

Collaboration 2.0

La collaboration passe à la vitesse supérieure :
l'email et les documents, emblèmes de
l'Enterprise 1.0, cèdent le pas au facteur
humain avec l'Enterprise 2.0

Auteur : Richard Edwards

Publié en décembre 2009
© Butler Direct Limited

Tous droits réservés. La présente publication, ou toute partie de cette dernière, ne peut être reproduite ou adaptée, par quelque méthode que ce soit sans le consentement préalable par écrit de Butler Direct Limited.

► RESUME DE SYNTHESE

Tous ceux qui travaillent avec l'information doivent mener à bien leurs tâches et leurs obligations dans un environnement complexe et de plus en plus réglementé. Les managers, en particulier les DSI, se voient contraints de proposer de nouveaux outils et méthodes de travail efficaces à des collaborateurs croulant littéralement sous le travail, sans pour autant déléguer ce fardeau à leur département informatique déjà à la limite de sa capacité. Dans la plupart des cas, les entreprises sont forcées d'en faire plus avec moins de moyens, et, au vu de la difficulté d'accès au crédit qui touche aujourd'hui pratiquement tous les secteurs d'activité, doivent présenter des résultats toujours plus vite. Alors que plus de 80 % des coûts salariaux sont désormais en rapport avec des tâches de traitement de l'information, le lien entre l'efficacité des salariés et la rentabilité de l'entreprise est clair. De l'avis d'Ovum, le "travail intelligent" est la seule solution pour sortir de l'ornière.

Alors que la plupart des tâches collaboratives continuent de s'appuyer sur les échanges par e-mail et le partage de dossiers, caractéristiques de l'environnement "Entreprise 1.0", les entreprises visionnaires sont de plus en plus nombreuses à se pencher sur les solutions de réseaux sociaux et de collaboration en temps réel, qui leur permettraient d'introduire une productivité instantanée, transparente et souvent virtuelle entre les salariés, les fournisseurs, les clients et les parties prenantes. Par conséquent, les fournisseurs se focalisent maintenant sur le marché des solutions de collaboration d'entreprise s'exécutant sur le Web et inspirées des réseaux sociaux : c'est ce que l'on appelle couramment l'Entreprise 2.0.

Le terme d'Entreprise 2.0 est devenu une sorte d'expression fourre-tout qui décrit le changement global en train de s'opérer dans la façon dont les entreprises pensent l'informatique. Poussées par l'évolution des besoins métier et des facteurs sociaux, les entreprises commencent à changer de méthodes. La rapidité, l'agilité, la mobilité, la réutilisation et l'innovation sont les moteurs de transformation qui amènent les entreprises à abandonner les anciens modèles, technologies et architectures de l'Entreprise 1.0 et à opter pour un travail plus intelligent dans l'environnement de l'Entreprise 2.0, caractérisé par des solutions et des systèmes orientés services, hautement virtualisés, réellement banalisés et généralisés, et convertis en biens de consommation courante.

Inspiré du Web 2.0 et de ses concepts, l'Entreprise 2.0 constitue une approche originale et selon certains, inédite de la conception et de la fourniture d'applications métier intégrant des dimensions telles que les réseaux sociaux, la collaboration dynamique collective et la communication en temps réel. En outre, l'Entreprise 2.0 accorde une grande importance au fait de proposer aux usagers une "qualité de l'expérience" et "une utilisation agréable", aspects pour le moment encore plutôt absents de l'informatique d'entreprise.

L'Entreprise 2.0 fait appel aux technologies du Web 2.0, rationalise les fonctionnalités et réduit les coûts de nombreux processus métier. La transparence de l'information et une "version unique de la vérité" résultant d'une collaboration plus intelligente se traduisent par des e-mails, des appels téléphoniques et des réunions à la fois moins nombreux et plus efficaces. L'obstacle principal auquel se heurte une adoption généralisée de l'Entreprise 2.0 est dû aux comportements des entreprises. De nombreuses entreprises reposent sur un flux unidirectionnel d'information circulant dans un sens descendant, alors que l'Entreprise 2.0 a pour concepts fondateurs l'ouverture, la sollicitation des idées et des commentaires en retour, et le partage d'informations et de suggestions. Une telle approche peut être menaçante pour les entreprises dont la direction, à tous les niveaux, ne s'attend pas à être remise en cause.

Alors que les technologies sociales sont de plus en plus nombreuses à se fondre dans l'entreprise, les salariés tendent aussi à s'écartent de plus en plus de l'univers axé sur les documents et les e-mails que leur proposent des outils comme Microsoft Word et Outlook. Ils préfèrent visiter et /ou utiliser les blogs et les micro-blogs tels que Twitter, discuter sur leur messagerie instantanée, ou passer par des sites de réseaux sociaux professionnels tels que LinkedIn. Ils se créent également des comptes email personnels en ligne et ont recours à des sites de réseaux sociaux grand public tels que Facebook.

