



Les clients d'IBM se démarquent grâce à la réseautique

La réseautique ou informatique de réseau permet d'améliorer le rendement de presque tous les aspects vitaux de l'exploitation d'une entreprise : constituer et conserver une clientèle, améliorer l'efficacité de la mise en marché, fournir des données indispensables aux fournisseurs ou donner aux employés des outils conviviaux et efficaces de travail de groupe.

EN QUELQUES années à peine, Internet a franchi l'étape de curiosité technologique en matière de communications pour devenir un instrument commercial essentiel.

Aujourd'hui, le Web est fréquenté par 40 millions de personnes, et on prévoit qu'il en accueillera d'ici peu un milliard. Le potentiel sur le plan de la mise en marché est fabuleux, sans compter tous les autres grands avantages pour les entreprises qui exploitent au maximum Internet et les intranets.

La réseautique permet d'améliorer le rendement de presque tous les aspects vitaux de l'exploitation d'une entreprise : constituer et conserver une clientèle, améliorer l'efficacité de la mise en marché, fournir des données indispensables aux fournisseurs ou donner aux employés des outils conviviaux et efficaces de travail de groupe. La réseautique réduit les coûts de façon substantielle, tout en propulsant la productivité vers des sommets encore inconnus du monde des affaires traditionnel.

«Le but recherché est d'utiliser la technologie pour relever les défis fondamentaux de son entreprise», dit M. Jim Ingratta, directeur général, Solutions réseautiques d'IBM Canada Ltée. Avec la réseautique, l'objectif premier est de mieux satisfaire sa clientèle. C'est une notion cruciale.»

IBM offre la gamme la plus vaste et la plus complète de solutions à l'intention des entreprises qui se lancent dans le commerce électronique. IBM dessert des secteurs d'activité diversifiés comprenant les banques, la fabrication, la vente au détail et les communications, et leur permet de se rapprocher de leurs clients, d'augmenter leurs recettes, d'élargir leur marché et de maximiser leurs ressources en information ainsi que leur productivité.

Les entreprises arrivent à la conclusion que presque chaque opération interactive du processus commercial — notamment la mise en marché, la vente et le service après-vente — peut être améliorée, accélérée et rentabilisée grâce à Internet. La réseautique a révolutionné la nature des rapports entre l'entreprise et ses clients. Par exemple, les outils d'exploration des données d'IBM permettent de personnaliser l'information en fonction de chaque client, de lui présenter seulement les produits qui répondent à ses critères d'achat

et de lui signaler les offres promotionnelles. «Les compagnies disposent de bases de données gigantesques, explique M. Ingratta. Elles peuvent valoriser cette quantité de renseignements en adaptant la mise en marché de masse individuellement selon les besoins de chaque client.»

La mise en œuvre de catalogues «intelligents», créés pour Internet avec des solutions IBM, donne aux clients des moyens rapides et précis de trouver l'information qu'ils recherchent. S'ils ont des questions au sujet d'un produit ou d'un service, ils peuvent trouver des réponses dans les sites Web de service à la clientèle.

Internet permet aux commerçants d'élargir considérablement leur marché. «Lorsque vous utilisez une page d'accueil Web pour promouvoir des produits ou des services, votre marché, c'est le monde entier», souligne M. Ingratta.

Les solutions IBM telles que Net.Commerce, World Avenue et World Commerce permettent d'établir une vitrine virtuelle individuelle ou intégrée à un centre commercial électronique. À l'aide des technologies Net.Registry et World Registry, les clients inscrivent leurs coordonnées et leur autorisation de paiement une seule fois pour être reconnus par des commerces virtuels partout dans le monde. IBM est un chef de file en matière d'élaboration de normes de sécurité pour les transactions

SOMMAIRE

Les progrès en réseautique

Un cadre supérieur d'IBM discute des grandes questions et tendances.

Page 2

Une vitrine virtuelle

Touchez un marché colossal à l'échelle mondiale, adaptez votre offre en fonction de chaque client et économisez gros en locaux, en effectif et en marketing.

Page 2

Solutions Domino

Comment combiner la puissance et la sécurité de Notes avec l'universalité et la convivialité d'Internet.

Page 3

Desjardins en affaires sur Internet

La sécurité est le premier souci des institutions financières quand il est question de transactions sur Internet.

Page 4

MQSeries : pour une connexion parfaite

Des centaines d'utilisateurs peuvent accéder à un même serveur sans attente ni panne de système.

Page 5

Tivoli, c'est rapide et rentable

La série de produits Tivoli permet d'automatiser des fonctions comme l'inventaire du matériel, la planification de la capacité et beaucoup plus.

Page 6

Chez Canada-Vie, on utilise Internet

Avec un site Web clé en main, votre serveur Internet est prêt à accueillir des internautes en quelques heures... pas en quelques jours.

Page 7

L'exploration des données IBM : une nouvelle ruée vers l'or

Les techniques mises au point par IBM permettent d'extraire des pépites d'or.

Page 9

La Mutuelle du Canada et IBM : une question de confiance

Des portefeuilles de retraite gérés par les clients de La Mutuelle.

Page 9

IBM et JAVA : un mélange de choix

Java est devenu une plateforme informatique polyvalente.

Page 9

Internet entre les clients, les commerçants et les institutions financières. Par exemple, Net.Commerce Payment comprend un dispositif de sécurité complet qui gère intégralement les transactions par carte de crédit.

De plus, IBM offre une gamme de produits matériels et logiciels ainsi que des services de consultation et autres permettant de protéger tous les aspects de vos systèmes informatiques. Les solutions SecureWay d'IBM vous permettent d'activer et d'exercer à volonté toute mesure de protection telle que le contrôle d'accès, la sécurité réseautique et le chiffrement pour les services financiers. «La sécurité est l'une des grandes forces d'IBM», affirme M. Ingratta.

La réseautique a le pouvoir d'améliorer considérablement vos échanges d'information avec vos fournisseurs, vos clients et vos collègues à l'interne. En dotant vos équipes d'outils de travail en groupe, vous rationaliserez vos processus d'affaires et permettrez à vos employés de se concentrer sur leur travail plutôt que sur la paperasserie. Certaines entreprises mettent sur pied des sites Internet et intranet où les fournisseurs peuvent prendre connaissance des besoins en pièces, des modifications techniques et des nouveaux processus. En préservant la cohésion des équipes étendues, on réduit le temps de développement, les délais d'entrée sur le marché et les coûts.

Les principales applications pour groupes de travail ont été mises au point par Lotus Development Corp., une filiale d'IBM. Ses solutions comprennent des systèmes de courrier électronique et de partage de l'information, ainsi que des applications de publication, de distribution et d'intégration de processus commerciaux.

La combinaison Domino-Lotus Notes forme une plateforme serveur idéale pour la création d'applications de groupe exploitées sur le Web. Lotus Notes offre même des éléments clients complets pour Internet ou intranet.

«Domino permet de maximiser l'aptitude des individus à collaborer et à prendre les bonnes décisions, explique M. Ingratta. L'exploitation de la réseautique pour promouvoir le travail d'équipe permet de partager les renseignements pour accélérer la prise de décision.»

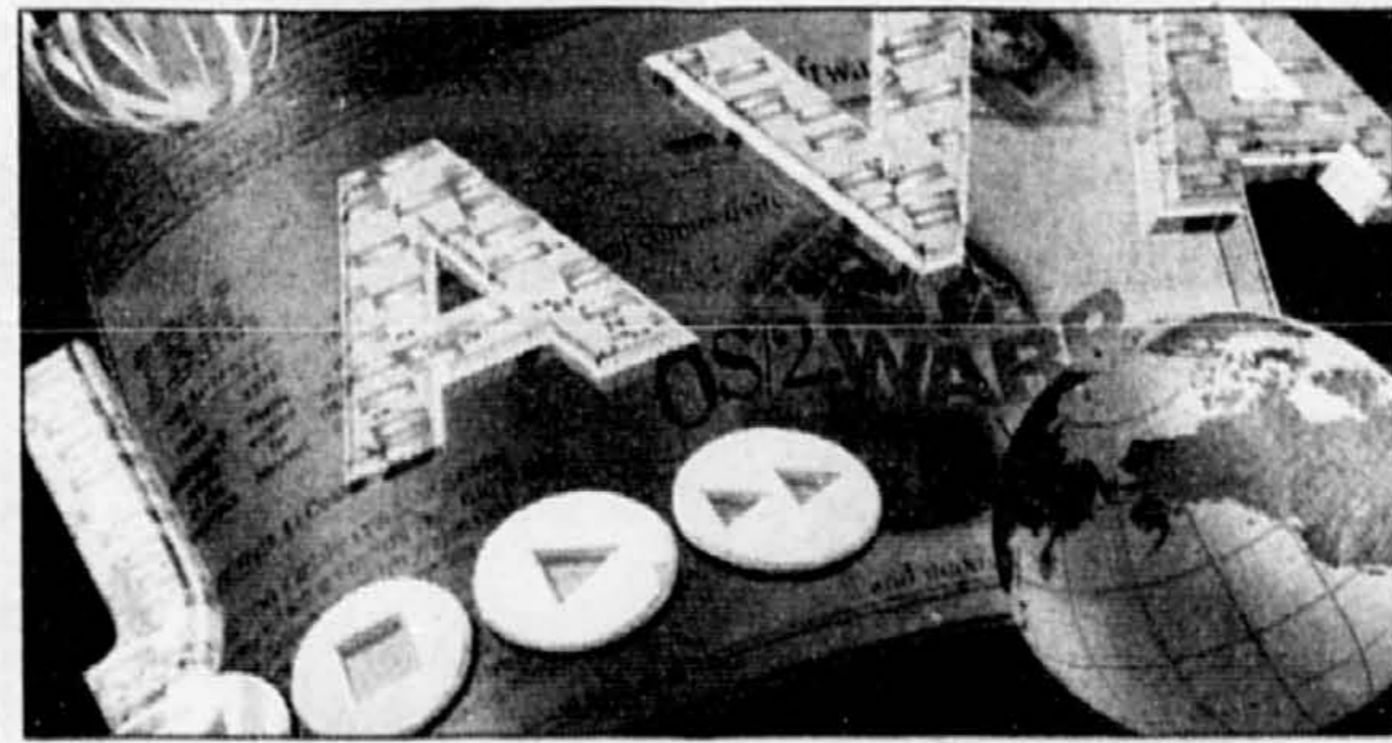
Une étude récente de Lotus révèle que les compagnies peuvent réaliser un rendement du capital investi de 150 à 200 % en utilisant des applications pour groupes de travail.

«Les problèmes touchant le service après-vente passent habituellement par un grand nombre de divisions de l'entreprise, observe M. Ingratta. Avec une technologie comme celle de Domino, le processus de prise de décision est grandement amélioré.»

Pour utiliser la réseautique efficacement, il importe d'assurer une gestion experte du contenu. Il faut donc traiter et distribuer en toute sécurité des données numériques fort diversifiées — images, sons, vidéo, animation, textes et données brutes. Il faut aussi tirer le maximum des services de recherche et d'extraction pour devancer ses concurrents. IBM offre une gamme complète de solutions pour la gestion du contenu à chaque étape de votre progression Internet.

Les entreprises qui réussissent leur transition du commerce conventionnel au commerce électronique sont celles qui prennent soin d'appliquer leurs solutions réseautiques sur trois fronts essentiels : le commerce, la collaboration et la gestion du contenu. IBM et ses partenaires commerciaux proposent dès maintenant la gamme d'applications, de services et d'assistance Internet la plus complète qui soit pour les besoins de votre entreprise.

«L'exploitation de la réseautique pour promouvoir le travail d'équipe permet de partager les renseignements pour accélérer la prise de décision.»



CELA FAIT maintenant plus d'un an que M. Louis V. Gerstner a prononcé au Comdex de Las Vegas son discours sur la vision d'IBM à l'égard du monde «réseautique» de l'avenir.

Depuis, la recherche d'un modèle réseautique viable s'est accélérée, et le secteur informatique offre maintenant des solutions qui concrétisent la promesse de connectivité universelle.

M. Norbert Dawalibi, vice-président, Logiciels et réseautique chez IBM Canada Ltée, a récemment accordé une entrevue portant sur quelques-unes des grandes questions ainsi que sur les derniers développements en réseautique.

Q. Êtes-vous surpris de la vitesse de croissance d'Internet ?

M. Dawalibi «Pas tellement. Internet uniformise la façon dont les gens communiquent avec l'ordinateur. Il est important d'avoir une norme ouverte, et c'est cela qu'Internet a accompli. On imagine difficilement un monde dans lequel chaque entreprise aurait un système téléphonique à elle seule : personne ne pourrait communiquer avec l'extérieur. Internet est devenu l'équivalent high-tech du téléphone commun.»

