



Hummingbird Enterprise™ IM

“Une fois pleinement déployée, la messagerie instantanée va révolutionner la conduite des activités en temps réel — favorisant l'avènement imminent de ‘l'entreprise temps réel’. Les organisations ont en effet la possibilité de maximiser leur valeur ajoutée en intégrant la messagerie instantanée à différents stades de leurs processus métier de façon à réduire au minimum les temps d'attente.”

— Gartner Inc.

Hummingbird Enterprise™ IM est une solution de messagerie instantanée aux fonctionnalités très complètes qui permet une collaboration en temps réel entre employés, clients et partenaires de l'entreprise. Intégralement journalisées, les sessions de messagerie sont désormais réutilisables dans le cadre des initiatives de conservation et de gestion des connaissances tout en favorisant l'implémentation des politiques de conformité réglementaire.

Principaux points forts

Pour l'utilisateur — simplicité d'emploi

- > Intégration transparente avec Hummingbird Enterprise™
- > Fonctionnalités et interface identiques à celles des autres clients de messagerie instantanée actuels

Pour l'administrateur — gestion allégée

- > Utilisation d'annuaires d'entreprises tels que LDAP pour la définition et l'authentification des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs
- > Installation par simple renvoi des utilisateurs sur une URL
- > Contrôle granulaire des contenus à capturer et à conserver, discussions à deux, discussions en groupe, alertes et notifications

Pour le développeur — développement et extension simplifiés

- > Alignement sur le protocole XMPP ratifié par l'IETF
- > API entièrement documentée pour l'intégration des fonctionnalités IM dans d'autres applications

Pour l'organisation — conformité et sécurité pour un coût réduit

- > Gestion de la conformité réglementaire pour les conversations IM et pour les sessions de messagerie instantanées (SEC, UE, Sarbanes-Oxley, HIPAA)
- > Gestion centralisée des actifs cognitifs — capture, gestion, sécurisation, indexation/recherche, réutilisation — et intégration des discussions en tant qu'enregistrements de Records Management au sein du référentiel d'entreprise

L'enjeu stratégique

La messagerie instantanée (IM) répond à un besoin crucial de l'entreprise dans la mesure où elle permet à l'utilisateur de communiquer à partir d'un point quelconque: portail web, téléphones mobiles, assistants numériques (PDA), pageurs ou PC. Les organisations ont donc recours à cette technologie afin de favoriser la collaboration en temps réel et d'accélérer les prises de décision pour un coût minime. Avec la messagerie instantanée, les membres d'une équipe ont la possibilité de communiquer en temps réel sous différentes formes: messages texte unidirectionnels, discussions interactives (chats) à deux ou conférences multiparticipants.

Selon une étude Gartner, la messagerie instantanée représentera en 2004 60% des communications en temps réel. Le nombre d'utilisateurs de cette technologie en Amérique du Nord devrait exploser de 12 millions en 2002 à 95 millions en 2007.

Cette croissance exponentielle de la messagerie instantanée risque cependant de mettre les organisations en infraction avec les réglementations visant la responsabilisation de l'entreprise. Par exemple, la réglementation des marchés boursiers aux États-Unis impose aux courtiers de conserver des enregistrements électroniques de leurs échanges IM pendant trois ans.

Les organisations tendent actuellement à limiter ou même à interdire l'utilisation “sauvage” des services IM, du fait des problèmes de sécurité, de conformité et de productivité pouvant découler de telles pratiques. De fait, la sécurité d'une entreprise peut être mise en défaut dès lors que ses employés utilisent des solutions IM grand public au travers de serveurs non sécurisés. Dans les secteurs tels que les services financiers, l'administration, les services juridiques ou le SAV, qui requièrent une trace de toutes les communications internes et externes, les solutions IM ne fournissent pas les fonctionnalités de traçage ni de journalisation nécessaires pour déployer le degré adéquat de gestion, de contrôle et d'observation des politiques.

La messagerie instantanée s'impose comme une nouvelle percée technologique qui permet d'optimiser les communications en temps réel tout en promettant des améliorations en termes de productivité, de conformité réglementaire et de rapport coût-efficacité. Associée avec la signalisation de présence — qui permet de connaître en temps réel la disponibilité des utilisateurs, — la messagerie instantanée est un outil particulièrement précieux pour assurer la liaison entre des coéquipiers géographiquement dispersés et l'entreprise étendue.

Hummingbird Enterprise IM

IM est une solution d'entreprise permettant aux employés, clients, partenaires et fournisseurs de l'entreprise de collaborer en temps réel sans déroger aux impératifs de la conformité réglementaire.

Intégré de façon transparente dans Hummingbird Enterprise™, IM déploie toute sa valeur dans trois domaines: la collaboration en temps réel, la capture de la valeur générée par l'entreprise et l'amélioration de la productivité. L'intégration de la messagerie instantanée dans Hummingbird Enterprise étend la gamme des contenus gérés par cette solution en introduisant la capacité de traiter les messages instantanés en tant qu'enregistrements de Records Management, assortis à ce titre de toutes les politiques d'auditabilité, d'archivage et de destruction appropriées.