De nouveaux produits, services et technologies qui font leur entrée dans l'espace de collaboration d'entreprise adoptent eux aussi ces idées nouvelles et aident les salariés à intégrer plus largement leurs réseaux professionnels et personnels, combinant même les différents types et sources d'information via des mashups. En outre, la possibilité de créer des applications situationnelles éphémères, très rapides à mettre en place et correspondant à un besoin ponctuel, puis de les partager avec des collègues, des partenaires et des clients démontre bien qu'il est plus avantageux de travailler de façon plus intelligente que de travailler plus.

Une réponse aux enjeux métier actuels

Auparavant, le visage et la nature de l'entreprise informatique étaient déterminés par un certain nombre de facteurs, dont la plupart étaient liés aux spécificités de l'activité de l'entreprise et des exigences opérationnelles. L'Enterprise 1.0 était dominée par un environnement de travail collaboratif centré sur les documents et par une poignée de puissants fournisseurs et prestataires de services, notamment Microsoft, qui tirait parti de son monopole des systèmes d'exploitation pour PC pour imposer au marché sa suite d'applications Office.

La technologie et la participation de fournisseurs connus joueront certainement un rôle au fur et à mesure que le marché évoluera, mais l'Enterprise 2.0 correspond davantage à un changement de philosophie qu'à un ensemble prédéterminé de produits ou de solutions informatiques. Comme c'est le cas pour le Web grand public, l'Enterprise 2.0 s'intéresse énormément à l'expérience que font les utilisateurs des systèmes et applications d'entreprise, et vise à extraire de la valeur métier des contributions et des interactions sociales des différentes parties prenantes de l'entreprise. Il est crucial de comprendre l'expérience souhaitée par chaque catégorie d'utilisateurs, et c'est le défi que doivent résoudre les décideurs métier.

De nombreux facteurs métier motivent la décision d'adopter les concepts et les philosophies du Web 2.0. Les plus importants concernent les domaines tels que le service à la clientèle, la réduction des coûts, l'innovation, l'atténuation des risques et les opportunités commerciales. Toutefois, les conséquences liées à la "consommation de l'informatique" ne doivent pas être ignorées, surtout chez les salariés les plus jeunes et récemment embauchés. Nous commençons déjà à observer les effets de l'informatique grand public, alors que les départements informatiques se voient contraints d'envisager l'ajout des fonctionnalités du Web 2.0 à l'environnement de travail, de crainte de se retrouver laissés pour compte.

Les enjeux professionnels qui forcent les responsables informatiques à réévaluer leurs stratégies sont nombreux et variés, mais certaines tendances communes sont devenues évidentes. La gestion des relations entre les clients, les partenaires et les fournisseurs reste centrale pour la plupart des entreprises, et par conséquent, les aspects sociaux du Web 2.0 trouvent leur écho dans l'Enterprise Web 2.0. Par ailleurs, la mobilité des salariés et la modification des habitudes de communication sont les deux autres tendances qui impulsent le changement au niveau de la couche infrastructurelle : la communication et la collaboration unifiées forment donc une part importante de la stratégie de l'Enterprise 2.0.

La gestion et l'atténuation des risques restent des priorités majeures pour les dirigeants d'entreprise, et sont à l'origine d'une cascade d'exigences qui se répercutent sur l'informatique d'entreprise, et surtout sur tout ce qui touche à la gouvernance et au contrôle de l'information. Face à des salariés tentés d'utiliser des services de travail collaboratif publics efficaces mais non réglementés, il devient nécessaire de proposer aux salariés proactifs travaillant sur l'information des outils adaptés tant à l'entreprise qu'aux individus.

Si elles sont correctement implémentées, les solutions Enterprise 2.0 peuvent permettre aux entreprises de rationaliser les processus et de réduire les coûts de nombreuses fonctions métier. Par exemple, une plateforme de collaboration et de partage d'information en ligne permet aux réseaux de salariés, de partenaires, de clients et de parties prenantes de se connecter, de collaborer et de localiser l'information plus facilement. En outre, la transparence de l'information fait que les utilisateurs n'ont pas besoin d'effectuer un suivi des e-mails importants ou des documents texte en cas d'absence d'un contributeur majeur. Résultat : moins d'e-mails, moins d'appels téléphoniques, et moins de réunions, et des salariés plus performants.

L'Enterprise 2.0 possède un potentiel dans de nombreux domaines professionnels, notamment :

Gestion de projet

La gestion de projets et de tâches a beaucoup à gagner des aspects de collaboration améliorés de l'Enterprise 2.0. La gestion de projet au quotidien est simplifiée, grâce à un environnement de réunion

unique, qui évite les échanges d'e-mail, les conversations téléphoniques, les téléconférences (et leur planification) et les déplacements. La création en commun de documents via des wikis évite la multiplication d'e-mails, car la version la plus à jour d'un document est immédiatement accessible, c'est-à-dire qu'il existe toujours "une version unique de la vérité".

Ventes et marketing

Les ventes et le marketing sont des fonctions métier qui sont souvent citées comme les grandes gagnantes de l'Enterprise 2.0. Par exemple, un Webinaire à la demande a la capacité de s'adresser à un large public en ligne, sans nécessiter ni déplacements ni plannings. Par ailleurs, le partage des contacts, des liens et d'autres éléments d'informations utiles via des terminaux mobiles et des outils s'exécutant dans un navigateur offrent un mode de travail plus facile à utiliser. L'intégration de logiciels sociaux d'entreprise et de communications unifiés aux applications populaires de secteur d'activité/d'entreprise ainsi qu'aux outils bureautiques de productivité permet d'élargir considérablement la valeur métier de ces investissements.

