

IBM implémente en interne Lotus Notes et Domino 8 pour fournir des fonctions de communication et de collaboration ouvertes et efficaces

Aperçu

■ L'enjeu

IBM avait besoin d'offrir des outils de communication et de collaboration économiques au sein d'un environnement sécurisé et hétérogène, destinés à la grande diversité des 450 000 utilisateurs IBM

■ Pourquoi choisir IBM ?

IBM intègre des outils leader sur le marché en matière de messagerie, de collaboration, de gestion des informations et de productivité métier, ainsi qu'un environnement de développement d'applications d'entreprise. Les standards ouverts et les applications composites sont pris en charge : la solution de collaboration IBM (client ouvert) permet de bénéficier d'une plateforme sécurisée et économique

■ La solution

IBM a implémenté IBM Lotus Notes®, Lotus® Domino® 8, IBM Lotus Symphony™ et IBM Lotus Sametime® sur les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows®, Linux® et Macintosh

■ Les bénéfices

- Outils intégrés de communication, de collaboration, de messagerie instantanée et de productivité métier qui aident les utilisateurs à se connecter efficacement, à simplifier les processus de workflow, à gagner du temps et à accroître la productivité.



- Grâce à une gestion solide de la boîte de réception, à un support hors ligne étendu et à une interface multi plates-formes personnalisable, les utilisateurs bénéficient d'un contrôle optimal de leur environnement de travail.
- Les fonctions en libre-service permettent de diminuer les coûts administratifs et de gérer les applications via l'application de règles répondant aux exigences de contrôle et de gouvernance.
- Une plateforme pour utilisateurs suréquipés et sous-équipés avec modèle de programmation client unique via IBM Lotus Expeditor permet de diminuer les coûts et constitue une alternative à l'utilisation des logiciels Microsoft

Dans un grand nombre d'entreprises, travailler avec des collègues, des clients et des partenaires dispersés dans le monde entier est devenu banal. Chez IBM, les grandes équipes mobiles, réparties dans le monde entier, sont la référence. « Dans le monde entier, nous totalisons 450 000 utilisateurs finals répartis dans 64 pays, sur 2 041 sites différents » indique John Walicki, architecte clients ouverts pour IBM Office of the CIO.

Puisque le travail en équipe sur plusieurs continents, plusieurs fuseaux horaires devient la règle et non l'exception, la communication et la collaboration prennent une toute autre dimension. « Je travaille à mon

Composants clés

Logiciels

- IBM Lotus Notes et Domino 8
 - IBM Lotus Sametime 7.5.1
 - IBM Lotus Symphony
 - IBM Lotus Expeditor
 - Red Hat Enterprise Linux 5
-

domicile, dans le New Jersey, et je peux parler tous les jours à des personnes situées aux quatre coins du monde : au Brésil, en Chine, en Europe et partout aux Etats-Unis » poursuit John Walicki, précisant qu'il s'agit là d'une situation classique pour les utilisateurs finals d'IBM, qui, souvent, ne sont pas rattachés à un site précis. « Environ 40 % [des employés d'IBM] travaillent à leur domicile ou sur des sites de clients, et plus de 70 % d'entre eux utilisent des ordinateurs portables » .

L'importance des communications est encore plus grande lorsqu'il s'agit de planifier une conversation ou d'y inclure plus de deux personnes. « Dégager un créneau horaire sur quatre agendas impliquant trois fuseaux horaires différents n'est pas une partie de plaisir » ironise John Walicki.

Le personnel d'IBM, très varié et réparti dans le monde entier, génère et traite également des quantités massives d'informations. Leurs formats sont innombrables (documents, messages de listes de diffusion, mesures, fichiers journaux issus d'applications de surveillance automatique, mises à jour de bases de connaissances, blogs, sites Web, par exemple). « IBM possède une fantastique infrastructure de partage des informations » affirme Jean Walicki. « Par exemple, nous disposons de 29 000 wikis qui génèrent chaque jour un total combiné de 1 million de pages vues. Leur variété est étonnante, mais les utilisateurs ont besoin d'outils pour gérer les flux d'informations. »

Répondre à ces besoins de communication et de collaboration hautes performances constituerait un véritable défi, même si chaque utilisateur final IBM possédait les mêmes composants matériels et logiciels. Mais offrir des services informatiques abordables à une population comptant autant d'utilisateurs que les habitants de l'une des 100 premières villes des Etats-Unis nécessite une stratégie beaucoup plus sophistiquée qu'une simple standardisation étendue. « Les équipements informatiques standard ne répondent plus aux besoins de nos clients » déclare John Walicki. « Un utilisateur de Sao Paulo n'aura pas le même équipement qu'un utilisateur situé à Londres ou à Beijing, de la même façon qu'un consultant n'aura pas besoin du même logiciel qu'une personne travaillant dans un centre d'appels » .