Q. Quel a été l'impact de Java sur Internet ?

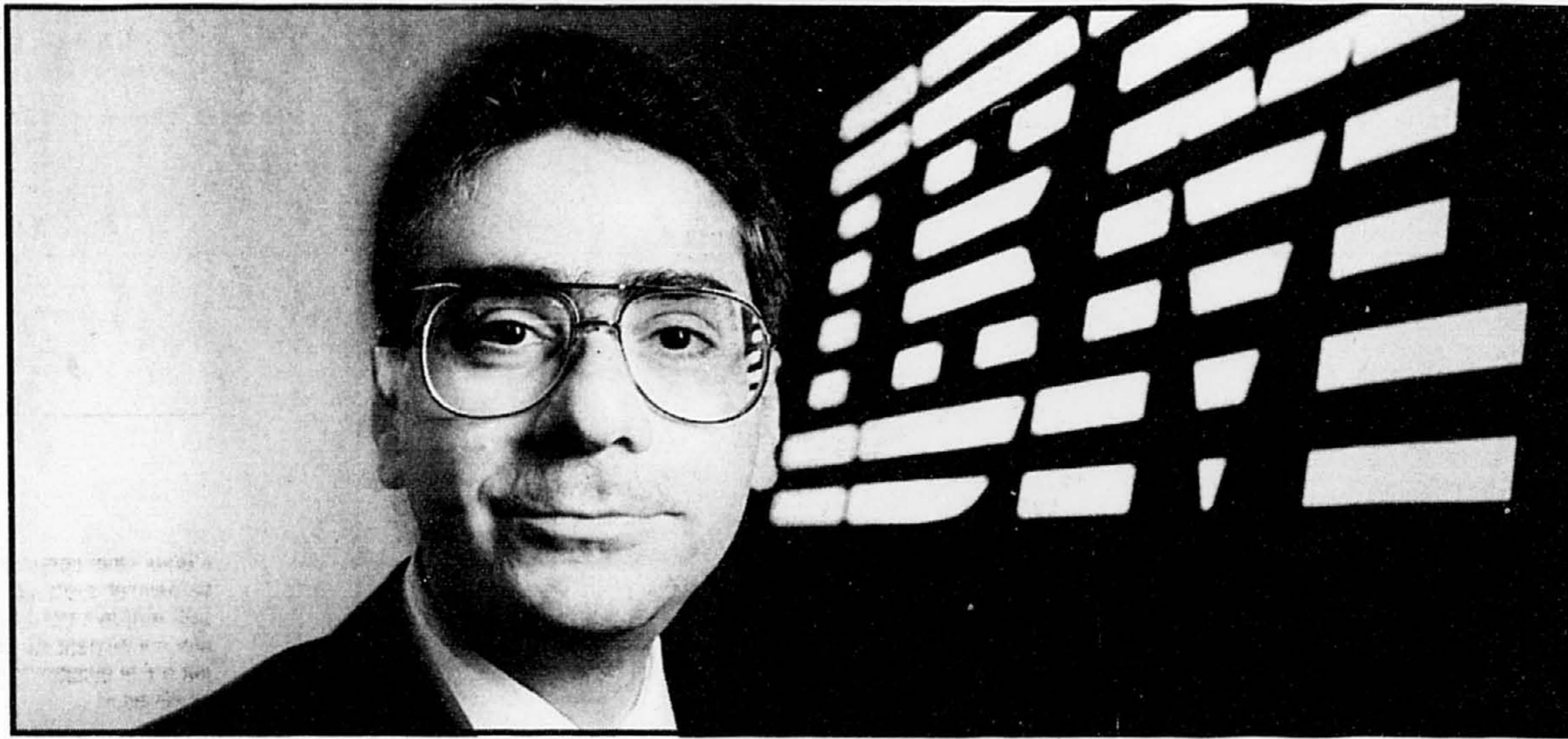
M. Dawalibi «Java permet de transmettre des applications de façon dynamique par un réseau, ce qui en fait un produit particulièrement bien adapté à l'environnement Internet.»

«Son autre caractéristique essentielle est que les applications écrites pour Java peuvent être exécutées sur n'importe quelle plateforme. Que vous utilisiez OS/2, Windows ou UNIX, par exemple, si l'application est écrite pour Java, elle sera exécutée pour peu que vous ayez cette machine virtuelle Java. Pour ce qui est de créer des applications véritablement ouvertes, Java est sans conteste la solution idéale que recherche le marché.»

Q. En quoi Domino est-il essentiel à la réseautique ?

M. Dawalibi «Domino est essentiellement la combinaison d'un serveur Notes avec un serveur Internet. On peut accéder aux fonctions de type base de données coopérative de Notes à l'aide d'un navigateur Web.»

«Internet est très simple si on veut seulement faire du surfing, mais pour l'utiliser comme instrument de travail en équipe, partager de l'information, participer à des groupes de discussion ou examiner des bases de données non conventionnelles, il



Les progrès en réseautique

Norbert Dawalibi, vice-président, Logiciels et réseautique chez IBM Canada Ltée, discute des grandes questions et tendances.

vous faut Domino. Nos clients sont tout à fait emballés par ce produit. Il n'existe aucun produit comparable sur le marché. Nos concurrents font seulement miroiter des logiciels similaires.»

Q. À quel point IBM est-elle prête pour le commerce électronique ?

M. Dawalibi «IBM est en excellente position pour le commerce électronique. La plupart des transactions qui s'effectuent dans le monde à l'heure actuelle passent par des systèmes et des serveurs IBM. Les systèmes transactionnels doivent répondre à des normes très rigoureuses en matière de protection de la vie privée, de sécurité et de confidentialité. Ils doivent fonctionner nuit et jour, sept jours sur sept. Or, nous faisons ce type de produit depuis des années.»

«Le commerce par Internet est dans une phase de croissance phénoménale. Comme nous comprenons aussi bien Internet que son infrastructure technique, nous sommes tout à fait en mesure de les combiner. Des produits IBM comme Net.Commerce et World Avenue offrent les solutions que nos clients désirent mettre en œuvre.»

Q. Est-ce que la sécurité continue d'être un problème avec Internet ?

M. Dawalibi «À ce chapitre, il y a un problème de perception. Beaucoup de gens utilisent leur carte de crédit pour des commandes téléphoniques, et ils n'ont pas

de réticence à la confier à un garçon de café pour régler leur addition. Ce sont des gestes qui sont passés à l'usage.»

«Par contre, il persiste une certaine appréhension à l'égard de la sécurité sur Internet. Cela signifie que nous avons, en tant qu'industrie, la responsabilité de renseigner le public. Nous avons des technologies comme les protocoles sécurisés SET et la cryptographie pour apaiser toutes les craintes. La sécurité ne posera pas de problème à long terme pour le commerce électronique.»

Q. L'exploration des données suscite beaucoup d'intérêt, surtout dans le secteur de la vente au détail. Quel en est le principal avantage pour une entreprise ?

M. Dawalibi «L'objet de l'exploration des données est d'utiliser des systèmes informatiques pour mieux analyser des données relatives aux clients et y déceler des modèles et des tendances. Cela permet aux entreprises de mieux comprendre les préférences des consommateurs et constitue un outil extrêmement puissant.»

Q. Quel est l'équipement nécessaire pour faire de l'exploration de données ?

M. Dawalibi «Il vous faut des logiciels spécialisés et des processeurs puissants. Le système doit analyser littéralement des milliards de possibilités. Pour pouvoir accomplir une telle tâche, il faut des processeurs RISC tournant en parallèle ou des grands systèmes 390.»

Q. L'exploration des données changera-t-elle les méthodes de mise en marché de produits et de services ?

M. Dawalibi «Certaines compagnies utilisent ces outils aujourd'hui. L'objectif de ces entreprises est la "personnalisation de masse". Tous les renseignements peuvent être personnalisés de façon à établir le profil de consommation de chaque individu de la base de données. Chaque individu constitue un marché cible.»

Q. On entend beaucoup parler de logiciels transitaires dernièrement. Pourquoi cet intérêt ?

M. Dawalibi «Notre logiciel transitaire MQSeries orchestre tous les éléments pour assurer l'interopérabilité. Il permet de transmettre des messages et des transactions partout en maintenant l'intégrité des différents éléments.»

«MQSeries permet essentiellement d'accéder aux applications de presque tous les systèmes. Il n'est donc pas étonnant que les clients qui exploitent plusieurs types d'ordinateurs aient adopté ce produit en masse.»

Q. Avec la vaste diversité des systèmes informatiques, comment fait-on pour accorder tous les éléments ? Quel est le rôle de Tivoli en informatique répartie ?

M. Dawalibi «Tivoli permet de gérer tout votre système, de votre ordinateur de bureau jusqu'aux ordinateurs départementaux, réseaux locaux ou grands systèmes. Les coûts de gestion d'un système réparti sont renversants. Il faut des outils automatisés comme Tivoli pour pouvoir gérer efficacement un tel environnement.»

Q. Nous avons abordé toute une série de technologies et de produits. En résumé, quelles sont les offres logicielles IBM destinées à l'entreprise ?

M. Dawalibi «IBM et Lotus offrent la plus vaste gamme de logiciels client-serveur optimisés réseau de l'industrie. Bon nombre d'entreprises sont très intéressées à tirer parti des possibilités d'Internet pour partager l'information, élargir leur réseau de communication ou effectuer des opérations commerciales. Les logiciels IBM servent à établir le lien entre les processus d'affaires actuels et les nouvelles opportunités qui s'offrent à toutes les entreprises.»

Une vitrine virtuelle

Touchez un marché colossal à l'échelle mondiale, adaptez votre offre en fonction de chaque client et économisez gros en locaux, en effectif et en marketing.

POUR LE consommateur, Internet présente plusieurs attraits.

Vous gagnez du temps, évitez la corvée du stationnement, trouvez des marchandises des quatre coins du monde et recevez les produits achetés à votre porte.

Difficile de faire mieux côté pratique.

Pour le détaillant, les avantages sont tout aussi impressionnants. Vous pouvez toucher un marché colossal à l'échelle mondiale, adapter votre offre en fonction de chaque client et économiser gros en locaux, en effectif et en marketing. Ces avantages ont déjà décidé des milliers de commerçants à accrocher leur enseigne dans le cyberspace, et il y en a encore plusieurs milliers qui se préparent à le faire. Selon International Data Corp, pendant le mois précédant Noël, les Américains ont fait pour quelque 150 millions de dollars (US) d'achats par Internet. D'ici la fin du siècle, le commerce électronique devrait représenter un marché d'au moins 10 milliards de dollars.

Mais pour vendre à l'internaute, il faut plus qu'une page d'accueil et une liste de produits. Au train auquel se développe le cybermagasinage, il y aura rapidement une saturation de points de vente et de services. Votre vitrine doit se distinguer. Elle doit être conviviale et parfaitement interactive. Elle doit permettre le paiement des achats de façon simple et sûre. Elle doit inciter le consommateur à revenir. C'est dans cet esprit qu'IBM a conçu des systèmes électroniques de vente au détail à la fine pointe du progrès, pour vous aider à construire un magasin en ligne qui rapporte. Avec Net.Commerce, World Avenue ou World Commerce, vous avez tous les outils nécessaires ainsi qu'un choix de méthodes pour la gestion de votre commerce. Vous pouvez vous charger vous-même de l'ensemble de la mise en œuvre, ou demander à IBM ou à ses partenaires commerciaux de le faire pour vous.

«Nous avons des solutions adaptées aux plus grandes entreprises tout comme aux plus petites boutiques», dit M^{me} Marilyn Beaton, directrice de marché des solutions Internet d'IBM.

Avec Net.Commerce, vous pouvez établir un comptoir virtuel unique, comme celui du géant américain de la vente par correspondance L.L. Bean, ou encore un centre commercial électronique contenant des centaines de magasins.

À l'aide des outils Store Manager, vous créez votre catalogue interactif et en personnalisez la «mise en pages» selon vos goûts. Grâce à la puissante base de données (DB2), les changements apportés aux prix ou aux caractéristiques des produits sont appliqués instantanément.

Vous pouvez aussi faire varier les prix et les marchandises

présentés selon les habitudes de consommation du client, car les pages du catalogue sont dynamiques. Les tarifs de groupe et les rabais aux membres peuvent être calculés automatiquement. Cette année, Net.Commerce ira encore plus loin avec la technologie avancée d'exploration des données.

«Un des critères les plus importants dans le choix d'un logiciel Internet pour la vente au détail est sa souplesse, affirme M^{me} Beaton. Il doit vous donner toute latitude d'adapter votre catalogue à votre clientèle. C'est un des traits distinctifs de Net.Commerce.»

Le prix du logiciel — 7 075 \$ — est un des plus bas de sa catégorie, et il tourne sous Windows NT et IBM AIX. Vers la mi-97, il sera offert pour plusieurs autres plateformes. Le prix de vente comprend les outils Java Store-Builder ainsi que DB2, un système évolutif et intégré de gestion de bases de données, développé par le laboratoire IBM de Toronto, qui simplifie la compilation de données de mise en marché et le suivi de chaque client. Les transactions acquittées par carte de crédit sont protégées par la technologie SSL (Secure Sockets Layer).

«Le grand public s'inquiète encore de la sécurité sur Internet, et c'est compréhensible car c'est un mode de consommation relativement nouveau, observe M^{me} Beaton. Il n'y a pourtant pas plus de risque que lorsqu'on donne sa carte de crédit à un commerçant dans un magasin ou par téléphone.»

Avec les nouveaux protocoles sécurisés SET (Secure Electronic Transactions) qui sont maintenant en cours d'implantation, la sécurité sur Internet sera encore plus forte, dépassant même celle des autres types de transaction.

Le protocole SET est un triple dispositif d'autorisation informatisé contrôlé par l'acheteur, le commerçant et la banque. Le commerçant transmet les détails de la transaction à la banque, mais il ne peut voir le numéro de la carte de crédit. La banque transmet l'autorisation au commerçant et confirme à l'acheteur que le magasin virtuel est légitime.

IBM intégrera SET à Net.Commerce et à ses autres systèmes de vente au détail, aussitôt que le protocole sera prêt, probablement d'ici la fin de l'année. De par sa souplesse, Net.Commerce s'adapte facilement à une foule d'applications. Il peut être intégré aux processus existants — facturation, recouvrement, etc. — d'une compagnie pour en optimiser l'administration. Il facilite les transactions avec d'autres compagnies tout comme avec les consommateurs.

Les services IBM Conseil peuvent effectuer une étude de rentabilité, concevoir votre vitrine virtuelle et apporter leur concours à la mise en œuvre initiale.

World Avenue, le nouveau centre commercial à grande échelle d'IBM, offre à ses membres le même type d'avantages que Net.Commerce : un logiciel qui permet de personnaliser et de mettre instantanément à jour leurs catalogues, une technique d'analyse des données qui interprète les choix du consommateur (lorsqu'il magasine ou qu'il fait des achats) et des transactions sécurisées. Mais il leur évite l'installation d'un serveur et la mise sur pied d'une infrastructure complète. IBM se charge du «cœur» et le commerçant adapte le site à ses besoins quand il le désire, à l'aide de logiciels tournant sur PC.

En outre, le membre reçoit le service d'assistance à la mise en marché d'IBM, une boutique de cadeaux qui propose des suggestions aux consommateurs, une voix au «conseil d'administration» du centre commercial et une liste de commerçants membres du monde entier qui sont prêts à diriger leurs clients vers votre site.

