

La convergence téléphonie IP-système d'information pour des services de communication plus performants

> L'enjeu

Gagner en productivité et *faciliter la communication à tout moment et en tout lieu*, quel que soit le réseau (voix, données, vidéo).

> La solution

- Concevoir et mettre en œuvre une seule infrastructure de réseau à l'aide de l'offre globale d'IBM Integrated Communications Services : conseil, conception, intégration, exploitation, maintenance.
- L'appui des partenaires d'IBM - Avaya, Cisco, Alcatel... - garantit la réussite de vos projets de convergence.

> Les bénéfices

- Un accès unifié à toutes les applications de l'entreprise, qu'il s'agisse de communication (messagerie, centre de contact multicanal, annuaire, vidéo-conférence...) ou d'applications métiers (ERP, CRM...).
- Offrir de nouveaux services à vos clients (contact center, web services...).
- Des utilisateurs mobiles, plus productifs; une meilleure satisfaction client.
- Des coûts de télécommunications, d'infrastructure et d'exploitation réduits.
- Un réseau intégré, optimisé et performant.
- Une sécurité optimale.

Offrir de nouveaux services de communication : une contribution à la performance de l'entreprise

La performance de l'entreprise dépend de plus en plus de la capacité de ses collaborateurs, clients et partenaires à communiquer à tout moment, en tout lieu et par tout moyen. Faciliter l'accès à toutes les applications de l'entreprise, quelles qu'elles soient, est aujourd'hui un enjeu majeur et un levier de croissance.

Or, vous constatez tous les jours les bouleversements qui touchent les moyens de communication :

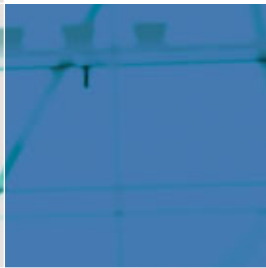
- les nouveaux usages du téléphone modifient la façon d'être et de travailler,
- la convergence de la voix et de la vidéo avec le monde Internet s'impose progressivement,
- la multiplicité des moyens et des flux de communication rend les infrastructures de réseau de plus en plus complexes,
- les coûts de structure, d'exploitation et d'administration de ces réseaux - voix, données, vidéo - augmentent.

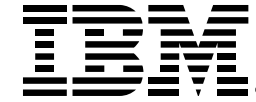
Il devient donc nécessaire d'envisager une transformation majeure de vos infrastructures de réseaux.

En faisant confiance à la division Integrated Communications Services d'IBM, vous pouvez concevoir, déployer et gérer de nouveaux services de communication et contribuer à la performance de l'entreprise.

Intégrer la communication d'entreprise au système d'information, une nécessité

Avec la convergence des réseaux de communication, la téléphonie d'entreprise devient une application comme une autre. La voix, numérisée, se transforme en flux informatique et devient ainsi une des applications stratégiques de l'entreprise. Tout comme l'image, de plus en plus utilisée dans les relations professionnelles. L'intégration au système d'information est donc une nécessité.





Grâce à sa maîtrise des services d'intégration, IBM Integrated Communications Services vous permet de construire une infrastructure réseau homogène et pérenne permettant une utilisation optimale des ressources de l'entreprise. Peu importe l'outil. L'objectif : disposer d'un réseau multicanal (mail, fax, téléphone...) fiable, évolutif, adapté aux besoins de l'activité et au coût réduit. Avec les services innovants d'IBM dédiés à la convergence des réseaux, vous pourrez, par exemple, obtenir immédiatement des informations sur le dernier contact client quel que soit le canal utilisé, perfectionner les processus métiers et mieux maîtriser les coûts associés.

IBM Integrated Communications Services vous aide à répondre aux questions que vous vous posez, notamment :

- Quel budget consacrer à la convergence des réseaux voix, données et vidéo ?
- Quelles sont les meilleures pratiques dans ce domaine ?
- Quelles technologies choisir ?
- Quelle stratégie de migration adopter ?
- Quels vont être les bénéfices immédiats et à long terme ?

L'expertise d'IBM Integrated Communications Services : des solutions de bout en bout

Grâce à son expérience, à sa position de leader dans les services de réseaux et à sa connaissance des secteurs économiques, IBM vous aide à concevoir, mettre en œuvre et exploiter une seule et même infrastructure intégrant tous les flux de communication.

Pour garantir un fonctionnement fiable de la solution mise en place, IBM Integrated Communications Services s'appuie sur les compétences de partenaires reconnus dans le monde des communications tels que Avaya, Cisco, Alcatel... Des développements applicatifs conjoints avec Cisco et Avaya, notamment, permettant par exemple de proposer des solutions de collaboration favorisant la productivité. L'apport des autres divisions d'IBM - serveurs, logiciels, financement - contribue également à la réussite de vos projets de convergence.

Les avantages apportés par la convergence données-voix-vidéo sur IP

- Une réelle amélioration du cadre de travail :
 - Un accès unifié aux applications : messagerie, centre de contact multicanal, annuaire, vidéo-conférence...
 - Un interfaçage effectif avec les applications métiers : ERP (progiciel de gestion intégré), CRM (relation client)...
 - Meilleure productivité, réactivité, disponibilité...
- Un réseau fiable et cohérent qui optimise la performance des applications : mobilité, centres de contacts, voix sur IP...
- Une réduction sensible des coûts d'exploitation du réseau et des coûts de télécommunications :
 - Baisse des charges d'exploitation grâce à l'exploitation d'une infrastructure unique et à la mutualisation des équipes de maintenance.
 - Baisse du coût des communications téléphoniques.
 - Optimisation de la bande passante.

Compagnie IBM France

Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta - F - 92400 Courbevoie
Tél. : 0810 011 810
ibm.com/fr

IBM, le logo IBM sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays.

Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans avis préalable. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les produits et les services IBM, veuillez contacter votre revendeur ou votre ingénieur commercial IBM.

Les photographies de cette publication peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.
Crédit photo : Photodisc

4^e trimestre 2006
© Copyright IBM Corporation 2006
Tous droits réservés.