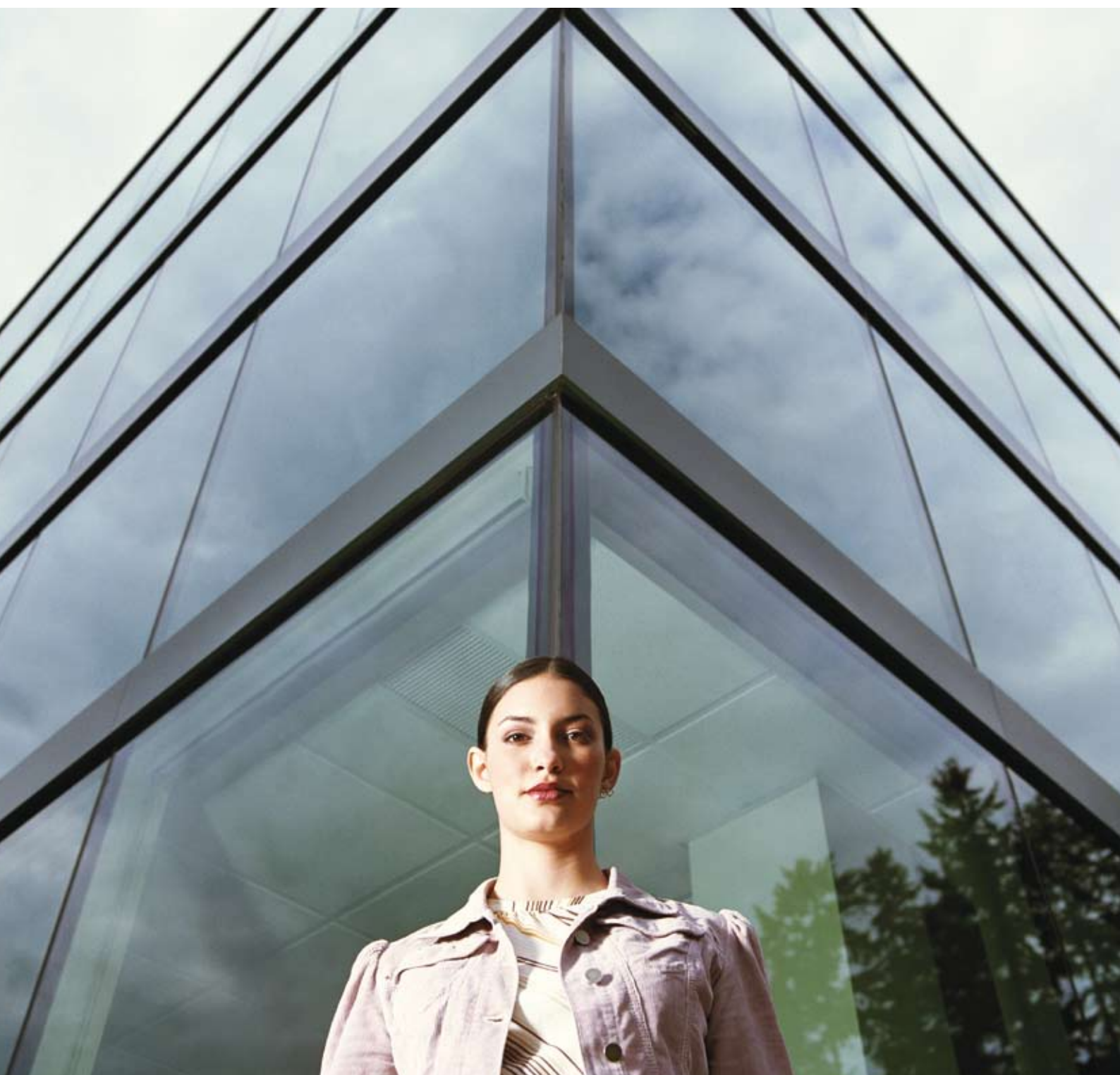


**Transformez votre parc applicatif :
cap sur la valeur et sur la flexibilité**



Aperçu

- ***Transformer votre environnement applicatif en un écosystème autofinancé assurant un retour sur investissement quantifiable***

- ***Réduire le coût des applications et leur coût de revient global avec une infrastructure intégrée, souple et rationalisée***