«Ce service est très économique et ne comporte pratiquement aucun risque, dit M^{me} Beaton. Il en coûte environ 30 000 \$ (US) pour le démarrage, et 2 000 \$ par mois pour les services et l'entretien. IBM perçoit une commission de 5 % des ventes — un des taux les plus bas sur le marché par rapport à ceux des centres commerciaux traditionnels.»

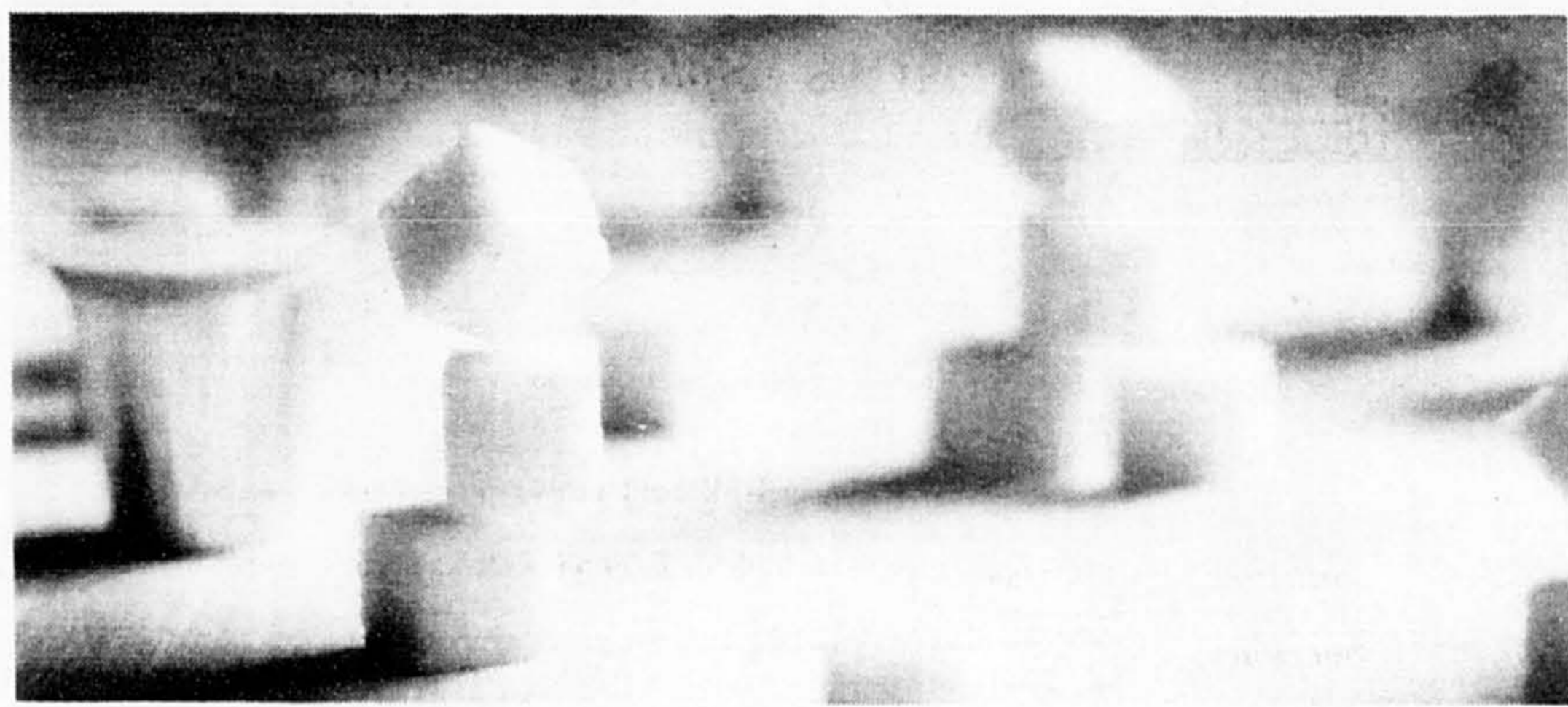
C'est un concept qui a été élaboré depuis un an, avec la participation des divers commerçants membres. Vingt commerces ont déjà adhéré au centre, et d'autres s'y ajoutent régulièrement. Cinq des sites sont des entreprises canadiennes, comme la Compagnie de la Baie d'Hudson, de Toronto, Sport Warehouse, de Montréal, et Spank! The Store, une boutique de Calgary qui vend des articles pour les jeunes de 14 à 24 ans.

«Nous avons adhéré à la bannière World Avenue parce qu'elle lance un message positif», dit M^{me} Marion Hurley, coordonnatrice de projet chez Spank! The Store. «IBM s'occupe de la sécurité pour le client et a intérêt à promouvoir le site.»

Même si votre entreprise n'a pas de services informatiques, ou si vous voulez seulement mettre à l'essai le commerce par Internet avant de «plonger», vous pouvez sous-traiter votre cybervitrine à IBM grâce aux services World Commerce. Les coûts sont fonction de la taille du commerce et de l'ampleur des services offerts.

«Nous pouvons assurer toute l'exploitation à votre place et vous aider de la conception initiale à la mise en œuvre», dit M^{me} Beaton.

Pour un complément d'information, visitez le site <http://www.internet.ibm.com/commercepoint/services.html>



\$

Solution
Serveurs
logiciels
IBM n° 4

Tirez parti de votre investissement actuel et misez sur de nouvelles possibilités.

Peu importe la taille de votre entreprise, votre matériel et votre logiciel actuels peuvent s'acquitter de fonctions beaucoup plus innovatrices grâce aux Serveurs logiciels IBM. Ces derniers peuvent être utilisés individuellement ou en groupe et tournent sous Windows NT[™], OS/2[™] et AIX[™]. Tirer parti d'Internet est l'un des choix les plus judicieux que vous puissiez faire. Pour en savoir plus, vous n'avez qu'à nous téléphoner ou visiter notre site Web, et vous recevrez à titre gracieux un exemplaire d'Internet - Le guide des décideurs.

☎ Composez le 1 800 IBM-2255, poste 8305 (1 800 426-2255).

🌐 Visitez notre site Web en tapant www.software.ibm.com/info/sn/

Des solutions pour une petite planète

IBM



« Deux mois après le lancement de Domino, ce dernier a été téléchargé plus de 300 000 fois sur Internet. C'est un produit que nul ne peut se permettre d'ignorer, et qui a une incidence considérable sur l'avenir de Notes.»

Marc LeBlanc
 Chef de produits canadiens
 Lotus Development Canada Ltée
 Montréal

Solutions Domino

Comment combiner la puissance et la sécurité de Notes avec l'universalité et la convivialité d'Internet.

IL N'EST PAS surprenant que Domino ait suscité un tel engouement depuis son lancement, en juillet.

Domino reprend les caractéristiques coopératives du numéro un des logiciels de groupe Lotus Notes et les adapte au World Wide Web. Domino vous donne un puissant serveur d'applications interactives Web pour vos activités les plus vitales.

Domino allie la puissance et la sécurité de Notes à l'universalité et à la convivialité d'Internet. Il comprend tout le nécessaire pour monter un site Web : base de données de gestion des pages, moteur de recherche en texte intégral avec indexation automatique, grille de discussion à arborescence, formulaires de développement accéléré d'applications, grille d'inscription et service de répertoire pour l'accès client sécurisé par le Web.

«Deux mois après le lancement de Domino, ce dernier a été téléchargé plus de 300 000 fois sur Internet, affirme M. Marc LeBlanc, chef de produits canadiens chez Lotus Development Canada Ltée, à Montréal. C'est un produit que nul ne peut se permettre d'ignorer, et qui a une incidence considérable sur l'avenir de Notes.»

Domino peut être téléchargé à partir du site Web domino.lotus.com. Il fonctionne avec le serveur Lotus Notes version 4. La toute dernière version 4.5 de Notes comprend Domino sur le CD-ROM, ce qui évite le téléchargement.

«Avec Domino, le site Web d'une compagnie devient une composante à part entière de l'entreprise, nous dit M. Ron Sebastian, conseiller technique en mise en marché, logiciel intégré, IBM Canada Ltée. Les compagnies échappent aux contraintes des solutions purement statiques de publication et de navigation car, avec Domino, les pages Web sont mises à jour de façon dynamique, à mesure de l'évolution des affaires.» En 1995, lorsque IBM a fait l'acquisition de Lotus au coût de 3,5 milliards de dollars (US), sa décision a été nettement influencée par le potentiel exceptionnel de Notes, le pionnier de l'informatique de groupe.

M. Sebastian souligne le fait que c'est principalement vers Domino que se tournent les clients qui veulent tirer le maximum des logiciels de groupe pour Internet et les intranets. Domino confère des avantages clés aux clients désireux de maximiser le rendement de leur site Web.

À la différence d'autres produits, il permet une mise en oeuvre et une gestion rapides des applications Web, même si le contenu provient de plusieurs auteurs et services. En outre, vous pouvez développer et implanter une vaste gamme d'ap-

plications, qu'il s'agisse simplement de la publication de communiqués de presse, de catalogues et de manuels de procédures, ou d'applications de groupe pour permettre au personnel de discuter de projets et aux clients d'échanger leurs points de vue sur des sujets d'intérêt commun. La puissance conférée par la combinaison Web-Domino facilite les applications interactives pour automatiser des activités fondamentales de l'entreprise, telles que la gestion des calendriers, la prospection, le suivi des curriculum vitae, le service après-vente, les ressources humaines et les programmes de vente.

«En plus de vous doter des outils de développement et d'hébergement d'applications Web puissantes et évoluées», explique M. Peter Carrescia, directeur national de la technologie chez Lotus Canada. «Domino vous donne les moyens de rattacher ces applications de façon transparente à l'infrastructure existante de votre compagnie.»

Un site Web conventionnel est relativement statique. Avec Domino, on peut facilement créer des pages Web dynamiques «juste-à-temps» dont le contenu personnalisé s'adapte à votre image de marque et à vos préférences.

«Cela va beaucoup plus loin que l'interactivité», dit M. Carrescia.

«Si vous songez sérieusement à utiliser Internet pour faire des affaires, Domino est la réponse toute trouvée pour le commerce électronique», déclare M. Gordon Uszkay, vice-président, Développement de Sysinet Inc., un intégrateur de systèmes multiconstruc-teurs de Mississauga, en Ontario, spécialisé en Lotus

«Avec Domino, le site Web d'une compagnie devient une composante à part entière de l'entreprise. Les compagnies échappent aux contraintes des solutions purement statiques de publication et de navigation car, avec Domino, les pages Web sont mises à jour de façon dynamique, à mesure de l'évolution des affaires.»

Notes, qui offre des services complets d'expertise-conseil — conception, développement d'applications et mise en œuvre. «Le tandem Domino-Notes réunit dans une même boîte tous les outils d'infrastructure et de développement d'applications nécessaires.»

Domino se démarque des produits concurrents par sa panoplie d'outils intégrés de développement d'applications Web pour la mise au point d'applications interactives sécurisées. Vous contrôlez l'accès à vos pages Web et les opérations qui s'y déroulent. «Alors que Microsoft et Netscape s'attendent à ce que leurs clients achètent des outils séparés pour étoffer la sécurité de leur site Web, Lotus Domino fournit tout le nécessaire dans une même boîte sous forme de produit modulaire sur mesure», d'expliquer M. Carrescia.

Par exemple, Domino place plusieurs couches de protection entre les données que l'internaute peut voir et les opérations qu'il peut effectuer. Vous contrôlez à l'aide de mots de passe les privilèges d'accès sans jamais compromettre la sécurité du serveur.

De plus, grâce à l'exclusive base de données de pages, vous réduisez la complexité de la gestion des liens entre pages Web. Les créateurs de contenu Web peuvent utiliser tout navigateur pour créer, modifier et entretenir leurs propres pages Web, ce qui vous garantit que votre site possède toujours les données les plus récentes.

Domino exploite les ressources Notes à l'aide d'un simple logiciel de navigation Web, ce qui permet de bonifier facilement et de façon rentable l'information contenue dans Notes. Domino convient à une foule de systèmes d'exploitation dont Microsoft Windows NT, Sun Microsystems Solaris, Hewlett-Packard UX, et AIX et OS/2 Warp IBM.

Pour ce qui touche à l'interactivité Internet, Domino est désormais la norme. «Microsoft et Netscape ont entre 12 et 18 mois de retard sur le plan du développement — sécurité, reproduction et messagerie électronique intégrée», note M. LeBlanc. C'est beaucoup pour le secteur de l'informatique.

Le serveur Domino version 4.5 a un prix de détail d'environ 1 300 \$. Le logiciel client coûte 79 \$ pour Notes Mail Server, 99 \$ pour Notes Desktop et 350 \$ pour la version développeur.

Pour un complément d'information, visitez le site <http://www.lotus.com/Canada>



Améliorez le service à la clientèle en dotant vos employés des bons outils.

Solution
 Serveurs
 logiciels
 IBM n° 5

Les Serveurs logiciels IBM aident votre personnel à communiquer avec la clientèle de façon plus efficace. Par exemple, une simple demande de renseignements sur un paiement par carte de crédit trouvera réponse instantanément grâce à de l'information détaillée de toute dernière heure, et cela, même par l'intranet. Sans oublier que des réponses au moment opportun peuvent aussi réduire les coûts globaux d'exploitation. Tirer parti d'Internet est l'un des choix les plus judicieux que vous puissiez faire. Pour en savoir plus, vous n'avez qu'à nous téléphoner ou visiter notre site Web, et vous recevrez à titre gracieux un exemplaire d'Internet — Le guide des décideurs.

☎ Composez le 1 800 IBM-2255, poste 8305 (1 800 426-2255).

🌐 Visitez notre site Web en tapant www.software.ibm.com/info/sn1/

Des solutions pour une petite planète

« Dès le premier jour de lancement, 153 internautes demandaient par courrier électronique : à quand les transactions sur Internet? ».