IBM utilise une stratégie basée sur les métiers et s'appuie sur des outils et des applications Linux et autres normes ouvertes pour offrir des environnements différenciés, totalement adaptés aux besoins des utilisateurs. « Avec un client

Linux—alternative à l'ordinateur de bureau, doté de nombreuses fonctions de sécurité—nous pouvons offrir des fonctionnalités spécifiques étroitement intégrées et adaptées aux exigences des utilisateurs, ainsi que des composants matériels à un prix compétitif. Environ 30 000 utilisateurs finals IBM utilisent cette solution de collaboration avec Linux » explique John Walicki.

« L'utilisation de normes ouvertes telles que le format ODF (Open Document Format) de Lotus Symphony au lieu des seuls formats propriétaires permet à nos utilisateurs de créer des documents et de collaborer sans se préoccuper de l'accès à ces documents par les différents services de l'entreprise, que ce soit maintenant ou plus tard », poursuit John Walicki. « L'utilisation des standards permet à IBM de conserver toute sa souplesse et son agilité ; nous avons ainsi plus de possibilités de trouver des options plus économiques, de simplifier nos opérations et de concentrer nos efforts sur la valeur métier. »

Les collaborateurs d'IBM avaient besoin d'une solution de communication et de collaboration capable de s'intégrer à la stratégie basée sur les rôles. Cette solution devait répondre aux critères suivants : fonctionner harmonieusement au sein d'environnements hétérogènes, permettre aux utilisateurs finals de communiquer et de collaborer efficacement avec leurs collègues autour de la planète et aider les utilisateurs à gérer efficacement des volumes élevés d'informations.

Pour répondre à ces besoins, IBM met à la portée de ses salariés l'environnement de collaboration et de messagerie de Lotus Notes et de Domino 8. La dernière version de Lotus Notes et de Domino inclut des outils optimisés de messagerie, de contacts et de gestion de calendrier. Elle permet aussi aux utilisateurs de communiquer plus rapidement et plus efficacement avec leurs collègues, grâce au client de messagerie instantanée Lotus Sametime/Domino 8, totalement intégré et fonctionnel. Les outils intégrés Lotus Symphony permettent aux utilisateurs de créer, modifier et afficher des documents, des feuilles de calcul et des présentations dans un grand nombre de formats : format ODF (OpenDocument Format), PDF (Adobe Portable Document Format) et Microsoft Office.

« Lotus Notes 8 aide les utilisateurs d'IBM à être plus productifs, à se connecter à nos réseaux de collègues et à se concentrer sur la valeur métier, pour optimiser la valeur de l'entreprise IBM » .

*—John Walicki
Architecte clients ouverts
Office of the CIO
IBM*

La nouvelle version prend également en charge l'association d'éléments issus de différentes applications et de flux de données distincts, en vue de la création d'applications composites. Une interface intuitive uniforme sous Microsoft Windows et Linux (Red Hat Enterprise Linux 5 ou Novell SUSE Linux Enterprise Desktop) simplifie la navigation et offre un accès rapide aux outils, aux applications et aux informations. L'interface utilisateur personnalisable, élaborée sur la base d'Eclipse Lotus Expeditor, permet aux utilisateurs de définir leur propre espace de travail avec les fonctions qu'ils utilisent le plus (vues instantanées de calendrier, référentiels centrés sur les activités, fils de syndication RSS et listes de contacts de messagerie instantanée).

« Le portefeuille Lotus offre une plate-forme de bureau ouverte et riche ; elle contient des outils de communication et de collaboration différenciés qui prennent en charge l'exécution de processus métier basés sur les rôles au sein d'un environnement hétérogène global : une alternative aux logiciels Microsoft », affirme John Walicki.

