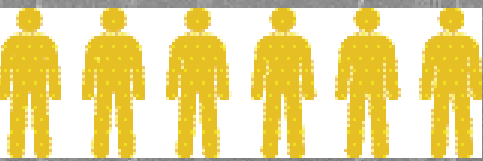


Accroître la productivité de l'entreprise grâce aux portails.



Le Middleware* est partout. Vous voyez ?

*Logiciels d'infrastructure





Des informations critiques pour l'entreprise.

De nouveaux canaux et plans de croissance.

Des modèles de workflow.

Une diversité de talents.

Des relations avec des partenaires clés.

Et une base de clients en expansion.

Vous avez en main toutes les pièces du puzzle, mais vous ne pouvez pas les assembler. Ce qui vous manque, c'est de pouvoir connecter et faire interagir des unités sectorielles, des équipes et des ressources informatiques disparates pour vous aider à atteindre les objectifs de l'entreprise. C'est de pouvoir transformer les interactions de travail sous-jacentes en inducteurs efficaces de productivité et de croissance.

IBM offre des solutions people productivity* fiables et extensibles permettant une transformation progressive de l'ensemble de l'environnement de travail, pour que votre entreprise puisse réagir rapidement à l'évolution du marché. Pour vous aider à optimiser la productivité humaine à travers les frontières organisationnelles et au-delà, IBM offre des solutions de portail, qui permettent de créer des points d'interaction personnalisés et dynamiques entre les processus, les applications, les contenus et les collaborateurs. Cet environnement Web permet d'accroître la productivité, de fidéliser la clientèle et d'améliorer les relations tout au long de la chaîne de valeur. Tout en réduisant les coûts opérationnels et en générant un retour sur investissement quantifiable.

« En leur fournissant l'information en temps réel, nous pouvons aider les employés à prendre des décisions plus rapides et mieux informées. Un tel niveau de réactivité permet aux équipes, en les libérant, de se concentrer sur leurs compétences essentielles et se traduit par d'énormes gains de productivité. »

– Tina Eyerly, directrice, Knowledge Management, Spherion

*Productivité des personnes



« *Les employés ont maintenu envers la clientèle le haut niveau de réactivité, qui nous a permis à l'origine de sécuriser notre position de leader. Nos applications intuitives basées sur le Web ...nous ont permis d'économiser des dizaines de milliers de dollars dans les rubriques de coûts normalement liées au déploiement de logiciels en clientèle et à la formation. »*

— Massimo Paglietti, directeur informatique, Nextra

Regrouper l'ensemble du personnel en un lieu unique pour optimiser la productivité générale

Qu'ils soient distants géographiquement, temporellement ou techniquement, les employés dispersés, itinérants et internationaux sont confrontés à des défis importants de productivité. L'absence de communication efficace peut retarder la commande d'un client, nuire aux prises de décision ou faire échouer la vente. La réalisation des objectifs que l'entreprise s'est fixés, dépend de la capacité des employés et des partenaires à travailler ensemble – en tant qu'équipe synchronisée – où qu'ils se trouvent, quel que soit l'équipement utilisé ou la distance qui les sépare de leur bureau. Les portails permettent de regrouper tous les acteurs de la chaîne de valeur au sein d'un environnement virtuel, avec une interface utilisateur harmonisée. Des employés de fonctions et de divisions différentes peuvent former une équipe de travail efficace, tout en exécutant des tâches propres à leur rôle. Les solutions de portail d'IBM vous donnent la garantie que l'entreprise tout entière a accès aux informations importantes et prend des décisions informées. En ajoutant des solutions collaboratives aux portails, vous aurez accès à vos collaborateurs en temps réel et prendrez des décisions plus rapides et mieux informées – sans quitter votre processus, vos informations ou votre application de travail. Et tout cela, au sein d'un seul et même environnement.

Les portails fournissent un environnement de travail virtuel centralisé, au sein duquel les employés peuvent partager et accéder à des applications, informations et savoirs avec rapidité et efficacité, en toute sécurité – en interne et avec des partenaires extérieurs – même à distance. Ils permettent aux nouveaux employés de s'intégrer plus rapidement. Ils soutiennent la productivité, s'adaptant même à la taille et à la base de compétences des effectifs en fonction de l'évolution du climat commercial et économique.