À droite, Jacques Malo, premier vice-président, Opérations de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, avec Yves G. Breton, premier vice-président, Marchés.



Avec IBM, Desjardins est déjà en affaires sur Internet

La sécurité est le premier souci des institutions financières quand il est question de transactions sur Internet.

IL Y A QUELQUES MOIS, le Mouvement Desjardins, qui compte près de 5 millions de membres et des actifs de plus de 80 milliards de dollars, lançait son site Internet qui devint d'emblée l'un des plus informatifs et conviviaux qui soient.

« Dès le premier jour de lancement », souligne Jacques Malo, premier vice-président, Opérations de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, « 153 internautes demandaient par courrier électronique : à quand les transactions sur Internet? »

La question était posée : naviguer sur Internet, c'est bien beau... mais si on parlait affaires? Elle ne resterait sûrement pas longtemps sans réponse, d'autant plus qu'on estime qu'une année Internet n'a que 90 jours...

La sécurité est le premier souci des institutions financières quand il est question de transactions sur Internet. Jacques Malo savait qu'il pouvait en parler en toute confiance avec l'expert en la matière, IBM.

« Nous voulions instaurer une relation dynamique qui mettrait en valeur la connaissance que nous avons de nos clients et de nos services, tout en donnant un mandat clé en main qui assurerait le transfert, au sein de nos équipes, du savoir-faire d'IBM en matière de technologie et de sécurité », souligne M. Malo qui estime avoir été très bien servi à ces deux niveaux.

Des équipes conjointes ont été créées pour mettre les connaissances en commun, tant chez Desjardins que chez IBM qui se spécialise dans l'élaboration de solutions intégrant logiciels, matériel et services informatiques.

Mettant à profit son expertise et les technologies qu'elle a élaborées pour sécuriser les transactions électroniques, IBM a adapté des logiciels financiers développés dans ses laboratoires pour qu'ils répondent exactement aux besoins du Mouvement Desjardins. « À toutes les étapes, c'est l'aspect sécurité qui primait, précise Jacques Malo, et cela comprenait aussi le recours aux "bons pirates" d'IBM qui ont tout fait pour tenter, en vain, de déjouer notre module transactionnel. Desjardins a aussi décidé d'économiser temps et argent en hébergeant ses services transactionnels chez IBM, à Montréal. »

Le résultat du travail d'équipe est éloquent. En moins d'un trimestre, la présence de

Desjardins sur Internet est passée de l'information aux transactions. De la navigation aux affaires. Le 17 décembre dernier, Desjardins rejoignait le peloton de tête des institutions financières nord-américaines qui font affaire directement sur Internet. Tout cela en moins d'une année Internet!

« Cet accomplissement confirme le caractère innovateur qui fait notre réputation depuis plusieurs décennies », note avec satisfaction Yves G. Breton, premier vice-président, Marchés de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, en insistant sur les caractéristiques distinctives de Desjardins qui se retrouvent sur son site Internet.

« Le Mouvement Desjardins tient beaucoup à ce que sa mission coopérative se retrouve dans les services qu'il offre à ses membres, même sur Internet, ajoute M. Breton. C'est pourquoi son site Web permet aux membres, qu'il s'agisse d'individus ou d'entreprises, de s'informer, de simuler les transactions envisagées au moyen de logiciels interactifs et enfin de passer à l'action, par le biais du module transactionnel. »

« Nous voulions instaurer une relation dynamique qui mettrait en valeur la connaissance que nous avons de nos clients et de nos services, tout en donnant un mandat clé en main qui assurerait le transfert, au sein de nos équipes, du savoir-faire d'IBM en matière de technologie et de sécurité. »

« Celui-ci permet déjà au client de régler en toute sécurité de nombreuses transactions courantes, comme le paiement de factures, les virements et l'obtention de l'information sur le solde de ses comptes ou de sa marge de crédit. Dans un avenir rapproché, on pourra également s'y procurer des produits spécialisés, comme les fonds de placements », poursuit M. Breton.

Et ces services ne sont que la pointe de l'iceberg. « Actuellement, les internautes québécois ne sont que quelques centaines de milliers, mais ils représentent une clientèle très dynamique. Et leur nombre croîtra rapidement, tout comme les services que nous offrirons sur Internet », ajoute M. Malo, qui souligne que le processus de réingénierie de la caisse est beaucoup plus vaste que la seule offensive Internet. D'autres technologies de pointe d'IBM, telles que VisualAge, qui facilite le développement d'applications orientées objet, et le logiciel de groupe Lotus Notes sont mises à contribution dans ce vaste projet.

La collaboration établie depuis près de 30 ans entre Desjardins et IBM trouvera elle aussi de nouvelles applications dans le développement des services à valeur ajoutée que proposera Desjardins sur Internet. « On peut déjà songer aux logiciels et à l'accès sécurisé qui permettront le partage avec nos clients des études économiques que nous réalisons, ou encore l'accès, à des fins d'analyse, aux données qui sont conservées sur leurs transactions financières », enchaîne Yves Breton. Et pourquoi pas de nouveaux services qui faciliteraient la gestion de la paie, de certains programmes de ressources humaines ou encore, les transactions internationales et le commerce électronique?

« Aujourd'hui comme demain, nous voulons allier pour nos membres la facilité d'accès à la performance, concluent MM. Breton et Malo, et IBM est certainement sur la même longueur d'ondes! »

#

Analysez les données en profondeur et élargissez votre champ d'action.

**Solution
Serveurs
logiciels
IBM n° 7**

Transformez des tonnes de données en noyaux d'information cruciale sur votre clientèle pour vous aider à prendre de meilleures décisions, plus rapidement. Par exemple, accédez à un entrepôt de données avec notre DB2[®] Database Server. Ce serveur est entièrement évolutif et tourne sous Windows NT[™], OS/2[™] et AIX[™]. Tirer parti d'Internet est l'un des choix les plus judicieux que vous puissiez faire. Pour en savoir plus, vous n'avez qu'à nous téléphoner ou visiter notre site Web, et vous recevrez à titre gracieux un exemplaire d'*Internet - Le guide des décideurs*.

☐ Composez le 1 800 IBM-2255, poste 8305 (1 800 426-2255).

☐ Visitez notre site Web en tapant www.software.ibm.com/info/sn1/

Des solutions pour une petite planète™ **IBM**



«MQSeries orchestre les communications entre les multiples machines qui font tourner notre système. Nous nous sommes engagés à offrir aux courtiers un temps de réponse inférieur à deux secondes. Avec MQ, le pari est tenu aujourd'hui, et il le sera encore à mesure que le système prendra de l'expansion.»

Jeff Meyer
 Directeur des services d'information
 Alberta Stock Exchange

MQSeries : pour une connexion parfaite

Des centaines d'utilisateurs peuvent accéder à un même serveur sans attente ni panne de système.

LE SYSTÈME de transactions boursières de l'Alberta Stock Exchange de Calgary avait atteint un seuil critique. Il fallait trouver le moyen de soutenir le rythme de croissance de la demande tout en maintenant le temps de réponse aux courtiers et la vitesse de traitement des transactions.

Parallèlement, la Bourse souhaitait fermer le parquet et abaisser ses frais immobiliers en permettant aux courtiers d'effectuer les transactions par un lien électronique, à partir de leur bureau. Une modernisation en profondeur s'imposait, mais encore fallait-il qu'elle soit exécutée rapidement et sans la moindre complication.

La solution n'est autre que le logiciel transitaire de messagerie MQSeries d'IBM, un élément clé du système ACE (Alberta Computerized Exchange) inauguré en mai. ACE est un système de transactions boursières client-serveur qui permet aux courtiers d'utiliser un poste de travail OS/2 pour ordonner leurs opérations boursières, lesquelles sont traitées à la Bourse par un Système RS/6000 et un serveur AS/400 d'IBM.

«MQSeries orchestre les communications entre les multiples machines qui font tourner notre système, dit Jeff Meyer, directeur des services d'information de l'Alberta Stock Exchange. «Nous nous sommes engagés à offrir aux courtiers un temps de réponse inférieur à deux secondes. Avec MQ, le pari est tenu aujourd'hui, et il le sera encore à mesure que le système prendra de l'expansion.»

Le logiciel transitaire, c'est le lien qui permet à différents systèmes — matériel et logiciels — de se «parler». MQSeries assure la transmission sécurisée d'un grand volume de messages entre plateformes multiples. La communication peut être instantanée ou stockée en prévision d'une extraction différée.

D'ailleurs, MQSeries peut relier 20 plateformes différentes, beaucoup plus que tout autre produit analogue. La portabilité de ce logiciel transitaire avantage considérablement la Bourse de l'Alberta. L'application est diffusée à l'échelle mondiale en collaboration avec EFA Software Services Ltd., la firme qui a développé le système boursier ACE.

«Nous sommes les chefs de file du marché des messageries et des gestionnaires de files d'attente», dit M. Franz Li, directeur de segment des logiciels transactionnels d'IBM, à Markham (Ontario). «MQSeries a été adopté d'emblée par les banques et les entreprises spécialisées dans les technologies. Maintenant qu'ils ont vu les résultats, nombre de secteurs et d'entreprises s'y intéressent pour maximiser le rendement de leurs installations réseautiques.»

La clientèle compte des établissements financiers, des compagnies

d'assurances, des chaînes de magasins et des compagnies de téléphone, ainsi que des organismes gouvernementaux. L'année dernière, MQSeries a remporté deux prix en technologie : *Network Computing Magazine* lui a décerné le prix du meilleur logiciel transitaire, et *Byte Magazine* l'a déclaré meilleur logiciel de connectivité. C'est lui qui a permis aux médias de traiter une moyenne de 350 000 messages par jour pendant les Jeux olympiques d'Atlanta.

La capacité du logiciel à traiter un volume élevé de transactions a été un facteur décisif pour l'Alberta Stock Exchange. Avant de déployer le système, M. Meyer l'a testé en y déversant le triple du volume moyen de transactions. La Bourse traite actuellement environ 4 500 opérations par jour, mais elle a déjà atteint des pointes de 10 000.

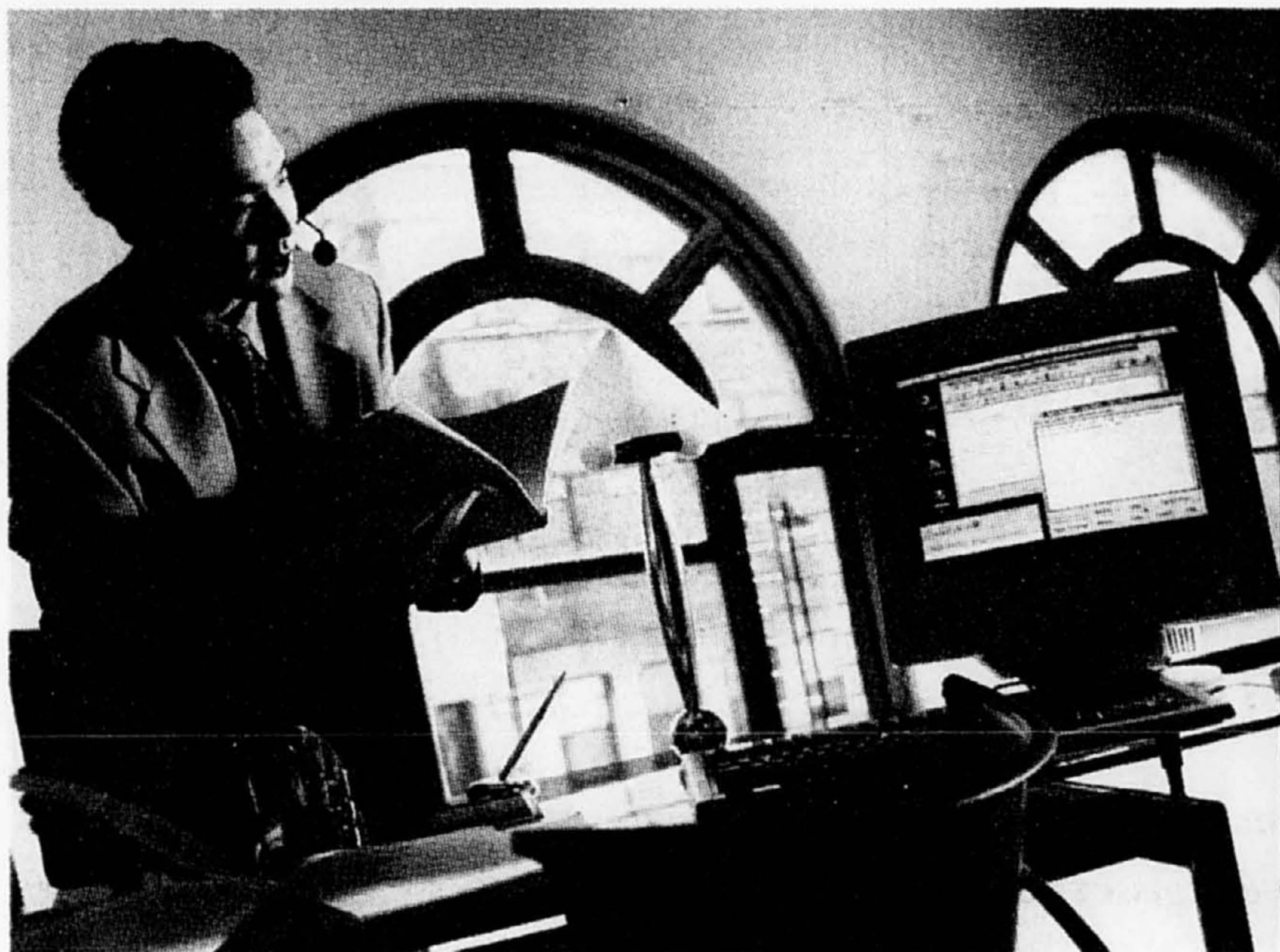
«Le système que nous allions choisir devait être d'une fiabilité absolue, explique M. Meyer. Ce produit dessert des logiciels de plusieurs millions de dollars. Il n'était pas question de découvrir au bout d'un an que nous avions gaspillé des fortunes.»

