

Unifier l'environnement de travail pour améliorer la productivité.







Vous nagez en
plein cauchemar
professionnel.

Un représentant du service clients cherche fébrilement l'état de la commande d'un client. Une commande qui dort paisiblement dans un « tiroir » du système d'exécution des commandes de votre partenaire, en attendant son tour. Dans un autre pays. Dans un autre fuseau horaire. Où c'est déjà demain. Au même moment, le responsable de la production attend un rapport d'inventaire de votre fournisseur - avant de fabriquer le produit. Celui qui devait être livré hier, au client. Qui est actuellement en ligne avec le responsable du service clients.

C'est la triste réalité : les processus métiers - et les systèmes informatiques sous-jacents – étant reliés entre eux, un retard quelconque peut avoir un impact sur toute la chaîne de valeur. Pour maintenir le niveau de satisfaction des clients, les bénéfiques et, finalement, le succès commercial, vous devez être en mesure de répondre plus rapidement aux demandes internes et externes. Ce qui signifie être en mesure de communiquer les décisions et les informations dans l'ensemble de l'entreprise et au-delà, aux personnes qui en ont besoin – en temps réel. Et être en mesure de relier les processus, les systèmes et les applications entre eux – dans l'ensemble de la chaîne de valeur – de manière fiable et efficace.

IBM propose des solutions flexibles et sécurisées vous permettant d'améliorer la productivité humaine en fournissant un meilleur accès aux ressources informatiques et commerciales critiques de votre entreprise. Parmi ces solutions, IBM offre des technologies qui vous aideront à puiser une valeur commerciale sans précédent de vos actifs informatiques existants – tout en réduisant les coûts opérationnels grâce à une simplification de l'environnement de travail. Vous pouvez ainsi créer un point d'interaction plus unifié, plus personnalisé et plus dynamique entre tous vos actifs critiques – au sein de votre entreprise et au-delà des portes de celles-ci.

« IBM a su combiner une architecture puissante, des fonctions nombreuses et performantes, ses autres acquis technologiques et une vision passionnée du portail en tant que lieu de travail de l'avenir pour créer un produit séduisant, prêt à dominer le marché. »

–David S. Marshak, Patricia Seybold Group, 13 février 2003

« En intégrant les données, les applications, les processus et les personnes en son sein et au-delà, Flowserve pourra continuer à fournir à ses clients des services à valeur ajoutée pendant longtemps. Notre nouvelle infrastructure basée sur le logiciel WebSphere nous offre une base solide qui nous permettra de fournir une réponse rapide et efficace à nos besoins commerciaux. »



–Rory MacDowell, responsable de l'information, Flowserve

Fournir un accès standardisé aux systèmes intégrés dans l'ensemble de votre organisation

Une interface de portail cohérente contribue à unifier des unités commerciales diverses et réparties, facilite la communication entre les utilisateurs internes et externes, voire mobiles et normalise la manière dont les employés interagissent entre eux et gèrent leurs relations avec les partenaires et les clients. Le tout sans avoir besoin de mettre en place une nouvelle infrastructure et repartir de zéro. Avec les solutions de portail d'IBM, il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement intégral des applications existantes lorsqu'on décide de passer des écrans verts aux interfaces Web. Basées sur des normes ouvertes, les solutions logicielles de portail complètes proposées par IBM peuvent vous aider à créer et à mettre en œuvre rapidement des portails conviviaux. Intégrez vos systèmes back-end, vos processus métiers et vos applications individuelles – ensemble – avec celles de vos partenaires tout au long de la chaîne de valeur. En conservant et en réutilisant ce que vous possédez déjà, vous pouvez économiser de l'argent pour de nouveaux projets de développement et tirer une valeur supplémentaire des investissements consentis dans des systèmes, des processus, des applications et des données ainsi que dans vos compétences informatiques actuelles – sans vous soucier de la compatibilité avec des logiciels propriétaires.