- ***Accéder à des spécialistes hautement qualifiés pour mieux répondre aux besoins opérationnels et proposer plus vite de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités***

- ***Bénéficier d'offres IBM adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise***

Malgré les fluctuations qui animent l'économie mondiale, les entreprises parviennent à maintenir leurs objectifs de croissance concernant leur chiffre d'affaires et le contrôle de leurs coûts. Il leur faut cependant trouver des moyens de réduire leurs dépenses, afin de générer des stratégies de croissance susceptibles de les faire évoluer et d'accroître leurs résultats financiers. Les dirigeants sont conscients que la création de valeur sur de nouveaux produits et services occupe une place majeure dans leurs objectifs.

Aussi, les entreprises et les organisations s'appuient de plus en plus sur des spécialistes comme IBM pour la gestion de leurs applications opérationnelles et des fonctions de support. En externalisant et en optimisant certaines de ces fonctions, les dirigeants peuvent mobiliser toutes leurs ressources sur le cœur de métier de l'entreprise tout en réduisant leurs coûts de revient global.

La gestion du parc applicatif pour trouver le meilleur équilibre entre coûts, risques et valeur

Toutes les entreprises, y compris les plus performantes, doivent faire face à des changements permanents, offrir un haut niveau de qualité et augmenter les performances sans interruption de service.

Il s'agit de trouver un équilibre entre croissance du chiffre d'affaires, amélioration de la marge d'exploitation et optimisation des processus, tout en veillant à la conduite efficace des activités qui n'entrent pas dans leur cœur de métier. De plus, la recherche de valeur et de rentabilité exige

l'optimisation des opérations au-delà du cercle de l'entreprise – dans les relations avec les clients, les partenaires et les fournisseurs.

Dans le climat économique actuel, la capacité d'une entreprise à trouver cet équilibre est directement liée à ses performances, à la richesse et à la couverture de son parc applicatif. Trop souvent, les ressources sont mobilisées par l'optimisation et le support aux applications, notamment lorsque le parc applicatif est appelé à se développer. Il en résulte un manque de corrélation entre les applications et la stratégie de l'entreprise qui peut nuire à long terme aux résultats de l'entreprise.

La solution logique est de recourir à un moyen simple et rentable de gérer le parc applicatif. Intégrer des procédures de gestion des applications peut permettre de démarquer votre entreprise de la concurrence tout en réduisant son coût de revient global.

En optimisant votre parc applicatif, IBM vous aide à assurer l'adéquation entre vos investissements informatiques et vos objectifs opérationnels, et à réagir avec souplesse aux pressions du marché.

Le système d'information est aujourd'hui au cœur de la création de valeur

Nous avons assisté ces vingt dernières années à une évolution radicale des technologies, des logiciels et des business models liés aux processus et à l'organisation. Les entreprises ne misent plus sur l'informatique uniquement pour les opérations courantes. Elles recourent aussi au système d'information pour réaliser une intégration transparente au sein d'un réseau étendu et pour assurer la disponibilité des informations nécessaires à la prise de décisions proactives et pertinentes.

Les entreprises et les organisations s'appuient sur l'informatique pour réduire leurs coûts d'exploitation et de support, sans conséquence sur la qualité, et pour

déployer de nouveaux processus métier tels que la gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management) ou la gestion du cycle de vie des produits (PLM - Product Life Management). De nombreuses fonctions de back-office (gestion financière, gestion des ressources humaines, gestion des comptes clients...) sont confiées à des prestataires extérieurs dans le cadre de services mutualisés ou de services d'externalisation. Le rôle de l'informatique dans l'évolution des processus, de l'organisation et de la technologie est aujourd'hui au cœur de la stratégie. Et l'augmentation des performances IT devient un facteur clé sur un marché toujours plus complexe qui exige des entreprises la mise en œuvre de processus toujours plus précis et rigoureux.

De plus, face à des législations internationales toujours plus contraignantes (loi Sarbanes-Oxley, Patriot Act aux États-Unis), les fonctionnalités informatiques sont devenues vitales pour intégrer et exécuter des processus répétitifs et consommateurs de temps tels que la collecte, le traitement et la présentation des informations. Les entreprises comptent sur leur système d'information pour instaurer, maintenir et respecter les réglementations en vigueur.