La Caisse canadienne de dépôt de valeurs Limitée (CDS) insistait beaucoup, quant à elle, sur des performances garanties. Cette grande firme torontoise de dépôt et de transfert de valeurs a opté pour MQSeries lorsqu'elle s'est lancée dans le traitement électronique des bons du Trésor, en 1995. En plus d'augmenter le volume de transactions, les opérations portant sur les bons du Trésor sont assujetties à un délai serré d'une journée seulement.

Les avantages sont nombreux. Auparavant, les transactions boursières étaient traitées en lots répartis sur plusieurs périodes de chaque journée. Grâce à MQSeries, CDS peut traiter avec ses clients sans interruption. De plus, les courtiers n'ont à entrer les renseignements qu'une seule fois, dans leurs systèmes internes, plutôt que de doubler la saisie. Les détails pertinents sont automatiquement transférés au service de compensation des dettes de CDS.

CDS traite environ 10 000 transactions par jour à l'aide de son logiciel transitaire de messagerie. Celui-ci ne concerne pas toutes directement des clients. Le logiciel accélère également la messagerie et la gestion des files d'attente à l'interne au sein de CDS. Parmi les autres applications vitales, mentionnons MQSeries link LotusScript Extension, un produit complémentaire qui relie le logiciel transitaire à Lotus Notes.

Pour un complément d'information, visitez le site <http://www.hursley.ibm.com/mqseries>



«Ouvrir le courrier.
 Julie, le contrat arrive. J'ai besoin de ton avis.
 Pierre.
 Envoyer.»

VOICI L'INFORMATIQUE DE BUREAU MAINS LIBRES.



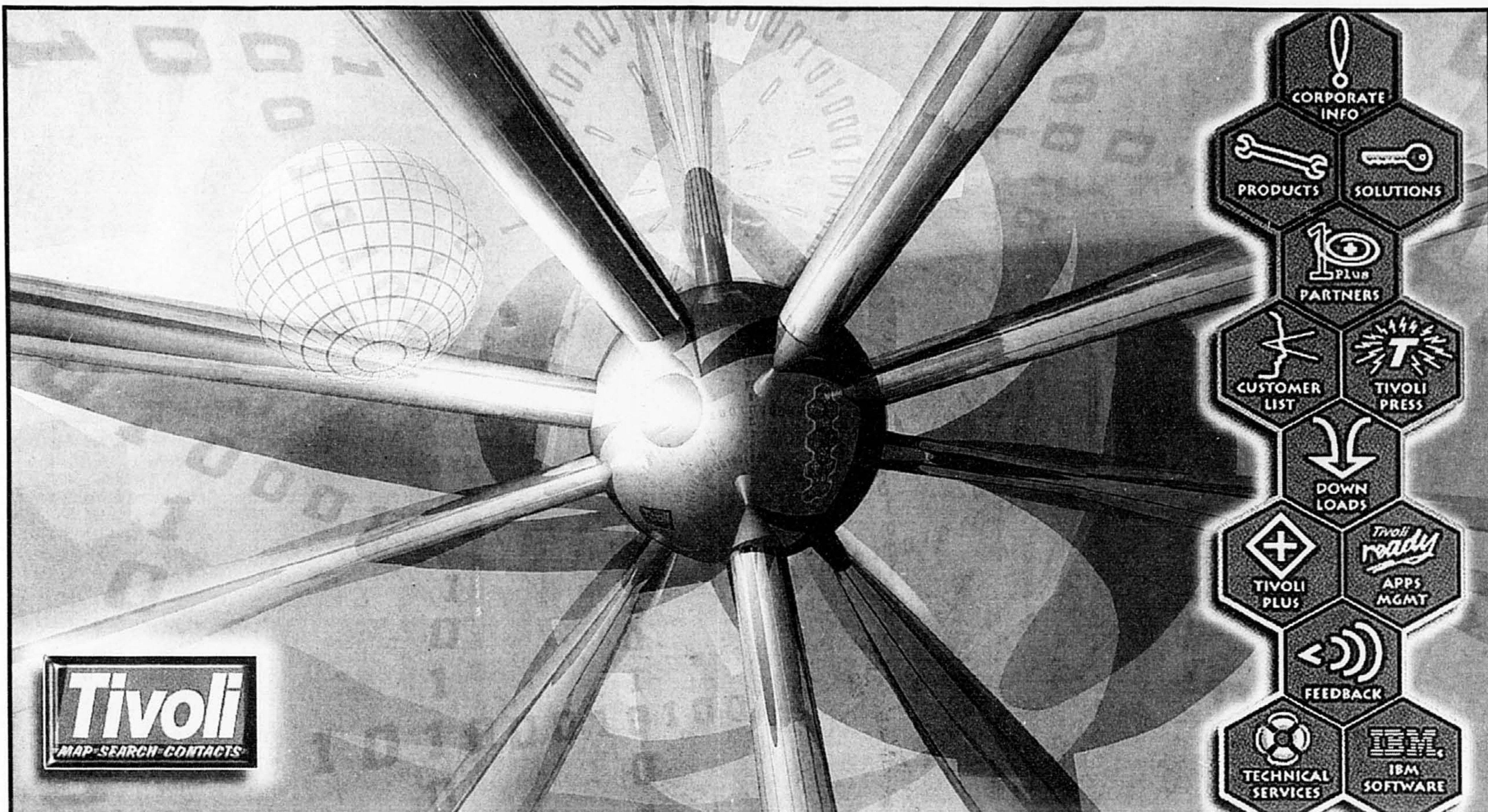
L'interface homme-machine la plus naturelle est la voix. Alors comment se fait-il que vous soyez encore enchaîné à votre clavier? Pourquoi ne parlez-vous tout simplement pas à votre ordinateur tout en vous consacrant à une multitude d'autres tâches? Cela vous paraît impossible? C'est pourtant vrai, depuis que nous avons intégré la fonction de reconnaissance de la voix VoiceType d'IBM à OS/2 Warp 4, en faisant ainsi l'un des meilleurs systèmes d'exploitation de bureau sur le marché. Cela signifie que vous pouvez, les mains libres, traiter votre courrier électronique, naviguer sur Internet, dicter directement dans vos applications et lancer une application Java, tout cela grâce au son de votre voix. Désormais, vous serez en mesure de travailler sans être attaché à votre bureau.

Avec sa nouvelle interface graphique, OS/2 Warp 4 est la solution réseautique d'avant-garde qui vous permet de vous connecter à presque tout, de pratiquement n'importe où. Il suffit de quelques clics sur la souris et vous voilà connecté à vos unités, imprimantes, réseaux, serveurs et pages Web. Comme il est aussi doté d'un module d'exécution Java, vous pouvez faire tourner des applications Java sur votre ordinateur, sans navigateur. De plus, vous pouvez télécharger dès maintenant Netscape Navigator, version native OS/2 Warp 4, à partir de notre site Web, sans aucuns frais additionnels*. Que vous soyez au bureau ou sur la route, il n'existe pas de meilleur système de bureau mains libres qui puisse changer votre façon de travailler.

Des solutions pour une petite planète

OBTENIR un CD de démonstration interactif gratuit qui vous montre les avantages de «l'informatique de bureau mains libres» est très simple. Il vous suffit de visiter notre site Web en tapant www.software.ibm.com/info/W443 ou de nous appeler au 1 800 IBM-2255*, poste 8406.

*Version bêta. IBM se réserve en tout temps le droit de modifier ou d'annuler cette promotion. **1 800 426-2255. IBM, OS/2, VoiceType et «Des solutions pour une petite planète» sont des marques déposées ou des marques de commerce d'International Business Machines Corporation, utilisées sous licence par IBM Canada Ltd. Toutes les autres marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. © IBM Corporation, 1996. © IBM Canada Ltd., 1996. Tous droits réservés.



Tivoli, c'est rapide et rentable

La série de produits Tivoli permet d'automatiser des fonctions comme l'inventaire du matériel, la planification de la capacité et beaucoup plus.

À LA SUITE DE sa fusion avec l'unité commerciale logicielle IBM, Tivoli Systems est en mesure d'offrir actuellement une gamme d'outils de gestion des systèmes de bout en bout pour toutes les plateformes, des ordinateurs de bureau aux grands systèmes.

Il s'agit en quelque sorte d'une alliance providentielle. Avec SystemView et NetView, la force d'IBM réside dans la partie hôte de la gestion client-serveur.

Tivoli, fondée en 1990, est particulièrement experte du côté client. Réunies, les deux sociétés maîtrisent la technologie client-serveur dans son ensemble. Au moyen d'une seule interface unifiée, la suite de produits de gestion de systèmes de l'environnement TME 10 de Tivoli est capable de prendre en charge des tâches aussi diverses que la distribution des logiciels, la surveillance, l'administration des utilisateurs, la gestion des événements et l'automatisation de la gestion des ordinateurs de bureau, des centres informatiques, des périphériques de réseau et d'Internet.

«La gestion de systèmes consiste à sonder tous les éléments à gérer et à produire subséquemment les rapports correspondants», explique M. Mike Rebstein, directeur, segment de marché de Tivoli Systems Canada. «TME effectue alors

une corrélation de toutes les informations émanant de l'ensemble du réseau pour donner une vue à l'échelle de l'entreprise.»

Ainsi, lorsque plusieurs clients du réseau signalent le même problème, le logiciel de Tivoli permet d'en identifier la source et d'y remédier à la base, autrement dit sans intervenir individuellement au niveau de chaque client. Par ailleurs, toute nouvelle version d'outils de productivité, tels que Lotus Notes ou Microsoft Word, peut être distribuée sur tout le réseau et installée automatiquement grâce à TME.

Cette suite montre une grande souplesse, se décomposant en modules installables en fonction de l'envergure de l'entreprise. Il est toujours possible d'installer des modules supplémentaires au fur et à mesure de l'évolution des besoins. Elle convient donc parfaitement à toutes les entreprises, des moyennes aux plus grandes, disposant d'un réseau.

«TME 10 est le seul logiciel conçu d'emblée pour faire face aux problèmes de gestion des systèmes réseautiques qui se posent à l'heure actuelle à toutes les entreprises du monde entier», déclare M^{me} Joanna Galifi, directrice des campagnes de mise en marché chez Tivoli.

De nombreux directeurs informatiques se sont montrés méfiants quand il s'est agi de

passer des grands systèmes centralisés à la réseautique client-serveur. En effet, les économies considérables pouvant être réalisées grâce à l'informatique

répartie sont souvent contrebalancées par les coûts et la complexité de la gestion du réseau. Les analystes en technologie de l'information du cabinet Gartner

Group estiment que sur cinq ans, 80% des coûts d'exploitation d'un réseau sont imputables aux frais de gestion.

Les chiffres montrent que dans un environnement non géré, il y a en général une personne chargée de l'assistance technique pour 40 utilisateurs finals. Avec les outils de TME, cet effectif peut être réduit des trois quarts, pour ne plus compter qu'une personne pour 160 utilisateurs. À raison d'une moyenne de 90 000 dollars par technicien, les économies peuvent se révéler substantielles.

«Résultat net : une réduction du montant de l'investissement en ressources techniques compétentes et rares», note M. Mike Rebstein.

Le succès de TME tient en partie à son architecture ouverte, qui permet aux services informatiques de normaliser leurs processus à l'échelle de l'entreprise au moyen de modules de gestion du déploiement, de la disponibilité et de la sécurité, ainsi que de modules d'exploitation et d'administration.

TME 10 n'étant pas un logiciel propriétaire, il n'est pas impératif d'utiliser du matériel et des systèmes d'exploitation IBM. TME 10 s'exécute sur n'importe quelle autre plateforme: Hewlett-Packard, Sun, Compaq, etc. En outre, une multitude d'applications de sociétés tierces fonctionnent avec TME 10.

TME 10 est commercialisé par des intégrateurs de systèmes. Solutions Opcom inc., un partenaire commercial, a récemment intégré TME 10 à une solution globale de gestion de réseau et de systèmes pour le consortium Gestion de réseau canadien Stentor.

Opcom, société spécialisée en solutions de gestion de réseau, de systèmes et de flux de travaux en environnement client-serveur, a travaillé avec Stentor sur différents projets. Il y a dix-huit mois, les sociétés du consortium ont pris conscience qu'un système gérant leur réseau et leurs applications à l'échelle nationale permettrait d'améliorer les niveaux de service à la clientèle et d'augmenter la productivité des employés, tout en réalisant des économies.

«Le choix de Tivoli s'est imposé tout naturellement en raison de son indépendance vis-à-vis des plateformes», déclare M. Al Somji, vice-président au développement du marché d'Opcom. «La souplesse était essentielle pour Stentor qui est constituée de plusieurs sociétés utilisant du matériel et des logiciels différents.»

Pour un complément d'information, visitez le site <http://www.tivoli.com>

Tivoli organise des séminaires

Tivoli Systems organise des séminaires sans frais sur la gestion d'applications.

Vous y apprendrez comment gérer de façon simple et exhaustive n'importe quelle application dans votre environnement, y compris des applications complexes allant du centre de traitement aux serveurs, en passant par les ordinateurs de bureau.

Inscription

Composez le 1 800 447-0019, poste 100, ou visitez notre site www.tivoli.com

Dates

Le 18 mars à Toronto
Le 19 mars à Ottawa
Le 20 mars à Montréal
Le 25 mars à Calgary
Le 26 mars à Vancouver

LA THÉORIE Domino

Chez Canada-Vie, on utilise Internet

Avec un site Web clé en main, votre serveur Internet est prêt à accueillir des internautes en quelques heures... pas en quelques jours.

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE DU CANADA SUR LA VIE (TORONTO) a toujours été attentive aux avantages de la technologie pour le secteur de l'assurance.

Elle a donc toujours compté parmi les pionniers de l'innovation, offrant à ses clients des outils de gestion d'investissements évolués.