Améliorer vos relations commerciales à l'aide de portails personnalisés

Les sites Web statiques « taille unique » ne peuvent pas répondre aux besoins divers de vos clients, partenaires et employés. La flexibilité de la technologie de portail vous permet de présenter de manière souple des informations pertinentes en fonction des groupes qui les consultent, de proposer des applications, des services et des données de manière sélective – sur la base de la sécurité, du rôle, des intérêts, des relations, de l'expérience, des besoins commerciaux ou des types de périphériques – afin de créer des expériences utilisateur individuelles et hautement personnalisées, mettre en œuvre une collaboration en temps réel comprenant notamment des messages instantanés entre employés et partenaires afin d'accélérer la prise de décisions et d'améliorer l'efficacité des processus à l'aide de portails de collaboration ; établir des relations plus étroites avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement par le biais d'un portail sécurisé, basé sur les rôles prenant en charge des fonctions d'e-commerce ; accroître la fonctionnalité et l'efficacité des portails intranet en taillant le contenu et les applications sur mesure en fonction du rôle commercial de chaque employé ou équipe ; fournir aux clients une méthode cohérente désormais personnalisée de faire des affaires avec votre entreprise - indépendamment du canal ou du point de contact utilisé et enfin, consolider les informations et services importants – et notamment les offres, les promotions et autres contenus ciblés - à partir d'un seul et même site Web. Toute cela peut améliorer la satisfaction des clients et fidéliser ceux-ci davantage.



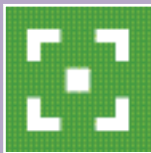


Réduire les coûts par le biais du « self-service »

Les solutions de portail d'IBM peuvent vous aider à réduire les coûts opérationnels et les coûts de support en permettant aux utilisateurs du portail de rechercher les informations et les ressources dont ils ont le plus besoin et d'y accéder – à partir de pratiquement n'importe quel emplacement et à tout moment. Par exemple, les clients peuvent rapidement vérifier les informations relatives à leur compte ou l'état de leurs commandes à partir de leurs dispositifs numériques et obtenir une assistance directe de la part du service clients à l'aide d'un message instantané, et uniquement lorsqu'ils en ont besoin, ce qui vous permet de réduire les coûts liés aux centres d'appel. Les employés peuvent accéder aux applications des ressources humaines, consulter des cours ou rechercher des informations dans toute l'entreprise. Le tout à partir de l'interface qu'ils utilisent pour accéder aux applications d'inventaire ou de relation avec la clientèle, ce qui améliore la productivité sans requérir de support informatique. Par ailleurs, vos partenaires peuvent accéder à des outils de création de vitrine en ligne afin de construire leur propre portail. De cette manière, votre personnel de développement peut se concentrer sur des activités plus essentielles à vos affaires. Les fonctions de self-service permettent aux utilisateurs du portail d'interagir plus efficacement avec votre entreprise. Plus rien ne vous empêche alors de fournir un meilleur service et d'établir des relations plus solides à un coût moindre.

Rester dans les limites de votre budget

Le coût des nouveaux matériels, logiciels et personnels peut grever un budget serré. Vous devez avoir la maîtrise de vos coûts de possession dès le départ. Les solutions de portail d'IBM peuvent être rapidement déployées, fonctionnent avec votre infrastructure en place et tire avantage des compétences existantes, ce qui vous permettra d'économiser sur les coûts liés à l'investissement initial et à la mise en œuvre. Une interface utilisateur intuitive signifie moins de maintenance et moins de gestion, ce qui vous permet de continuer à contrôler le coût total de possession. Par ailleurs, dans votre entreprise, les portails peuvent aider à réduire les coûts de déploiement, d'intégration et de gestion des applications métiers et des outils de collaboration utilisés par les employés, les partenaires et les clients. Vous pouvez commencer « au bas de l'échelle » et étendre votre solution de portail au fil du temps pour répondre à vos besoins commerciaux, tout en prouvant la valeur de cette solution pour votre entreprise. Tout ceci signifie que vous pouvez rester dans les limites de votre budget et obtenir un retour rapide sur vos investissements.