IBM Application Management Services : des services pour optimiser la valeur et réduire les coûts et les risques

Le développement et la maintenance des applications représentent des investissements considérables. En modifiant le modèle économique de ces investissements, vous avez la possibilité de réaliser des économies significatives qui pourront se transformer en bénéfices tangibles pour l'entreprise. En effet, en réinvestissant ces bénéfices dans de nouvelles fonctionnalités répondant aux besoins de l'entreprise et à la demande du marché, vous pourrez gagner en réactivité et accroître sensiblement la valeur ajoutée de vos ressources IT.



Des consultants expérimentés, spécialistes du domaine applicatif, vous aident à garantir les performances et la flexibilité de vos applications en veillant constamment à la qualité et à l'optimisation de votre parc applicatif. Les méthodologies d'IBM dans le domaine applicatif (CMMI,...) reposent sur le modèle de référence des entreprises les plus performantes.

Travailler mieux et non pas seulement plus

- Viser toujours la cohérence et l'amélioration continue
- Mettre en place des mesures précises

- Rechercher systématiquement la productivité
- Bâtir un environnement favorisant la réutilisation

Veiller à ce que chacun travaille sur les bonnes tâches

- Aligner travail et budget sur les priorités opérationnelles
- Pratiquer la gouvernance métier/IT/fournisseurs
- Adhérer aux recommandations et aux normes architecturales
- Instituer un mécanisme de refacturation des services applicatifs basé sur les coûts réels

Recourir avec pertinence à des fournisseurs externes

- Recourir à une assistance extérieure ciblée pour en faire plus
- Assurer un support élargi pour davantage de couverture

Donner la priorité à l'innovation

- Optimiser le parc applicatif
- Transformer le parc applicatif en recourant à de nouvelles technologies comme les architectures orientées services (SOA) et les services Web

IBM Application Management Services : des services pour optimiser les performances organisationnelles

IBM propose l'approche la plus intégrée du marché dans le domaine des services de gestion du patrimoine applicatif. Ces services s'appuient sur les ressources mondiales d'IBM, sur les innovations techniques des laboratoires de recherche, sur l'expertise métier d'IBM Global Business Services et sur un réseau mondial de partenaires.

Notre expérience couvre tous les types d'applications – applications propriétaires grands systèmes, applications Web, applications personnalisées... – ainsi que les solutions des éditeurs majeurs du marché telles que SAP, Oracle, PeopleSoft et Siebel Systems.

Étude de cas dans le secteur des télécoms

En s'appuyant sur les services d'outsourcing d'IBM, un fournisseur de services de télécommunications nord-américain a pu accroître ses performances et son efficacité tout en développant des solutions innovantes.

Services IBM :

- Gestion intégrale du parc applicatif
- Outsourcing applicatif réalisé à l'échelle mondiale à partir de trois pays
- Migration vers le modèle CMMI niveau 3
- Mise en place d'un modèle innovant de partage des bénéfices

Bénéfices client :

- Accroissement de la disponibilité des systèmes (multipliée par 15)
- Augmentation de la productivité de plus de 100 % en trois ans
- Plus de 400 M\$ d'économies en termes de productivité globale sur la durée de vie du contrat
- Dépassement des objectifs de satisfaction du client

| Nos services | Les offres IBM Application Management Services |
|--|---|
| La mise à disposition d'un personnel qualifié qui intervient sous votre autorité pour développer, maintenir, gérer et prendre en charge vos applications. | IBM Staff Augmentation Services (Fourniture de mise en régie) |
| L'assurance d'une gestion et d'un support continu de vos progiciels (SAP, Oracle...), de vos applications sur mesure et de vos applications classiques. | IBM Application Out-tasking Services |
| La conception, le développement et la gestion continue d'un ensemble déterminé d'applications. | IBM Design-Build-Manage Services |
| La prise en charge globale du support, de la maintenance, de l'optimisation et de l'évolution du parc applicatif de l'entreprise ou de l'une de ses divisions opérationnelles. | IBM Portfolio Outsourcing Services (Infogérance du portefeuille applicatif) |
| La mise en œuvre d'une stratégie de transformation ciblée et d'un suivi expert de votre personnel pour doper les performances de votre département informatique. | IBM Co-management Services |
| La transformation de vos applications et de vos processus pour qu'ils répondent mieux à vos besoins opérationnels. | IBM Business Application Modernisation Services |
| La prise en charge globale du support, de la maintenance, de l'optimisation et de l'évolution de l'ensemble de votre patrimoine applicatif, et la fourniture de tout ou partie des fonctionnalités d'infrastructure. | IBM Full Outsourcing Services |

