estimation, les conférences Web font économiser à IBM environ 8 millions \$ par mois de frais de déplacement, soit environ 96 millions \$ par an. Pour 2006, ce calcul prenait comme base le nombre de réunions par an impliquant des déplacements, le nombre moyen de participants par réunion, le pourcentage de personnes qui devraient se déplacer s'il n'existait pas d'autre moyen de se réunir, le prix du voyage par personne et les économies de frais de déplacement mensuelles. Les gains de productivité issus de la baisse des déplacements et la prise en charge des collaborateurs mobiles ont également été pris en compte.

Comme pour l'outil de messagerie instantanée, IBM ne dépense dans l'utilisation du service de conférences Web qu'une part infime de ces montants. Un seul poste de dépenses (les frais de déplacement) permet de bénéficier à lui seul d'un retour sur investissement stupéfiant. Et il faut ajouter à cela les économies induites par l'efficacité accrue des réunions et des collaborateurs mobiles.

« *Grâce à Lotus Sametime, nos employés, même s'ils sont répartis dans le monde entier, sentent qu'ils appartiennent à une communauté collaborative efficace et innovante. Ils nous disent en permanence qu'ils ne pourraient pas faire leur travail sans Lotus Sametime.* »

–Chris Pepin  
Architecte en Chef  
IBM

« Le modèle de programmation ouvert permet d'apporter des améliorations incrémentielles (par étapes successives) à Lotus Sametime via l'utilisation de plugin, ce qui nous évite d'intégrer un nouveau client chaque fois que nous voulons ajouter de nouvelles fonctions. C'est un avantage énorme pour nous en termes de productivité, et qui génère moins d'interruptions pour les utilisateurs. »

—Chris Pepin  
Architecte en Chef  
IBM



La messagerie instantanée permet aux employés de simplifier les échanges avec leurs collègues au sein même de l'entreprise, les listes de contacts peuvent inclure des photos voire même afficher les personnes avec lesquelles vous êtes en train de converser.

### Lotus Sametime 7.5.1 permet d'unifier les communications et la collaboration

IBM effectue actuellement la mise à niveau vers la version 7.5.1 de Lotus Sametime. Plus qu'une application, cette plate-forme logicielle contient les éléments sur lesquels s'appuie la stratégie IBM UC<sup>2</sup><sub>TM</sub> de communications et de collaboration unifiées. Une stratégie UC<sup>2</sup> permet de simplifier le contact et la collaboration via une expérience utilisateur unifiée.

Lotus Sametime 7.5.1 est une plate-forme ouverte et extensible qui offre, outre des fonctions de sécurité et des fonctions optimisées de messagerie instantanée et de conférences Web, des capacités en termes de voix sur IP (VoIP), de détection de présence, d'interopérabilité avec les réseaux publics pris en charge ou avec les clients mobiles, ainsi qu'une intégration avec Microsoft Office, Outlook® et avec des outils vidéo et de téléphonie. Toutes ces capacités peuvent ensuite être appliquées aux processus métier et aux applications spécialisées. Cet accès illimité, grâce à l'intégration des environnements de communication et de collaboration, facilite l'élaboration d'une culture collaborative à l'échelle mondiale. Il simplifie également les recherches de compétences, les prises de décisions collectives et les innovations, tout en diminuant le coût et la durée des démarches à effectuer pour rassembler différentes personnes.

### **Par la mise à niveau de Lotus Sametime, IBM a des objectifs spécifiques**

IBM a plusieurs objectifs immédiats dans sa démarche de mise à niveau du logiciel Lotus Sametime 7.5.1. Le premier d'entre eux est le besoin de standardiser un client de messagerie instantanée unique, répondant aux besoins de son secteur d'activité. Cette standardisation sur une version unique du client Lotus Sametime a également pour but de réaliser des économies, et permet en outre de bénéficier de certaines fonctions développées par des partenaires commerciaux dans le domaine de la gestion réseau et des communications, qui s'inscrivent dans la lignée de la stratégie IBM UC<sup>2</sup>.

Le second est l'évolutivité que représente le client Lotus Sametime 7.5.1. S'appuyant sur la technologie Eclipse et Lotus Expeditor, cette plate-forme ouverte permet d'utiliser de nouvelles solutions dotées de fonctions intégrées développées par des partenaires commerciaux IBM UC<sup>2</sup> leaders sur le marché de la gestion réseau et des communications. Cette plate-forme évolutive permet aux développeurs internes de créer des applications plug-in qui répondent à des besoins spécifiques d'IBM sans obligation de recourir aux développeurs Lotus ou à l'acquisition de fonctions supplémentaires du produit Lotus Sametime.

La prise en charge de clients multiples constitue un autre atout. Outre Microsoft Windows, Lotus Sametime 7.5.1 prend en charge les systèmes d'exploitation Linux<sup>®</sup> (dans le cadre de l'initiative de clients ouverts IBM) et Apple Macintosh; les employés d'IBM qui travaillent sur ces plates-formes peuvent ainsi utiliser un client Lotus Sametime local.