Étendre vos activités progressivement avec un retour quantifiable

Les solutions de portail d'IBM offre une gamme de solutions logicielles hautement adaptables permettant de répondre à l'évolution de vos besoins commerciaux et de vos besoins en matière de développement de portail. Vous pouvez commencer « au bas de l'échelle » et étendre votre infrastructure progressivement, en ajoutant des centaines ou des centaines de milliers d'utilisateurs ainsi que des fonctions optimisées au fil du temps – à mesure que vos besoins commerciaux le demandent. Les solutions de portail étendues d'IBM comprennent les composants suivants :

- **Logiciels de la famille IBM WebSphere Portal** – pour fournir un point d'interaction personnalisé, dynamique et fiable pour les processus, les applications, les contenus et les personnes.
- **Logiciels de la famille IBM WebSphere Commerce** : pour vous permettre de déployer diverses initiatives de commerce électronique, depuis une simple vitrine en ligne jusqu'à un canal de vente à plusieurs niveaux, sur une seule plate-forme.
- **Solutions IBM WebSphere Enterprise Transformation** : pour vous aider à étendre la valeur des applications et des données existantes avec des interfaces Web.
- **Solutions IBM WebSphere Mobile Computing** : pour permettre aux partenaires, employés et clients d'accéder à votre entreprise par le biais de dispositifs mobiles.
- **Solutions IBM Tivoli Security Management** : pour automatiser la gestion des utilisateurs, des droits d'accès et des préférences en matière de confidentialité, tout au long du cycle de vie des identités.

« Les clients des assurances ont une expérience bien plus positive avec Prudential. Sur notre portail Web hautement disponible, ils peuvent puiser un grand nombre de ressources d'informations pour planifier leurs finances. Le grand avantage pour Prudential, c'est que nous avons pu déplacer nos transactions du centre d'appel à notre site Web et ainsi réduire considérablement le volume d'appels par rapport aux années précédentes. »

–David Kennington, vice-président des systèmes d'information, Prudential

Tirer parti d'une solution flexible pour atteindre vos objectifs commerciaux

Parties intégrantes des solutions logicielles d'IBM people productivity*, les solutions de portail d'IBM sont conçues pour vous aider à créer un environnement de travail plus unifié, où les employés peuvent avoir un accès immédiat aux informations, interagir plus efficacement avec les clients, les fournisseurs, les partenaires et les collègues, entrer en contact les uns avec les autres et travailler ensemble pour atteindre les objectifs commerciaux à tout moment, en tout lieu et à partir de n'importe quel périphérique. Les solutions d'IBM people productivity* comprennent des outils métiers robustes permettant à votre personnel d'être très réactif et plus productif, tout en gardant la maîtrise des coûts grâce à la rationalisation des tâches et à la simplification des interactions commerciales entre les personnes, les processus, les applications et les données.

IBM propose une gamme complète de solutions logicielles conçues pour travailler en synergie - et dans vos systèmes existants - de manière à créer des environnements de travail sécurisés de haute performance. Tirez un meilleur parti de vos connaissances commerciales et de vos informations. Offrez une connectivité sans précédent à vos employés pour accroître leur productivité. Réagissez plus rapidement aux besoins de vos clients - et aux vôtres. Et ce, sans alourdir votre organisation ni votre infrastructure informatique.

Pour obtenir de plus amples informations

Pour savoir comment les solutions de portail IBM peuvent vous aider à unifier votre lieu de travail ou comment vous pouvez développer une stratégie complète pour celui-ci à l'aide des solutions logicielles d'IBM people productivity*, visitez :

ibm.com/software/portal/fr/em1

*Productivité humaine





Compagnie IBM France

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

IBM Belgium

Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42
B - 1130 Brussels

La page d'accueil d'IBM peut être consultée à l'adresse suivante :

ibm.com

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

Tous les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques ou des marques de service appartenant à leurs propriétaires respectifs.

* Marshak, David S. "IBM WebSphere Portal, A Market, Functionality and Vision Leader." Patricia Seybold Group. 13 février 2003.

Produit aux USA
04-04

Tous droits réservés.

© Copyright IBM Corporation 2004
Tous droits réservés.