Supprimer les obstacles aux interactions clients pour augmenter la satisfaction, fidéliser la clientèle et dynamiser les ventes

Vous ne pouvez pas vous permettre de traiter des clients en ligne différemment de ce que vous le feriez, s'ils étaient physiquement présents. Ni les renvoyer avec des informations de compte inaccessibles, des nomenclatures de produits incomplètes ou avec des inquiétudes sur vos assurances de sécurisation en ligne. Ils veulent un accès direct et facile aux informations les plus pertinentes – où qu'ils se trouvent et quel que soit l'équipement utilisé. Ils veulent aussi un service clientèle réactif, capable de répondre à leurs questions et de les assister à tout moment. De la même manière qu'en face-à-face. Avec le portail clients, vous mettez à la disposition du client des services personnalisés (y compris, des options en self-service), lui permettant de trouver plus rapidement l'information dont il a besoin. Votre portail peut aussi collecter dynamiquement et afficher sélectivement des informations personnalisées, adaptées aux intérêts spécifiques de chaque client. Une meilleure interaction – notamment des échanges en temps réel avec des collaborateurs de vente compétents – vous permet de mieux comprendre les besoins du client et de mieux y répondre. D'où une plus grande fidélisation de la clientèle. Pour vous aider à dynamiser les ventes, les portails de commerce électronique vous permettent de présenter des offres, des promotions et d'autres contenus ciblés pour guider le client dans ses décisions d'achat et créer des opportunités de ventes croisées et incitatives.



Nextra mise sur la solution de portails d'IBM pour conquérir de nouveaux clients et fidéliser sa clientèle existante

Lors de la création de la nouvelle filiale Nextra d'Intesa, issue de la fusion de deux sociétés du groupe financier, le conseil d'administration de la société s'est trouvé immédiatement confronté à des défis. Avant l'opération de fusion, l'une des deux sociétés appliquait des processus standardisés, lui permettant d'identifier ses clients les plus importants et de les cibler en priorité. L'autre société, en revanche, s'appuyait sur des procédures moins structurées (y compris, le bouche à oreille) et n'était pas à même de fournir des services ponctuels ou personnalisés à la clientèle, contrairement à sa société sœur. L'équipe dirigeante craignait que les différences de processus et de techniques métier entre les deux entreprises érodent les capacités de service clientèle de Nextra et chassent les clients potentiels.

Les dirigeants de Nextra avaient besoin d'agir rapidement pour éliminer ces obstacles – sans nuire aux impératifs de calendrier de la fusion. Ils devaient déployer un ensemble commun de pratiques efficaces à travers l'entreprise pour raccourcir les délais d'exécution des tâches opérationnelles, augmenter la productivité et offrir un service clientèle réactif.

En collaboration avec IBM Business Consulting Services, Nextra a conçu et mis en œuvre, en tout juste six mois, un portail pour tous les employés de l'entreprise avec le logiciel WebSphere Portal d'IBM. Le portail fournit un point d'accès unique aux fonctions et aux applications métier – à commencer par les systèmes de gestion de la relation clients (CRM) et de gestion intégrée (ERP).

Aujourd'hui, les salariés de Nextra peuvent en temps réel : identifier les besoins de la clientèle et les opportunités de vente croisée, promouvoir de nouveaux produits et répondre aux demandes d'assistance de la clientèle. Lorsqu'un client appelle, l'utilisateur peut visualiser d'un seul coup d'œil les comptes et les avoirs du client, et suggérer ainsi des services et des produits sur mesure adaptés au compte du client. Résultat : les clients obtiennent des services coordonnés hautement personnalisés et des réponses rapides et pertinentes à leurs questions.

Cette solution informatique a économisé à Nextra des dizaines de milliers de dollars en termes de déploiement de logiciel et de frais de formation. Elle a contribué à faire de Nextra une société de gestion d'actifs leader en Italie, employant 600 salariés et gérant plus de 120 milliards d'euros d'actifs (132 milliards de dollars américains).



Valoriser les solutions de portail

IBM offre une solution de portail extensible, intégrant, entre autres, des fonctionnalités de commerce électronique, d'informatique mobile, de modernisation d'entreprise et de sécurisation. Quelque soit la taille de votre entreprise, l'infrastructure existante ou les capacités Web, la gamme de logiciels de portail d'IBM offre un éventail de solutions extrêmement flexibles adaptées à votre budget, ainsi qu'à vos besoins d'activité et de portail :

- Logiciels de la gamme IBM WebSphere Portal
- Logiciels de la gamme IBM WebSphere Commerce
- Solutions IBM WebSphere Enterprise Transformation (transformation d'entreprise)
- Solutions IBM WebSphere Mobile Computing (informatique mobile)
- Solutions IBM Tivoli Security Management (gestion de la sécurité)