IBM Application Management Services (AMS) comprend un portefeuille d'offres complémentaires qui peuvent être mises en œuvre de façon indépendante ou conjointe. Ces offres vont de services ciblés, limités à une catégorie d'applications déterminées ou à la gestion de l'ensemble du parc applicatif d'une entreprise.

L'organisation mondiale d'IBM vous permet d'accéder à tous nos centres

de services. Ces centres perfectionnés proposent toute une gamme de solutions et de services de tests de logiciels conçus pour préserver la stabilité des applications. Ainsi, vous réduisez vos coûts, améliorez la productivité et limitez les risques de défaillance en production.

De l'intégration multicanal à la gestion de la relation client, notre assistance peut couvrir une seule application, un ensemble d'applications non

stratégiques ou la totalité de votre patrimoine applicatif.

IBM optimise la gestion de votre environnement applicatif

IBM vous propose un éventail complet de services de gestion des applications. Notre approche modulaire vous permet de sélectionner au mieux les offres dont vous avez besoin, avec le niveau de service, de productivité, de flexibilité et de risque que vous recherchez.

Nos offres couvrent tout le spectre possible – mise à disposition de ressources d'appoint, collaboration pour améliorer vos performances ou prise en charge totale du support, de la maintenance, de l'optimisation et de l'évolution de l'ensemble de votre parc applicatif.

Mais comment choisir la meilleure option ? Nous vous aidons à déterminer le type d'assistance le plus adapté et les domaines stratégiques sur lesquels rechercher une valeur ajoutée. Notre objectif est de vous aider à assurer le succès de votre entreprise en vous faisant bénéficier des bonnes pratiques d'IBM.



Pendant toute la durée de la prestation, des consultants et des informaticiens qualifiés mettent en œuvre les services avec des processus et des technologies adaptés à vos besoins. Ils assurent une étroite intégration entre ressources techniques et compétences.

L'objectif de toute offre du portefeuille IBM AMS est de vous apporter un service d'excellence et une amélioration continue à l'aide de processus cohérents – des processus validés et conçus pour assurer la qualité de chacun des livrables avec des outils intégrés.

Pour faire évoluer à la demande vos projets et vos ressources de support, vous devez pouvoir adapter vos ressources pour gérer des cycles dynamiques, de nouveaux projets et des événements imprévus. Le modèle mondial d'IBM vous permet de disposer en permanence des compétences dont vous avez besoin afin de fournir à vos utilisateurs le support continu qu'exigent leurs applications stratégiques dans une économie mondialisée.

Les processus et les outils du support mondial d'IBM fournissent une assistance répondant à vos priorités. Nous couvrons non seulement les horaires de travail de nos clients, mais

Étude de cas du secteur de la santé

Notre partenariat stratégique avec un grand prestataire de santé nord-américain a abouti tant sur des améliorations opérationnelles qu'au développement des compétences de l'équipe du client.

Services IBM :

- Intervention de consultants spécialisés dans la transformation sectorielle et organisationnelle
- Gestion de projets et de programmes
- Modèle SEI CMMI, changement organisationnel et analyse métier

Bénéfices client :

- Amélioration de la productivité et de la qualité, hausse du taux de satisfaction
- Réduction des coûts de support et de développement des applications
- Corrélation plus étroite entre métier et informatique
- Meilleure réactivité pour répondre aux besoins opérationnels
- Transformation organisationnelle
- Amélioration des compétences du personnel du client

aussi les situations d'urgence, avec une assistance téléphonique 24x7 et multilingue.

Nos clients doivent s'appuyer sur un environnement sécurisé garantissant la continuité opérationnelle et limitant les risques d'exploitation. IBM gère aussi l'ensemble des relations à l'échelle mondiale, en assumant les risques inhérents à la mise en œuvre de ressources internationales. IBM vous propose également différents sites et options qui vous donnent l'assurance d'un transfert immédiat de vos charges de travail applicatives en cas de perturbation dans une région déterminée.