Intégration de l'interface et automatisation des tâches : du temps gagné et une productivité accrue pour les utilisateurs

Des études menées en 2007 par IBM au niveau des PDG, des Directeurs Financiers et des Directeurs de l'Informatique, ainsi que des Départements des Ressources Humaines ou encore des projets Global Innovation Outlook ont permis de mettre en évidence que la collaboration en contexte était la clé de l'adaptabilité et de l'innovation. Chez IBM, la prise en charge de la collaboration en contexte implique l'utilisation des nouvelles fonctions de Lotus Notes et Domino 8, qui permettent de relever les défis auxquels sont confrontés les collaborateurs d'IBM en matière de communications et de collaboration.

Les fonctions intégrées de messagerie électronique, de calendrier et de contact, notamment, sont à même d'aider les utilisateurs dans l'exécution de leurs tâches (planification plus efficace des réunions, par exemple). Le temps gagné permet aux collaborateurs de se concentrer sur l'essentiel de leurs activités et non sur les outils et la logistique, ce qui accroît leur productivité. « Si j'échange des e-mails et que je dois simultanément planifier un appel, j'ai juste à cliquer avec le bouton droit de la souris sur un nom, à ouvrir l'agenda de la personne et à trouver un créneau, ce n'est pas plus compliqué que ça !, explique John Walicki. » Avec Lotus Notes 8 ,

les tâches de planification et de coordination de tous les jours prennent deux petites secondes, et non de longues minutes ».

De la même façon, Lotus Notes et Domino 8 peuvent faire gagner du temps aux utilisateurs, et les aider à être plus productifs grâce à l'automatisation des tâches courtes mais répétitives et fastidieuses. « Avant, les jours où j'avais une série de réunions téléphoniques, j'imprimais mon agenda pour ne pas perdre de temps à mettre la main sur des indicatifs téléphoniques », déclare John Walicki. « Maintenant, je clique simplement sur un numéro de téléphone dans la fonction de calendrier de Lotus Notes 8 et la numérotation, ainsi que la connexion à la conférence, sont totalement automatiques. Cette automatisation allège vraiment mes journées ! ».

Les outils de gestion des flux d'informations permettent d'accroître l'efficacité

Les outils de gestion des informations (tels que le lecteur RSS fourni avec le client Lotus Notes 8) peuvent accroître la productivité en aidant les utilisateurs à naviguer dans l'océan d'informations généré par les employés d'IBM. Les utilisateurs peuvent récupérer les données dont ils ont besoin et personnaliser les informations fournies en fonction des exigences de leurs postes. « Je peux m'abonner à des fils de syndication et recevoir les mises à jour attendues dans mon espace de travail, sans avoir à les récupérer sur un blog ou wiki, » déclare Derek Burt, architecte informatique associé pour IBM Office of the CIO. « Le lecteur de fils de syndication Lotus Notes 8 est un outil simple d'élaboration de communautés, qui place des experts dans une équipe, quel que soit leur lieu d'implantation ou leur fuseau horaire. Cela permet d'optimiser la qualité des équipes constituées et, au final, la qualité des produits créés par IBM ».

Les normes ouvertes et l'intégration permettent d'accroître la productivité et de diminuer les coûts des composants matériels

Lotus Notes 8 prend en charge la stratégie d'IBM basée sur les rôles, ce qui aide IBM Office of the CIO à diminuer les coûts d'infrastructure et de support en adaptant les déploiements clients aux besoins spécifiques des utilisateurs finals. « Grâce à Lotus Notes 8 et aux éditeurs Lotus Symphony, nous pouvons reconfigurer un système doté de 1 Go de mémoire et datant de deux ans pour qu'il reste en phase avec d'autres applications » déclare John Walicki. « Les collaborateurs peuvent obtenir tous les outils de communication et de collaboration dont ils ont besoin et accéder à la totalité de leurs documents au

« Le portefeuille Lotus offre une plate-forme de bureau ouverte et riche; elle contient des outils de communication et de collaboration différenciés qui prennent en charge l'exécution de processus métier basés sur les rôles au sein d'un environnement hétérogène global, véritable alternative aux logiciels Microsoft » .

*–John Walicki
Architecte clients ouverts
Office of the CIO
IBM*

sein d'une même interface intuitive, ce qui les aide à être plus productifs ; nous pouvons allonger la durée de vie de ce système de deux années supplémentaires, ce qui diminue nos frais d'achat d'équipements ».