« Nos processus métier manuels, en contact direct avec la clientèle, étaient onéreux, longs et sujets aux erreurs. Le personnel administratif de chaque ligne d'activités devait saisir manuellement les numéros de pièces, les configurations produits et les données clients dans des bases de données sectorisées ... Dans ce métier, vous devez être réactif vis-à-vis de la clientèle. Le logiciel WebSphere d'IBM nous permet d'optimiser nos compétences et atouts commerciaux existants, tout en répondant à toutes nos exigences en matière de e-business. »

–Rory MacDowell, responsable des technologies de l'information, Flowserve

Le renforcement des relations entre partenaires crée de nouvelles opportunités commerciales

L'application de processus et de workflows inefficaces au sein de l'entreprise et de la chaîne de valeur peut ralentir la croissance de l'entreprise. Un portail flexible, fiable et sécurisé avec vos partenaires peut vous aider à intégrer des systèmes dorsaux et des processus clés avec ceux des revendeurs, distributeurs et fournisseurs. Il met à la disposition de vos partenaires des applications self-service et leur permet de bénéficier d'un accès instantané à une pluralité d'informations et de fonctionnalités : données d'études, informations de produits et de prix, « tuyaux » pour découvrir des prospects, situations de compte et de commande – et même des outils de création en ligne de vitrine virtuelle. En contrepartie, vos partenaires peuvent collaborer avec vous en temps réel et vous aider à commercialiser vos produits plus rapidement. Les solutions de portail complètes comportent des fonctionnalités étendues d'automatisation et d'intégration de systèmes de stock, de marketing en ligne et de processus d'achat et de vente – au niveau de l'entreprise et au-delà. Elles procurent une plus grande efficacité opérationnelle et une meilleure productivité d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur. Et une flexibilité permettant de réagir rapidement aux nouvelles opportunités commerciales.

Une croissance progressive avec un retour sur investissement mesurable

Les solutions de portail d'IBM offrent une gamme de logiciels extrêmement extensibles conçus pour répondre à vos besoins d'activité et de portail. Vous pouvez commencer par un petit portail et croître par paliers successifs, optimisant du même coup les investissements existants. Vous pouvez y ajouter des centaines – voire des centaines de milliers – d'utilisateurs au gré de votre budget et de vos besoins. Et l'enrichir de fonctionnalités et d'applications en fonction des exigences commerciales. Grâce à la rapidité d'implantation et d'intégration des solutions de portail, vous pouvez valoriser vos ressources patrimoniales et réaliser rapidement un retour sur investissement quantifiable

Une solution flexible pour atteindre vos objectifs métier

Formant partie intégrante des solutions logicielles people productivity* d'IBM, les solutions collaboratives sont conçues pour vous aider à créer un environnement de travail plus fédérateur. Un environnement où les salariés bénéficient d'un accès immédiat à l'information, interagissent plus efficacement avec clients, fournisseurs, partenaires et collaborateurs, et peuvent se connecter et collaborer instantanément n'importe quand, n'importe où et depuis n'importe quel équipement pour répondre aux besoins de l'entreprise. Les solutions people productivity* sont dotées d'outils métier robustes pour optimiser la réactivité et le rendement des équipes. Elles contribuent, de plus, à maîtriser les coûts en éliminant les tâches redondantes et en simplifiant les interactions entre individus, processus, applications et données.

IBM offre une gamme de solutions logicielles conçues pour fonctionner avec vos systèmes existants afin de vous aider à créer des environnements de travail hautement performants et sécurisés. A optimiser plus efficacement les savoirs et informations métiers. A procurer aux employés de nouveaux niveaux de connectivité pour optimiser la productivité. Et à accroître la réactivité des équipes aux besoins des clients – et entre elles – sans faire peser de nouvelles contraintes sur votre organisation ou votre infrastructure informatique.

Pour plus d'informations

Pour savoir comment améliorer la productivité avec les solutions de portail d'IBM ou comment bâtir une stratégie de travail basée sur les solutions logicielles people productivity* d'IBM, rendez-vous sur :

ibm.com/software/people/portal/fr/em1

* productivité des personnes



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 IBM est accessible sur
ibm.com

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

Les autres raisons sociales, noms de produit et
noms de service peuvent être des marques ou
des marques de service de leurs propriétaires
respectifs.

Produit aux États-Unis d'Amérique
05-04

Tous droits réservés

© Copyright IBM Corporation 2004
Tous droits réservés.