Pour les utilisateurs de mobiles, la prise en charge de ce type d'équipement est également très importante, car de plus en plus d'employés d'IBM s'appuient sur eux dans le cadre de leur activité. IBM Lotus Sametime Mobile offre une prise en charge des équipements mobiles pour l'environnement Lotus Sametime 7.5.1 : les utilisateurs bénéficient de ses fonctions où qu'ils se trouvent. Les employés en déplacement peuvent accéder à la messagerie instantanée aussi facilement que ceux qui restent au bureau ; grâce aux fonctions de sécurité, ils ont en outre la possibilité de partager confortablement, depuis leurs mobiles, des informations sensibles.

En termes de conférences Web, l'expérience utilisateur en environnement Lotus Sametime 7.5.1 répond aux besoins identifiés par les employés qui ont participé au programme interne IBM de test de nouvelles technologies. La nouvelle interface de conférences Web, avec ses menus contextuels et son affichage intuitif de fonctions, simplifie la gestion des options et des paramètres : les utilisateurs sont plus rapidement opérationnels. L'amélioration des performances et du partage d'applications est également un facteur clé, qui permet à IBM de limiter les coûts en évitant d'ajouter de nouvelles infrastructures.



## IBM adopte la stratégie UC<sup>2</sup>

Les utilisateurs et les développeurs internes IBM ont déjà créé un certain nombre de plug-in et d'applications client qui s'intègrent à Lotus Sametime 7.5.1. Le meilleur exemple en est l'annuaire de l'entreprise appelé Blue Pages (Les pages bleues), une application Web qui a été intégrée à Lotus Sametime. Si un utilisateur recherche quelqu'un dans l'annuaire de l'entreprise et souhaite lui parler, il peut voir instantanément si cette personne est en ligne, et peut lancer une discussion directement à partir du navigateur Web. Inversement, un utilisateur peut accéder à l'annuaire Blue Pages à partir de Lotus Sametime : pour cela, il suffit d'effectuer un simple clic droit sur l'un des contacts de la liste Lotus Sametime, et une fiche de consultation Blue Pages apparaît sur cette personne.

Un deuxième plug-in, utilisé pour améliorer les conférences audio, permet de coordonner le téléphone et le PC de l'utilisateur, afin d'optimiser l'expérience utilisateur. Enfin, un troisième plug-in offre des fonctions voix sur IP sur le client Lotus Sametime, ce qui permet aux utilisateurs de l'entreprise d'alterner en permanence, au cours d'une même session, entre la messagerie instantanée et les conversations téléphoniques. Ces trois plug-in sont fournis avec le client Lotus Sametime, désormais disponible pour les employés d'IBM. Les employés peuvent également installer et utiliser l'un des 30 autres plug-in qui existent actuellement ; ils sont par ailleurs invités à en développer de nouveaux. Pour connaître les plug-in disponibles, ils peuvent accéder au site correspondant, mis à jour régulièrement. Comme l'a indiqué Chris Pepin : « Le modèle de programmation ouvert permet d'apporter des améliorations incrémentielles à Lotus Sametime via l'utilisation de plug-in, ce qui nous évite d'intégrer un nouveau client chaque fois que nous voulons ajouter de nouvelles fonctions. C'est un avantage énorme pour nous en termes de productivité, et qui génère moins d'interruptions pour les utilisateurs ».

Le projet d'IBM d'intégrer prochainement la stratégie UC<sup>2</sup> à sa propre implémentation comprend l'utilisation d'un pilote interne de l'offre IBM Lotus Sametime Unified Telephony et d'un plug-in qui permettra aux utilisateurs de planifier des conférences Web directement à partir de leur calendrier Lotus Notes.

En résumé, Chris Pepin pense qu'actuellement, « les options souples de la messagerie instantanée, les conférences Web et la voix sur IP offrent aux utilisateurs la liberté d'utiliser en temps réel le mode de communication de leur choix. Les coûts sont faibles, la satisfaction des clients est élevée et les employés sont plus productifs ».

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur Lotus Notes et Domino, contactez votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou consultez le site Web

En anglais : [ibm.com/sametime](http://ibm.com/sametime)

En français :

<http://www-306.ibm.com/software/fr/lotus/wdocs/sametime/ibm.com/sametime>

© Copyright IBM Corporation 2008

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

Imprimé en France  
Avril 2008  
Tous droits réservés

<sup>1</sup>Source : IBM Global Human Capital Study 2008.

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

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

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

Toutes les déclarations relatives à l'orientation future ou aux intentions d'IBM sont sujettes à modification ou à retrait sans préavis et représentent uniquement des objectifs et des buts.

TOUTES LES INFORMATIONS SONT FOURNIES EN L'ETAT ET SANS GARANTIE DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT.

IBM ne peut être tenu pour responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associée à la présente documentation ou toute autre documentation. Aucun élément présent dans cette documentation n'a pour objet, ni n'aura pour effet, de créer une quelconque garantie ou représentation de la part d'IBM (ou de ses fournisseurs ou concédants de licence) ou de modifier les conditions du contrat de licence en vigueur régissant l'utilisation des logiciels IBM.

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. Tous les exemples de clients mentionnés représentent la manière dont certains clients ont utilisé les produits et services IBM et les résultats qu'ils peuvent avoir obtenus. Les coûts environnementaux réels et les caractéristiques de performance varient selon l'installation des clients individuels.

LOC14028-FRFR-00