Canada-Vie, un des poids lourds de l'assurance avec plus de 30 milliards d'actif à gérer, est de nouveau sur l'avant-scène, pour Internet cette fois. Parmi les premières sociétés d'assurance au Canada à ouvrir un site Web en mai 1995, elle prenait les devants, en septembre dernier, en ajoutant la dimension interactive à ses services Internet.

Le site www.Canadalife.com est accessible à plus de 2 000 sociétés clientes ayant investi dans des produits d'épargne-retraite de groupe de Canada-Vie. Éventuellement, 200 000 membres environ seront en mesure de l'utiliser. Un seul appel local leur permet d'effectuer le suivi de leurs biens en temps réel sur Internet.

«L'objectif de Canada-Vie est de tirer parti des technologies de pointe pour offrir à ses clients plus de services et de valeur ajoutée», déclare M. Fred Taggart, vice-président, Rentes collectives chez Canada-Vie. «Cette politique est à la base de nos orientations des 15 dernières années. La technologie Internet, en particulier, évolue à la vitesse de l'éclair. Si vous ne la suivez pas, vous régressez très rapidement.»

IBM Canada Ltée a aidé Canada-Vie à rester en tête de la course technologique, la connexion à Internet étant le plus récent des projets réalisés dans le cadre d'une relation d'affaires active déjà depuis plus de 30 ans.

«Nous sommes satisfaits qu'IBM ait été capable de comprendre tous nos besoins tactiques et opérationnels», déclare M. Richard Koo, directeur du commerce électronique, Canada-Vie.

IBM a participé à tous les aspects de la planification et du développement du site Web interactif. Elle a fourni le serveur Web et le processeur transactionnel, ainsi que les liens logiciels et ce, de la présentation du site au grand système.

Cette application de la technologie la plus récente est une

suite logique des services déjà proposés par Canada-Vie. Vers la fin de la décennie 1980, la société mettait en place le réseau privé Accès permettant aux sociétés clientes de mettre à jour leurs dossiers et d'examiner les détails de leurs régimes d'assurance. Quelques années plus tard, un système interactif à réponse vocale voyait le jour afin que les membres individuels puissent obtenir directement par téléphone des informations sur leur protection.

«Nous sommes d'avis qu'Internet se distingue par des avantages particuliers, explique M. Taggart. En effet, certaines opérations sont trop complexes à gérer par téléphone, notamment lorsqu'il s'agit de décisions d'investissement et de mouvements de fonds d'une catégorie de biens à une autre.»

Grâce au nouveau service Internet, les membres peuvent consulter leurs soldes de comptes, les taux d'intérêts, les valeurs unitaires et le rendement de leurs placements.

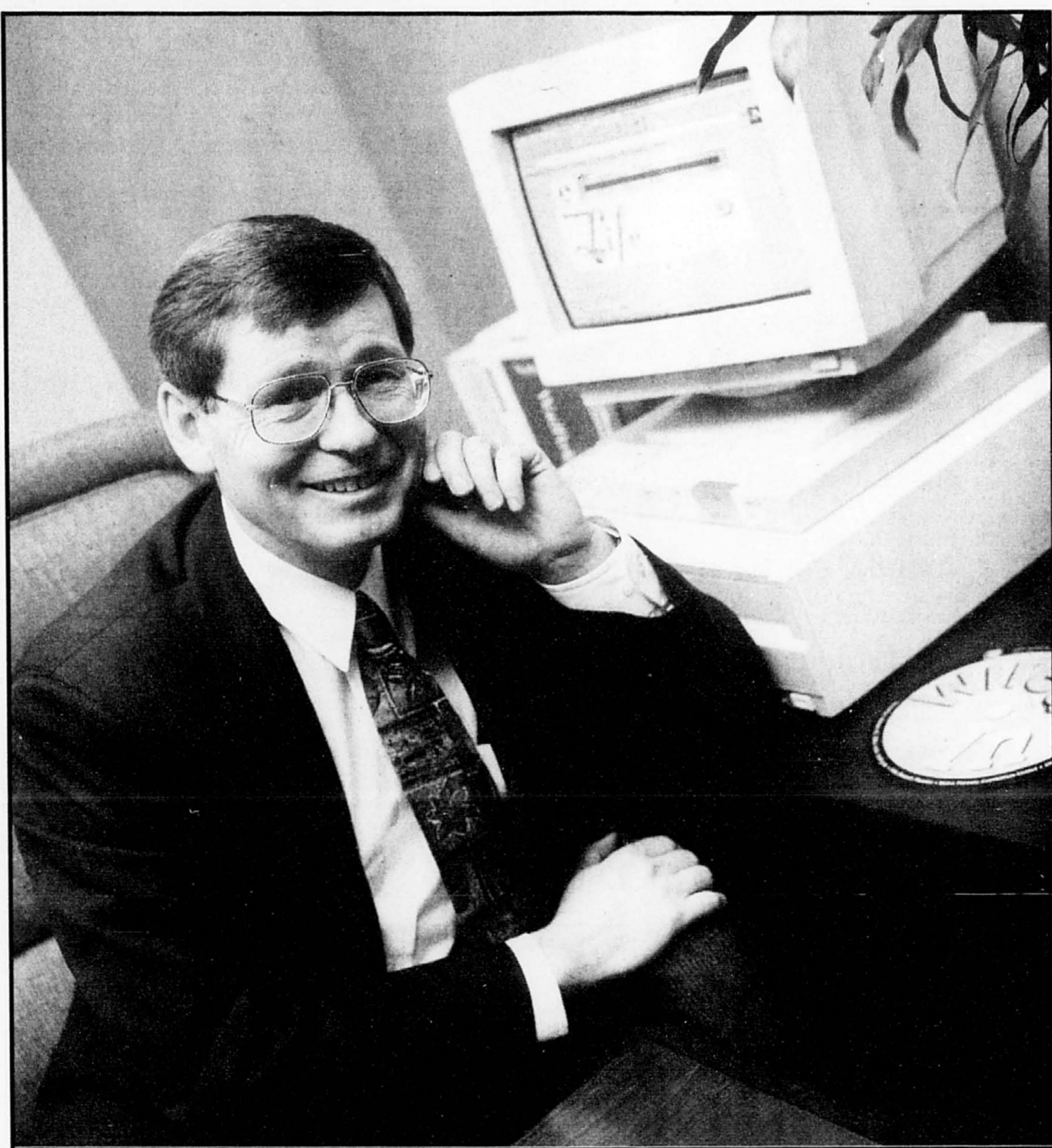
En 1997, la société prévoit de lancer un logiciel de planification financière qui enseignera aux personnes intéressées les concepts d'investissement et leur permettra d'effectuer des simulations afin de calculer le taux d'épargne nécessaire au financement de leur retraite idéale.

Il est prévu d'améliorer le site dans l'avenir en incluant la possibilité d'effectuer des mouvements de fonds et des transactions en temps réel à partir de n'importe quel ordinateur personnel.

«Ce service sera très rentable pour nos clients, commente M. Taggart. Avantage supplémentaire, le nombre d'erreurs sera réduit car les informations entreront directement dans le système, évitant une nouvelle saisie.»

Gérer des affaires sur Internet exige des mesures de sécurité draconiennes. Depuis le début, Canada-Vie a collaboré étroitement avec IBM pour mettre au point un système garantissant une haute sécurité. Ce dernier utilise une version chiffrée sur 128 bits du navigateur de Netscape.

«Au-delà du logiciel sécurisé de Netscape, nous disposons de notre propre pare-feu pour constituer un deuxième niveau de protection, auquel s'ajoute encore un processus personnalisé



d'authentification réalisé par IBM, explique M. Koo. Chaque membre dispose d'un numéro de certificat et d'un numéro d'identification personnel (NIP) uniques.

«Le NIP établit un canal authentifié entre le client et Canada-Vie. Cette liaison est vérifiée à chaque communication de ce dernier avec nous. Si le système détecte la moindre tentative de violation, le canal sécurisé est coupé, tout accès ultérieur aux informations étant interdit jusqu'à ce que le processus d'authentification du client ait été réinitialisé de la manière appropriée.»

Ces protections rendent toute intrusion quasi impossible tout en permettant à Canada-Vie d'exploiter l'ouverture unique d'Internet.

«Nous aurions pu choisir de déployer un réseau privé, mais cela n'aurait pas été aussi utile qu'Internet, déclare M. Taggart. Nous avons structuré le projet de cette manière car tous les problèmes de sécurité ont été réglés de manière satisfaisante.»

Selon lui, la démarche Internet de Canada-Vie en est encore à un stade «pionnier», le

«L'objectif de Canada-Vie est de tirer parti des technologies de pointe pour offrir à ses clients plus de services et de valeur ajoutée. Cette politique est à la base de nos orientations des 15 dernières années. La technologie Internet, en particulier, évolue à la vitesse de l'éclair. Si vous ne la suivez pas, vous régressez très rapidement.»

*Fred Taggart
Vice-président
Rentes collectives chez Canada-Vie*

déploiement d'autres services étant prévu au fur et à mesure de la généralisation de l'acceptation de la messagerie high-tech. Ce qui, d'ailleurs, ne devrait pas se faire attendre!

Ainsi, International Data Corp. prévoit qu'en l'an 2000, 95 % des utilisateurs de PC, au bureau ou à domicile, disposeront d'un accès à Internet.

«Il est extrêmement rentable de faire des affaires sur Internet, affirme M. Taggart. Associée au système à réponse vocale et à des représentants efficaces et agréables, une présence interactive sur Internet contribue à la bonne marche des affaires car elle présente des avantages pour les clients! Aujourd'hui plus que jamais, confort et facilité d'utilisation sont les deux souhaits des clients.»

Pour un complément d'information, visitez le site <http://www.Canadalife.com>

VOICI Domino

le serveur web qui s'occupe de vos affaires.

- 1) Vous devriez faire de votre site web autre chose qu'un babillard électronique.
- 2) Vous devriez écrire en langage courant plutôt que programmer.
- 3) Votre sécurité est primordiale.
- 4) L'Internet peut être un outil de travail, vraiment.
- 5) Si tout est bien fait, tout se fait bien.

Géré par Notes, cet extraordinaire nouveau produit Lotus peut mettre toute la puissance latente du Net au service de vos affaires. Pour le constater, il vous suffit de vous informer au 1 800 GO-LOTUS ou, sur le réseau World Wide Web, à l'indicatif www.lotus.com/Canada.

PROULSÉ PAR
Notes

© 1997 Lotus Development Corporation. Tous droits réservés. Lotus Notes est une marque déposée de Lotus Development Corporation. Toutes les autres marques et entreprises sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Lotus.
Working Together®



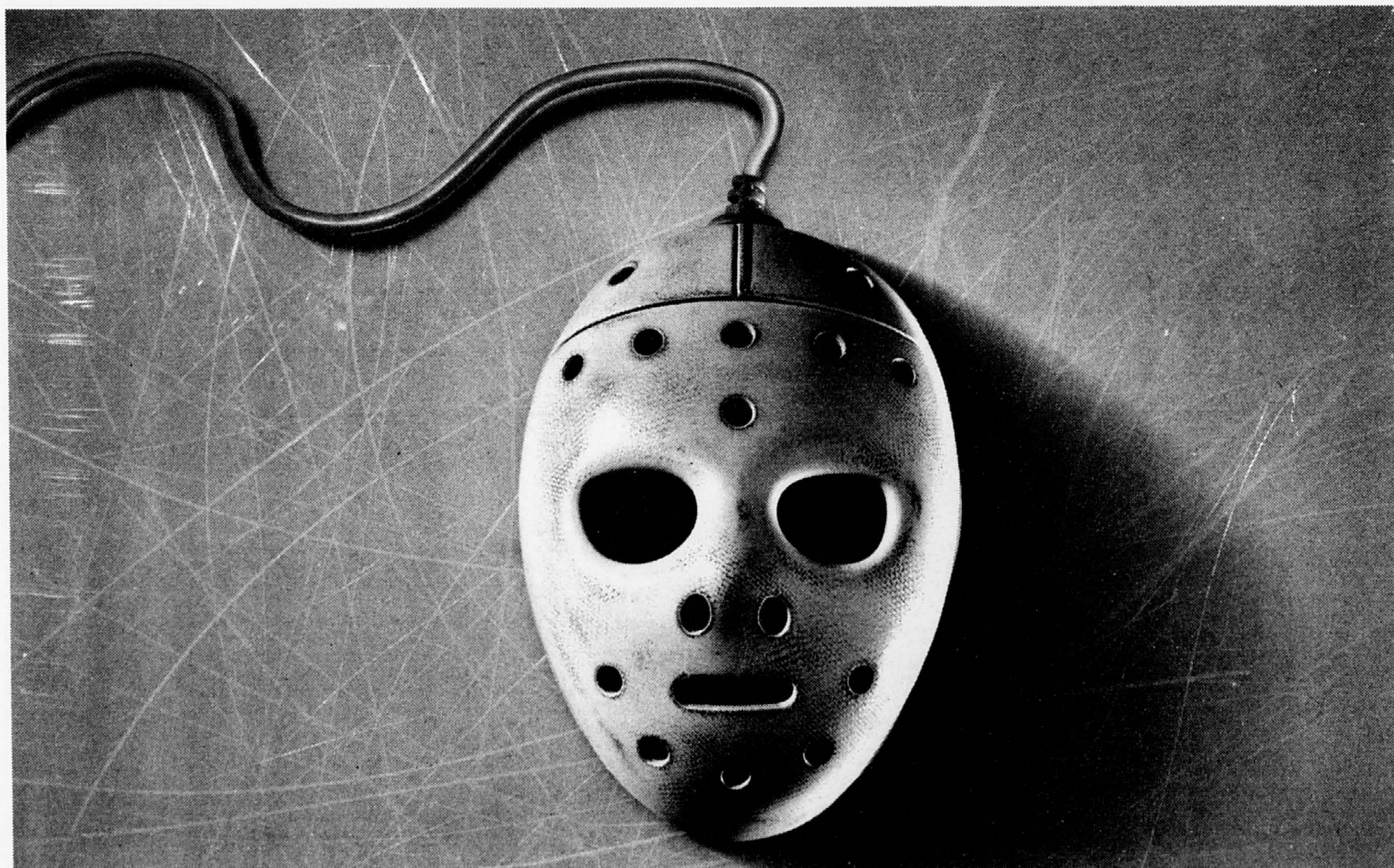
S O L U T I O N S

La popularité du hockey connaît une montée spectaculaire. La vitesse du sport n'a d'égale que la rapidité de sa croissance. Avec des millions de partisans à travers le monde, comment la Ligue nationale de hockey^{MD} arrive-t-elle à maintenir le rythme?