L'interface multi plate-forme uniforme aide à diminuer les interventions de support technique et à augmenter la flexibilité

L'interface de Lotus Notes 8 est la même sur les plates-formes Linux et Windows ; par conséquent, les utilisateurs doivent généralement suivre des formations moins longues et les administrateurs peuvent plus rapidement apporter leur aide aux utilisateurs. « Lotus Notes et Domino 8 offrent le même niveau d'expérience utilisateur sur l'une ou l'autre de ces plates-formes » indique Derek Burt. « L'équipe de support technique n'a pas à gérer une base de connaissances séparée pour les utilisateurs Linux, ce qui les rend plus efficaces. Nous avons aussi la possibilité de déplacer des utilisateurs de Windows vers Linux sans devoir leur dispenser de formation spécifique sur les outils de productivité de base. On peut diminuer le temps d'inactivité de l'utilisateur consécutif à un transfert, et donc augmenter l'efficacité de l'équipe informatique ».

Les outils de productivité simplifient les processus de workflow

Les utilisateurs peuvent travailler et partager des documents sans quitter l'espace de travail Lotus Notes 8, ce qui accroît la productivité (en effet, le personnel reste concentré sur la tâche en cours tout en partageant rapidement des documents avec les collègues). « Lorsque je reçois un document, je n'ai pas à rechercher une autre application pour l'ouvrir » , indique John Walicki. « Je peux le modifier dans son contexte d'utilisation à l'aide de mes autres outils Lotus Notes 8 disponibles, et recueillir facilement les retours d'informations de l'équipe ».

Par ailleurs, IBM a implémenté des fonctions en libre service pour certains services collaboratifs, avec rétrofacturation automatique adressée aux départements et aux divisions concernés d'IBM. Les utilisateurs peuvent désormais créer leurs propres référentiels, leurs conférences Web et leurs applications collaboratives à l'aide d'une interface d'une grande simplicité. Les fonctions en libre-service permettent de diminuer les coûts administratifs, et vous pouvez désormais gérer les applications via l'application de règles répondant aux exigences de contrôle et de gouvernance.

Les informations de présence intégrées aident les utilisateurs à se connecter efficacement

Les membres de l'équipe IBM utilisent l'indicateur de détection de présence Lotus Notes 8 pour gagner du temps en déplaçant les interactions sur le support le plus efficace (de la messagerie électronique vers la messagerie instantanée, par exemple) à l'aide du client Lotus Sametime, totalement fonctionnel. « La messagerie électronique représente l'application par excellence chez IBM, mais voir si la personne à qui j'adresse une question urgente est en ligne au moment de mon envoi, c'est incroyable le temps que ça peut me faire gagner », avoue John Walicki. « Je clique alors pour commencer une discussion dans Sametime, et j'obtiens les informations immédiatement. L'avancement des projets en bénéficie et certaines situations peuvent être résolues plus vite, par exemple quand un problème au niveau d'une seule personne risque de bloquer un processus entier ».

Les fonctions de collaboration avancées de Lotus Notes et de Domino 8 aident les salariés d'IBM à communiquer plus efficacement et à augmenter leur productivité, ou encore à trouver de nouvelles méthodes pour rendre les équipes IBM encore plus productives. John Walicki espère que Lotus Notes et Domino 8 aideront l'équipe IBM à appliquer sa stratégie basée sur les rôles à l'aide de Linux et d'autres normes ouvertes (telles que la norme ODF) afin d'offrir des configurations de bureau ou portables économiques et ciblées aux utilisateurs finals d'IBM répartis dans le monde entier. « A l'heure actuelle, l'un des défis majeurs à relever consiste en l'application des fonctions de collaboration à l'échelle de l'entreprise entière » affirme John Walicki. « Lotus Notes 8 aide les utilisateurs d'IBM à être plus productifs, à se connecter à nos réseaux de collègues et à se concentrer sur la valeur métier, pour optimiser la valeur de l'entreprise IBM ».

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'informatique interne IBM vue par son directeur informatique, regardez la vidéo :

ibm.com/software/fr/itsolutions/empowerpeople/simplify

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

ibm.com/software/fr/lotus



© Copyright IBM Corporation 2008

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

Imprimé en France
Janvier 2008
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, Domino, Lotus, Lotus Notes, Sametime et Symphony 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 commerciale de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques déposées 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 performances varient selon l'installation des clients individuels.