

IBM ouvre à La Gaude un centre de 'communications unifiées'

Il est loin le temps où l'e-mail était considéré comme un gadget. Aujourd'hui, la messagerie fait partie des outils de base dans l'environnement des salariés.

Selon IBM, les outils de collaboration et de communication (messagerie instantanée, audio et vidéoconférence, partage de documents, collaboration à distance, web-conférence...) s'intégreront bientôt eux aussi au poste de travail informatique de chacun.

Fort de cette certitude, **IBM** vient d'ouvrir un centre d'excellence pour les solutions de collaboration et de communication unifiées dans son « laboratoire/centre de solutions » de La Gaude (près de Nice). Géré par une équipe d'experts, ce centre reçoit les clients pour leur démontrer l'intérêt de ces technologies dans leur secteur d'activité. Le centre fait des démonstrations grandeur nature pour une quinzaine de métiers : grande distribution, services financiers, industrie automobile, chimie...

Plaidoyer pour l'innovation

Alors que nous arrivons dans la salle de réunion, Daniel Chaffraix, le directeur général d'IBM France, commence son discours en visioconférence sur grand écran. Il écarte d'emblée un positionnement purement informatique sur le marché : « *La technologie pour la technologie : c'est du passé ! Aujourd'hui, nous devons transformer les technologies en valeur ajoutée avec un retour sur investissement rapide pour nos clients. C'est pourquoi nous associons les technologies et les métiers de nos clients afin de leur bâtir des solutions.* »

Les 900 collaborateurs du centre technologique de La Gaude incarnent le laboratoire d'IBM sur les technologies, appliquées aux métiers des clients. Leur objectif : se poser les questions du futur et rechercher la meilleure adéquation entre les métiers d'IBM et les besoins des clients.

« *Dans ce monde de l'hyperconnexion, nous cherchons à rendre la planète plus intelligente avec notre programme "Smarter Planet" : comment transformer au mieux les données des échanges émanant des millions d'internautes et des milliards d'objets communicants en information ? Très bientôt, le fichier XML contenant le bilan de l'entreprise deviendra un actif immatériel indispensable, par exemple [...] Si nos clients ont déjà compris les risques du changement, il nous incombe de leur expliquer les risques de la non-transformation de leur organisation, et de les accompagner dans ce changement* », insiste le dirigeant.

Réduction des coûts et vidéoconférence collaborative

Nous passons ensuite dans une salle de réunion (voir photo). Une table en forme d'anneau ovale offre six fauteuils face à trois larges écrans plats. Dans le creux face aux fauteuils, un autre écran plat permet le partage et l'affichage de documents. Soudain, les trois écrans s'allument et trois personnes apparaissent depuis New York en taille réelle. L'illusion de la présence est parfaite. Après quelques minutes d'échanges verbaux, on oublie totalement les écrans.



Laurence Guihard-Joly, responsable de l'offre de communication unifiée (UC2) chez IBM, prend la parole : « *La convergence voix/données ayant commencé plus tôt aux États-Unis, l'intérêt pour les communications unifiées fait partie presque systématiquement des nombreux projets de convergence IP. On constate plus d'hésitation sur les pays comme la France ou l'Allemagne, réticents à utiliser l'indication des états de présence par exemple. Cependant, l'intégration de projets UC2 enregistre une croissance à trois chiffres, avec une demande qui explose au Japon, où la téléconférence (entre autres) réduit les frais de déplacement et assure un retour sur investissement très rapide.* »

Si des solutions sur un seul écran ou sur des postes de travail restent plus raisonnables, l'ensemble Teleprésence de Cisco (sur la photo) est vendu pour environ 200.000 dollars. « *Cisco peut proposer une salle équipée revenant à 250 dollars de l'heure* », tempère Laurence Guihard-Joly, qui argumente : « *Chez IBM, nous évaluons l'heure de télé réunion entre 200 et 300 dollars de l'heure. Des coûts qui permettent à un grand nombre d'entreprises d'évaluer le ROI à moins d'un an. Fin 2006-début 2007 chez IBM, nous avons estimé que la généralisation de la voix sur IP, les solutions de collaboration et la vidéo-conférence (sans Telepresence) permettait une économie de 17 millions de dollars par an, et de 95 millions par an sur les déplacements ! Sans intégrer les économies de papier, de stockage des e-mails...* »

La quête du Graal : la domination sur le poste de travail

Plus stratégique et moins souvent mise en avant par les observateurs, une autre bataille se joue aussi –et surtout– sur le poste de travail, plus précisément sur l'environnement de travail (quel que soit le type d'équipement client). « *La communication et la collaboration unifiées ne concernent pas que la voix et la vidéo. En effet, il s'agit aussi d'intégrer tous ces services sur le poste de travail sous une forme qui simplifie les usages. Il ne souhaite plus consacrer de temps pour se former sans cesse à tous les outils. D'ailleurs, IBM considère cet aspect du poste de travail comme très stratégique, et l'intègre dans sa vision Smart Work[JD : une meilleure gestion des processus], et Smarter Collaboration. Des concepts clairement déclinés dans toutes les divisions : consulting, infrastructure, Software Group et en R&D* », assure Laurence Guihard-Joly.

Et Patrice Fontaine, chef de marché Lotus chez IBM, de conclure : « *L'objectif consiste à proposer un centre de pilotage à l'utilisateur, depuis son poste de travail qui intègre tous les outils collaboratifs : e-mail, messagerie instantanée, téléphonie, vidéoconférence, workflow, calendrier... y compris l'accès aux applications métier de l'entreprise. IBM propose donc ces possibilités sous le client Lotus Notes relié aux serveurs Notes*

proposant les services choisis par l'entreprise. »