En leur donnant du hockey, du hockey et encore du hockey à l'adresse www.nhl.com – le site où se rencontrent partisans et joueurs, et ce, grâce à l'aide d'IBM.

Les partisans peuvent obtenir des comptes rendus détaillés de toutes les parties et des nouvelles quotidiennes. Ils peuvent même interviewer en ligne leurs joueurs préférés et aussi faire part de leurs opinions, comme tout bon amateur de hockey qui se respecte.

De plus, il suffira bientôt d'un clic pour commander les articles officiels de la LNH. De n'importe où au monde, il sera possible d'acheter, en toute sécurité, chandails, t-shirts et autres souvenirs de hockey. Qui ne voudrait pas d'une Zamboni^{MD} miniature sur son bureau?

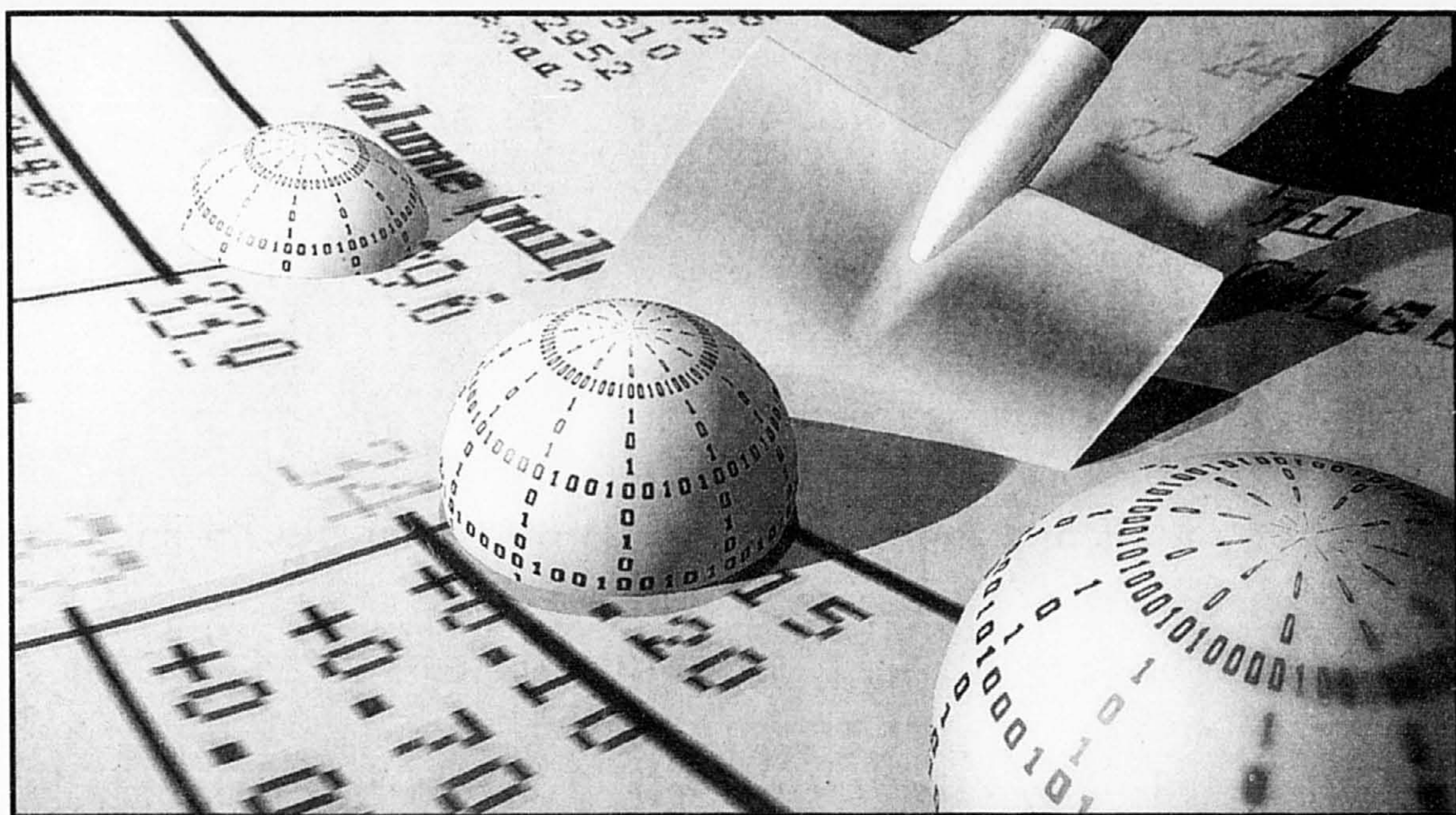


Les amateurs de hockey peuvent visiter le site Web www.nhl.com. Les dirigeants d'entreprise peuvent visiter le site Web www.ibm.com/internetsolutions ou composer le 1 800 IBM-2255, poste G228.

Bénéfice Net : Faites en sorte que vos clients sentent qu'ils font partie de l'équipe. Gardez-les à jour et gardez le contact en tout temps. Ils n'en seront que plus fidèles à votre marque.

Des solutions pour une petite planète^{MC}

IBM^{MD}



L'exploration des données IBM : une nouvelle ruée vers l'or

IMAGINEZ QUE vous avez devant vous une liste des clients qui achètent loyalement vos produits.

Ces clients seraient même très intéressés à en acheter davantage si vous mettiez en marché leurs articles préférés tous ensemble. Vous pourriez augmenter considérablement vos bénéfices si vous répondiez à leurs besoins. À côté, vous avez une liste de clients qui sont sur le point de se tourner vers un nouveau fournisseur. Si vous prenez tout de suite les mesures nécessaires, vous pourriez fort bien éviter de les perdre.

Si seulement vous pouviez avoir de tels renseignements... Mais vous avez des milliers de clients, et ils ne prennent pas tous le temps de vous appeler pour discuter de leurs préférences de consommation. En fait, les renseignements qu'il vous faut pour améliorer la marche de vos affaires sont là, engloutis dans la masse de données que vous recueillez quotidiennement. Mais beaucoup de ces précieux filons ne sont jamais découverts, même dans les entreprises qui se sont équipées d'entrepôts et d'outils d'analyse de données.

Il existe pourtant un moyen d'extraire ces pépites d'or : la technologie d'exploration des données dont IBM est une pionnière. Les anciennes méthodes de vérification des données passent les données au crible pour trouver des réponses à des interrogations précises. Par exemple, si vous cherchez à déterminer la raison d'une baisse des ventes dans une région donnée, vous devez exécuter une série de recherches explicites — ventes par magasin, par rayon, par article, etc. — pour tirer une conclusion. «L'entreprise moyenne exploite moins de 10 % des données qu'elle possède, et plus la quantité de données augmente,

plus il devient difficile de formuler les bonnes questions», dit M^{me} Shannon O'Connor, spécialiste principale du soutien au service des renseignements commerciaux d'IBM.

Avec l'exploration des données, c'est très différent. Vous n'avez pas à vous soucier du choix des questions à poser, ni de l'interprétation correcte de cette question. L'exploration des données est un processus d'analyse sophistiqué et rapide qui, une fois programmé en fonction d'un objectif commercial ou d'un problème à étudier, scrute des quantités énormes de données à la recherche de corrélations, de similitudes et de tendances. Vous obtenez des réponses à des questions auxquelles vous n'avez même pas pensé.

Il y a des avantages pour presque tous les domaines d'activité. Les candidats usuels sont les compagnies qui ont beaucoup de clients, beaucoup de produits ou un marché volatile. IBM compte parmi ses clients d'exploration des données des entreprises aussi diverses que Kraft Foods et la Health Insurance Commission (commission de l'assurance-santé) australienne. L'exploration des données peut révéler aux détaillants des données précieuses sur les habitudes de consommation, comme les articles qui sont souvent achetés en même temps, par quels acheteurs et à quels magasins. Ces données permettent d'organiser en conséquence des campagnes de vente réciproque et de promotion.

«La tendance actuelle est d'abandonner la mise en marché de masse — dont le rendement n'a pas progressé depuis 20 ans —

au profit de la mise en marché personnalisée, qui produit un rendement nettement plus élevé à moindre coût. L'exploration des données aide les entreprises à comprendre les habitudes d'achat de leurs clients et leurs produits préférés, et à cibler les meilleurs créneaux de marché. C'est une partie intégrante du processus de mise en marché et de la gestion des rapports avec la clientèle, dit M^{me} O'Connor. L'objectif est de vendre plusieurs produits ou services à un seul client, plutôt que l'inverse. L'exploration des données aide à maîtriser cette approche.»

Avec un système d'exploration des données, une compagnie de services financiers peut détecter les fraudes en révélant les utilisations anormales d'une carte de crédit.

L'automne prochain, la LNH recueillera des données statistiques pendant chaque partie de la Ligue nationale de hockey à l'aide du système de pointage de hockey en temps réel d'IBM. En analysant la partie à mesure de son déroulement, l'entraîneur pourra modifier sa stratégie et les commentateurs pourront évaluer leurs pronostics.

«Le potentiel est impressionnant», explique M. Charlie Schmitt, directeur général et chef de production de NHL ICE, une coentreprise IBM-LNH. «Par exemple, s'il y a prolongation, vous avez tout intérêt à savoir comment se sont déroulées les périodes supplémentaires entre ces deux équipes par le passé, quelle ligne d'attaque a marqué des buts, qui a remporté des mises au jeu, etc. Vous pouvez faire afficher ces informations en un clin d'oeil, anticiper vos adver-

saires probables et établir la formation qui a le plus de chances de les vaincre.»

NHL ICE a déjà établi www.nhl.com, un site web interactif qui offre aux amateurs de hockey des statistiques en temps réel sur chaque partie ainsi que des activités spéciales. Ainsi, le grand public bénéficiera, lui aussi, de l'analyse détaillée rendue possible grâce à l'exploration des données.

«Parce qu'elle permet de concentrer la mise en marché sur un segment bien spécifique, dit M^{me} O'Connor, l'exploration des données peut accroître votre taux de réponse tout en réduisant vos dépenses. Par exemple, une firme américaine de vente par catalogue a augmenté ses ventes de 30 % et réduit ses coûts de 20 % en ciblant son marché avec plus de précision.»

La technique de l'exploration des données n'est pas nouvelle, mais elle connaît un nouveau succès à présent que son coût a baissé. «Dans le temps, il fallait de puissants ordinateurs pour l'exploiter», dit M. Steve Del Zotto, directeur des solutions de renseignements commerciaux chez IBM. «Aujourd'hui, comme on peut utiliser des machines plus modestes, beaucoup plus de compagnies peuvent la rentabiliser.»

À l'heure actuelle, les techniques d'exploration IBM tournent sous UNIX sur un serveur RS/6000 IBM, mais elles seront prises en charge sur toutes les plateformes d'ici six mois. Ces techniques comprennent la trousse IBM Intelligent Miner, un ensemble de puissants algorithmes — des calculs mathématiques — qui analysent les renseignements stockés dans des

entrepôts de données tels que Database 2 Parallel Edition (DB2 PE) d'IBM. Vous pouvez développer vos propres applications, opter pour l'une des nombreuses applications IBM ou commander à IBM une application sur mesure.

«Les applications d'exploration IBM se distinguent particulièrement par leur grande convivialité, affirme M^{me} O'Connor. Celles-ci permettent en effet à des gestionnaires professionnels tels des directeurs de produit ou des directeurs marketing de tirer le maximum de l'exploration des données sans avoir de formation technique poussée.»

Il existe plusieurs applications de l'exploration des données, en dehors du domaine conventionnel des achats. Si vous vous intéressez uniquement à une analyse ponctuelle, ou si vos délais sont très serrés, IBM peut effectuer l'exploration pour vous hors de vos locaux.

Vous pouvez aussi installer un système à l'essai pour en évaluer les avantages avant de vous lancer dans une installation définitive.

Enfin, d'ici la fin de l'année, IBM ouvrira un centre de traitement à façon auquel vous pourrez transmettre vos données sur une base régulière.

L'exploration des données ne fait que commencer à sonder les richesses enfouies sous la montagne sans cesse grandissante d'information. On prévoit que les dépenses mondiales en exploration des données seront de l'ordre de 1 milliard de dollars (US) d'ici 1999. Selon M. Del Zotto, le marché des renseignements commerciaux, en comptant les entrepôts de données et les outils d'interrogation connexes, totalisera 30 milliards de dollars. On pourra alors, sans contredit, parler d'une ruée vers l'or.

Pour un complément d'information, visitez le site
<http://www.almaden.ibm.com/stss>

Les techniques mises au point par IBM permettent d'extraire des pépites d'or.

IBM et JAVA : un mélange de choix

Java est devenu une plateforme informatique polyvalente sur laquelle les développeurs créent une multitude d'applications diverses.

JAVA EST sans conteste l'un des produits les plus stimulants du marché informatique actuel. Il rend les pages Web extrêmement vivantes par l'intégration de sons, de vidéos et d'animation.