Collaboration en temps réel — IM permet une collaboration en temps réel aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des frontières de l'entreprise. Les discussions peuvent être lancées à partir de n'importe quel projet, communauté, dossier ou document géré par Hummingbird Enterprise. Cette collaboration "en contexte" stimule l'efficacité en déployant un environnement sécurisé et auditable. Les fils de discussion peuvent être stockés au sein du référentiel Hummingbird Enterprise afin de maintenir une entière visibilité sur la progression et la logique d'un projet.

Capter la valeur générée par l'entreprise — IM donne à l'organisation la possibilité de capturer, de gérer, de sécuriser, d'indexer, de rechercher, de réutiliser et d'archiver les discussions sous la forme d'enregistrements de Records Management. Cette thésaurisation des fils de discussion de messagerie instantanée sous Hummingbird Enterprise permet de préserver le travail collaboratif, les actifs cognitifs et les bonnes pratiques de l'entreprise. IM permet de centraliser la supervision, le reporting et la protection d'échanges en temps réel échappant traditionnellement à tout contrôle ou enregistrement.

Stimuler la productivité à travers la signalisation de présence — L'intégration d'un dispositif de signalisation de présence en temps réel dans le flux des processus métier peut apporter des améliorations significatives en termes de gestion de l'expérience client, de productivité du personnel et de collaboration avec les partenaires, tout en permettant de réduire les coûts opérationnels. En introduisant la signalisation de présence au sein des applications métier, IM supprime les lenteurs inhérentes à la messagerie vocale et au courrier électronique, fluidifiant ainsi la collaboration à l'échelle de l'entreprise étendue. Dans le cadre d'une équipe projet, la signalisation de présence permet d'acheminer le travail en temps réel vers les équipiers disponibles, ce qui permet d'accélérer l'accès au marché à travers une compression du temps de cycle projet.

Présence persistante — IM peut être configuré pour être constamment présent sur le bureau sous la forme d'une icône en barre de tâches. Cette activation permanente fournit un moyen particulièrement commode pour délivrer les alertes et les messages des autres composants applicatifs de Hummingbird Enterprise, tels que les notifications des tâches en dépassement de délai ou des documents sortis du référentiel. IM est également capable d'interagir avec des applications tierces en donnant la possibilité aux utilisateurs de recevoir des notifications sur leur poste de travail — une possibilité particulièrement intéressante dans le cas des collaborateurs distants.

Sécurité — Tous les messages envoyés avec IM, que ce soit en interne ou vers l'extérieur de l'organisation, peuvent emprunter une connexion sécurisée (SSL). L'attribution de droits permet de spécifier quels utilisateurs seront autorisés à participer aux discussions ou à connaître la disponibilité d'autres collaborateurs. Une fois les discussions capturées et stockées au sein du référentiel de contenu, l'administrateur bénéficie de toute la souplesse du modèle d'autorisation et de sécurité de Hummingbird Enterprise pour contrôler l'accès aux informations sensibles.

Hummingbird Enterprise IM

- ✓ Communication sécurisée en temps réel avec les autres employés, les clients, les partenaires et les fournisseurs
- ✓ Visualisation des utilisateurs présents avec indications contextuelles — par exemple: membres d'une équipe projet ou d'une communauté, propriétaires des documents, etc.
- ✓ Capture des discussions dans le référentiel avec profil de métadonnées complet et gestion très souple des droits d'accès
- ✓ Conversion des discussions temps réel en fils de discussion, en vue de poursuivre l'échange après la fin d'une réunion
- ✓ Lancement des discussions en contexte, depuis un projet ou dossier, ou en relation avec un document donné
- ✓ Partage de documents et d'autres types de contenu avec les autres participants à une discussion
- ✓ Transfert de fichiers et partage de liens pointant vers un fichier au sein d'une bibliothèque de documents, d'une communauté ou d'un projet
- ✓ Gestion d'une liste de contacts personnels en conjonction avec les groupes définis par l'entreprise et gérés de façon centralisée
- ✓ Possibilité pour l'utilisateur de contrôler son statut de disponibilité et de présence vis-à-vis des autres participants — par exemple: absent, occupé, en réunion, indisponible
- ✓ Capacité de réagir immédiatement aux alertes à haute priorité émanant des autres applications intégrées — par exemple, tâches en dépassement de délai, document pour approbation



Siège social

1 Sparks Avenue, Toronto, Ontario M2H 2W1 Canada
Numéro gratuit Canada/USA: +1 877 FLY HUMM (359 4866)
Tél: +1 416 496 2200
Fax: +1 416 496 2207
E-mail: getinfo@hummingbird.com

Pour plus d'information, rendez-vous sur www.hummingbird.com/ds/entim/fr

En France

2, rue des Italiens, Paris 75009 France
Tél: + 33 (0)1 53 34 93 00
Fax: + 33 (0)1 53 34 93 05
E-mail: hummingbird.info@hummingbird.com