L'accès au savoir-faire nécessaire pour développer des solutions performantes est un volet essentiel de l'offre IBM AMS. Vous devez disposer des compétences requises au bon moment et au bon endroit. Dans le monde entier, les experts IBM vous apportent les connaissances techniques et sectorielles requises pour assurer le développement et le support de vos solutions.

Notre modèle d'amélioration continue est conçu pour apporter plus de valeur à votre parc applicatif. IBM vous aide à identifier les priorités, puis à les aligner à vos applications, à mesurer les progrès par rapport aux objectifs techniques et opérationnels, et à planifier les actions prioritaires et les économies possibles.



Le portefeuille d'offres IBM Application Management Services

IBM propose toute une gamme de services qui vous permettent de vous appuyer sur les systèmes et les équipes en place pour transformer vos applications et optimiser leur productivité et leur valeur.

La recherche d'une valeur ajoutée et d'une réduction du coût de revient global

IBM Application Management Services recouvre de multiples services, compétences et points d'entrée possibles qui vous aident à réaliser la transformation de votre entreprise.

Ce sont vos besoins spécifiques qui détermineront les leviers à actionner, selon vos objectifs :

- Réduire les coûts de gestion et de support
- Réduire le coût de revient global des applications stratégiques
- Améliorer la productivité et l'efficacité de votre parc applicatif
- Aider votre entreprise à se concentrer sur son cœur de métier, tandis qu'IBM veille sur votre efficacité opérationnelle
- Optimiser l'efficacité et les performances de vos ressources IT et stimuler l'innovation



- Transformer votre patrimoine applicatif
- Mettre à votre disposition des ressources de support mutualisées à la demande.

Le choix du niveau de service et des points d'entrée est déterminant. Nos consultants spécialistes du domaine applicatif vous aident à identifier les opportunités à saisir et vous accompagnent dans vos choix par la projection des avantages et des économies que vous pouvez attendre. Ainsi, vous pouvez décider des fonctionnalités et des mesures liées à la transformation globale de l'entreprise que vous souhaitez mettre en œuvre.

Avec IBM AMS, l'équipe dirigeante peut financer les projets stratégiques de l'entreprise en améliorant l'efficacité d'activités moins stratégiques, avec à la clé, une réduction des coûts et l'augmentation du chiffre d'affaires. En poursuivant plusieurs objectifs de transformation et de modernisation de vos opérations, IBM AMS aide votre entreprise à innover et à vous différencier de vos concurrents.

Pourquoi choisir IBM ?

IBM sait mettre en œuvre la technologie au service de vos processus. Nos compétences reconnues dans le conseil et les services de support applicatif nous permettent de créer des solutions qui valorisent vos investissements applicatifs. Nous pouvons ainsi vous apporter de vrais gains d'efficacité.

Vous souhaitez vous affranchir des contraintes de gestion des ressources informatiques et vous recentrer sur votre cœur de métier. Notre expertise sectorielle, notre connaissance des processus métier et notre maîtrise technologique sont autant d'atouts qui nous placent au premier rang des entreprises en mesure de vous accompagner.

En optimisant votre infrastructure et vos applications, IBM vous aide à acquérir la flexibilité nécessaire pour relever de nouveaux défis, répondre aux besoins de vos clients et assurer votre croissance, avec une réactivité et une capacité d'adaptation maximales.

Vos applications sont stratégiques. Transformez votre environnement applicatif en un écosystème contrôlé et évolutif qui délivre un retour sur investissement mesurable.

La prochaine étape...

Donnez-nous l'occasion de vous aider à agir. À vous de choisir le niveau de partenariat avec IBM.

Pour en savoir plus, contactez IBM ou visitez : ibm.com/bcs/fr

© Copyright IBM Corporation 2008
Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2 avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex
ibm.com/fr

Imprimé en France
05-08
Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques d'International Business Machines Corporation.

Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Le destinataire des présentes informations les utilise à ses propres risques. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. IBM peut également améliorer / modifier les produits ou les programmes décrits à tout moment et sans préavis.