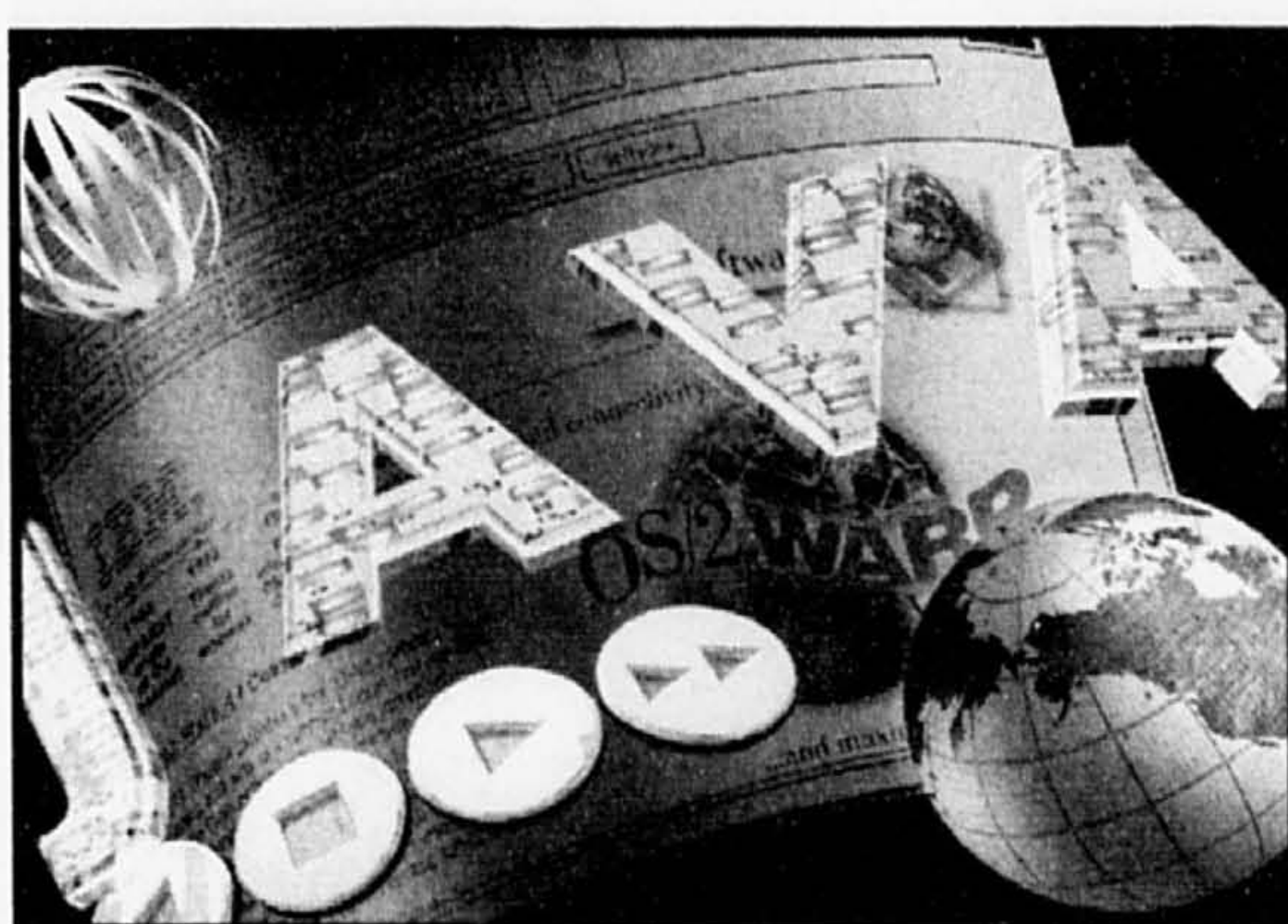
Mais ce n'est qu'un début. Au cours de l'année dernière, Java est devenu une plateforme informatique polyvalente sur laquelle les développeurs créent une multitude d'applications diverses. Ils tirent parti de l'environnement de programmation orienté objet, créé par Sun Microsystems Inc., pour élaborer toutes sortes d'applications, des plus classiques — tableur et traitement de texte — aux plus vitales pour l'entreprise, utilisées par les plus grandes sociétés pour la comptabilité, la gestion de l'actif, les bases de données, les ressources humaines et les ventes.

«La technologie Java joue donc un rôle extrêmement important dans la stratégie globale d'IBM», déclare John Soyring, directeur en chef des projets techniques internationaux IBM, basé à Austin.

M. Soyring est responsable de la coordination des tâches de programmation permettant d'intégrer des versions hautes performances de ce langage de programmation aux six ordinateurs et systèmes d'exploitation commercialisés par IBM. Pour la première fois, l'ensemble de la gamme d'ordinateurs de la compagnie — grands systèmes, mini-ordinateurs, stations de travail et PC — seront capables de partager des logiciels grâce à Java. Les plateformes AIX 4.2 et OS/2 Warp permettent d'ores et déjà de faire tourner des applications Java. Des versions bêta pour IBM 390, AS/400, Lotus Notes 4.5 et Windows 3.1 sont en cours d'optimisation, l'édition en étant prévue pour cette année.

Java joue un rôle essentiel dans la stratégie globale d'IBM concernant OS/2. «À la veille du 10^e anniversaire du système d'exploitation, la gamme de produits OS/2 a rapporté environ 1 milliard de revenus à IBM au cours de la dernière année civile», explique M. Soyring.

M. Soyring insiste sur le fait qu'IBM maintiendra sa politique offensive d'investissement dans OS/2. «Pendant les trois premiers trimestres de 1996, nous avons créé plus de code pour OS/2 Warp 4 qu'au cours des dix dernières années de développement, affirme-t-il. Nous allons continuer à investir massivement dans ce système d'exploitation parce qu'il est largement utilisé pour des applications vitales dans les 10 000 plus grandes entreprises du monde.» IBM annoncera au cours de l'année des fonctions



supplémentaires pour OS/2.

Dans la dynamique de Java, IBM voit une multitude de nouveaux outils, de nouvelles technologies et applications permettant aux entreprises d'accéder plus facilement et à moindre coût à leurs réseaux. Java étant indépendant de l'architecture, il pourra tourner sous OS/2 ou tous les autres systèmes d'exploitation. La stratégie d'IBM consiste à faire d'OS/2 la principale plateforme Java.

«Quatre-vingts pour cent des nouvelles entreprises de la Silicon Valley sont des sociétés misant sur Java. Nous observons actuellement un glissement des investissements du monde Windows vers celui d'Internet, en particulier vers Java», ajoute M. Soyring. IBM octroie des permis d'utilisation du navigateur de Netscape et coopère étroitement avec cette dernière, qui a créé une version en mode natif optimisée OS/2. La compagnie travaille également au développement de la technologie de pointe TCP/IP et de la nouvelle technologie de gestion Tivoli — toutes deux intégrées à OS/2 Warp.

Avec ses coûts d'assistance informatique réduits, Java devrait apporter une bouffée d'oxygène très appréciée aux entreprises. L'entretien d'un PC, compte tenu des coûts de matériel et de logiciels, se situe entre 10 000 et 15 000 dollars par an d'après un récent rapport du cabinet Gartner Group. Comparé à cela, Java fait des miracles, car

les mises à jour des applications sont faites sur le serveur et non sur le logiciel des systèmes clients des utilisateurs.

«Java télécharge automatiquement les mini-applications les plus récentes et les plus intéressantes du serveur vers le client, d'où une gestion automatique de ce dernier. Ainsi, il n'y a plus à se soucier de la dernière correction dont il faut disposer sur le PC», déclare Angus McIntyre, directeur de la mise en marché du développement Java pour IBM Canada, basé à Toronto. «Cela permet également de réaliser de substantielles économies.»

Selon lui, IBM investit sans doute plus dans Java qu'aucune autre société. Sun Microsystems comprise. Dans le seul laboratoire de Toronto, des centaines de programmeurs et d'ingénieurs IBM travaillent sur Java.

L'établissement de Toronto est responsable de la création de la famille des puissants outils de développement VisualAge, permettant de réaliser des applications d'entreprise en Java.

«Les programmes Java requérant moins de code, ajoute M. McIntyre, leur transfert est donc plus rapide.» Pour renforcer la dynamique Java, IBM met en place les premiers centres de validation Java dans ses laboratoires de portabilité de San Mateo (Californie) et de Waltham (Massachusetts). Les développeurs de logiciels pourront y tester sans frais leurs mini-applications et applications sur des systèmes Sun Microsystems, Hewlett-Packard, IBM et autres.

L'accès pourra s'effectuer directement sur place, à l'un des deux sites prévus à cet effet ou à distance par Internet, les systèmes étant protégés par un pare-feu.

L'industrie des hautes technologies se rallie au standard Java par le biais d'un certain nombre d'initiatives. IBM, Sun Microsystems et d'autres constructeurs ont constitué le Java Fund, un fond de capital-risque de 100 millions de dollars, dont l'objectif est de favoriser la création de nouvelles entreprises. «Nous assistons en outre à une coopération sans précédent entre des acteurs majeurs, déclare M. McIntyre. Le principal objectif de Symantec, Borland, JavaSoft et IBM est de créer des spécifications acceptables par tous.»

Java garantit qu'en cas d'extension des réseaux, les sociétés ne se heurtent à aucun obstacle de migration. **Pour un complément d'information, visitez le site**
<http://www.software.ibm.com/os/warp>

La Mutuelle du Canada et IBM : une question de confiance

Des portefeuilles de retraite gérés par les clients de La Mutuelle

APPUYÉE PAR une solution réseautique IBM, La Mutuelle du Canada, principale société du Groupe La Mutuelle, est aujourd'hui en mesure d'offrir aux adhérents de ses régimes de retraite la possibilité de gérer leur portefeuille d'investissements directement à partir d'Internet.

«Guichet entreNOUS», une des premières applications commerciales à fonctions complètes sur Internet dans le secteur de l'assurance, sert de modèle à tous les autres secteurs.

Leader dans le domaine des rentes collectives, La Mutuelle du Canada a opté pour une stratégie encourageant ses clients à prendre un contrôle accru sur leur avenir financier. Par exemple, La Mutuelle a déjà mis en place un système interactif à réponse vocale à l'intention de ses adhérents à un régime de rentes collectives. Ce système, que La Mutuelle appelle la «Ligne En CONTACT», leur permet d'effectuer des transactions par téléphone, telles que des transferts d'un fonds à un autre, des demandes de solde de comptes à jour, voire des modifications de l'orientation de leurs investissements.

Or, Dave Barrett, directeur, informatique des rentes collectives, souhaitait donner une toute nouvelle dimension à cette stratégie.

Pendant ce temps, Paul Kalbfleisch, directeur, communications des rentes collectives, développait une stratégie de mise en marché du site Web de la société (www.LaMutuelle.com). Lorsqu'il se rendit compte que les pages de transactions interactives étaient la partie du site la plus visitée, il y vit l'occasion de fournir aux clients un meilleur service à valeur ajoutée.

«En connectant les fonctions de Ligne En CONTACT au World Wide Web, nous serions en mesure d'apporter à nos clients plus de confort et de maîtrise», déclarait M. Kalbfleisch.

«Paul et moi travaillions sur deux idées parallèles, ajoute M. Barrett. Nous avions, d'un côté, le site Internet, riche de fonctionnalités et de l'autre, le système à réponse vocale, véritable mine d'informations. C'est là qu'IBM est intervenue, opérant la fusion technologique nécessaire.»

Avec la connexion d'une application classique à Internet, La Mutuelle du Canada s'épargnait la nécessité d'écrire intégralement une nouvelle application. Le secteur de l'assurance est très axé sur l'information et La Mutuelle du Canada a pu tirer parti de sa relation de longue date avec IBM. L'opération complète n'a duré que quatre mois. «L'application existante, qui fonctionnait très bien, a été rafraîchie et La Mutuelle a tiré parti de la nouvelle technologie», explique Geoffrey Woodhouse, directeur de compte, Logiciels IBM pour le Groupe La Mutuelle.

L'intérêt pour Internet a favorisé l'essor d'entreprises spécialisées uniquement dans le développement d'applications pour Internet. IBM, quant à elle, alliant tradition et innovation, s'appuie sur son expérience et son expertise pour connecter les applications existantes à Internet.

«C'est l'union des deux mondes, affirme M. Woodhouse: l'environnement informatique traditionnel dispose de nombreuses ressources qui fonctionnent toujours très bien et il serait dommage de s'en priver!»

Un mot de passe et un navigateur — sans logiciel propriétaire — suffisent aux clients du Groupe La Mutuelle pour disposer d'une plus grande maîtrise de leur avenir financier. Le «Guichet entreNOUS», accessible par le site Web de la société, leur permet d'accéder à des informations à jour relatives à leur plan de retraite, ainsi que d'effectuer plusieurs types de transactions directement, en ligne.

Dans le domaine de l'assurance et des régimes de retraite, la sécurité revêt une importance cruciale. C'est pourquoi IBM a créé de solides pare-feu pour protéger l'intégrité des données de La Mutuelle du Canada et la confidentialité des accès des clients. «Nous avons procédé à des tests approfondis avant de lancer le service et nous pouvons affirmer qu'il est sûr», déclare M. Kalbfleisch.

La force d'IBM réside dans son envergure. Elle a donc été en mesure de fournir à La Mutuelle tous les éléments du projet : matériel, logiciels et services.

Fonctionnant en guichet unique, IBM a réuni des spécialistes de tous les domaines concernés : développement d'application, groupe-conseil Internet, matériel et sécurité.

«C'est du vrai partenariat, affirme M. Barrett; ils ont pris en charge certaines parties du projet et nous ont apporté conseil et assistance pour d'autres, installant le matériel et assurant le développement de l'application proprement dite.»

Pour un complément d'information, visitez le site
<http://www.LaMutuelle.com>

La santé de votre entreprise dépend de votre choix de logiciels. Alors, demandez un bilan de santé logiciels sans frais. Vous verrez comment continuer à donner un second souffle à votre entreprise.

ALAIN LEBLANC
73-362

Pour obtenir gratuitement un bilan de santé logiciels personnalisé et voir comment vos pratiques se comparent aux meilleures pratiques dans votre industrie, tapez www.software.ibm.com/info/entreprise/. Votre bilan sera préparé par RONIN Corporation, une société internationale de conseil et de recherche qui aide les entreprises à résoudre des questions stratégiques, informatiques ou liées aux télécommunications. Vous saurez ainsi où concentrer vos efforts pour que votre entreprise fonctionne de façon optimale. C'est une opération sans douleur... promis!