Formation et e-learning

La formation et l'e-learning peuvent bénéficier de la valeur métier liée à un investissement dans l'Enterprise 2.0. Par exemple, les wikis et les salles de réunion de groupe permanentes constituent un référentiel unique de supports de formation et d'apprentissage, et peuvent être beaucoup plus personnalisables grâce aux composantes sociales implicites de l'Enterprise 2.0. Les stagiaires peuvent contrôler la fréquence et la distribution de l'information, et interagir immédiatement avec leurs formateurs et leurs collègues grâce à toute une palette d'outils de collaboration et de communication. Si on l'envisage comme une plateforme de collaboration de nouvelle génération, l'Enterprise 2.0 propose des solutions qui mettent en œuvre toute une gamme de fonctions de formation et de mentorat ad hoc.

Les entreprises ne peuvent plus ignorer l'énorme force d'attraction des technologies et des concepts du Web 2.0. Pourtant, Ovum constate que l'histoire se répète dans certains cas, certaines entreprises et institutions choisissant de ne pas investir dans ce domaine car elles ne perçoivent pas l'intérêt de ce changement majeur. Le fait est préoccupant car le Web joue un rôle crucial dans de très nombreuses dimensions professionnelles et commerciales. Même le secteur public, avec son approche traditionnellement prudente en matière de changements de technologies et de processus, a pris conscience de l'importance du Web 2.0. Le fait que le Web 2.0 soit axé sur les personnes ne fait que renforcer la pertinence de cette nouvelle ère de l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

Une réflexion sur les enjeux technologiques

L'Enterprise 2.0 privilégie l'utilisateur (salariés, client ou partie prenante) avant tout, mais pour y parvenir, elle a besoin d'une technologie. Au niveau de l'infrastructure informatique, l'Enterprise 2.0 implique une omniprésence du protocole IP : voix, vidéo, données, sans oublier les passerelles IP pour les systèmes déjà en place. L'Enterprise 2.0 implique aussi des normes ouvertes, qui doivent être préférées aux normes propriétaires ou aux systèmes fermés. En outre, la technologie Enterprise 2.0 implique une technologie régie par l'utilisateur et non par l'informatique.

Le fait que les sites de réseaux sociaux grand public proposent des comptes utilisateur gratuits est une indication intéressante sur les économies d'échelle qui entrent en jeu au niveau mondial. Face à des pressions financières de plus en plus lourdes, un nombre croissant d'entreprises envisagent de passer à une solution hébergée d'e-mail et de travail collaboratif. Différentes solutions existent : par exemple, Google Apps Premier Edition, de Google, qui propose un compte professionnel géré de US\$50 par utilisateur et par an ; la suite Business Productivity Online Suite (BPOS) de Microsoft, tarifée à US\$10 par utilisateur et par mois ; et les offres IBM LotusLive, à partir de US\$3 par utilisateur et par mois. Toutes vont dans le sens de la transformation en biens de consommation courante des grands services informatiques. Toute offre Enterprise 2.0 devra par conséquent coûter moins que les produits Enterprise 1.0 qui l'ont devancée.

Les communications en temps réel et les réseaux sociaux sont des composants fondamentaux de ce "nouvel univers du travail." Qu'il s'agisse d'outils en temps réel (messagerie instantanée, visioconférence, tableaux blancs, partage d'applications) ou asynchrones (blogs, wikis, profils, mises à jour de statut, microblogs, espaces de travail collectifs/de projet, partages de fichiers, forums de communautés), le passage à un environnement Enterprise 2.0 est une éventualité à laquelle tous les directeurs informatiques doivent réfléchir.

Si l'informatique est devenue un bien de consommation courant, ou un "ticket d'entrée" sur un marché concurrentiel en constante expansion, alors seuls les personnes et les processus au sein d'une entreprise et leur exploitation efficace de l'informatique sont aptes à faire la différence. Les choses ne sont toutefois

pas aussi simples car seule une petite fraction des processus d'une entreprise réside sur les systèmes informatiques, et il ne s'agit pas forcément des processus les plus importants. Le facteur humain reste au cœur des processus hiérarchiques même les plus rigides, et les exceptions résultant de tout système humain ne peuvent en définitive être résolues que par des êtres humains. Une fois que l'on a accepté le fait que les "processus" sont synonymes de "personnes", il faut alors rechercher des moyens dont ces personnes (et ces processus) peuvent s'auto-organiser et se référencer mutuellement. Ensuite, chaque fois que possible, les processus doivent être encapsulés dans un ensemble de services métier.

Un jour, lorsque ce que l'on appellera peut-être le Web 3.0 ou le Web sémantique sera devenu une réalité, l'intelligence artificielle (IA) permettra aux entreprises de gérer automatiquement un plus grand nombre d'exceptions de processus métier, mais jusqu'à nouvel ordre, elles doivent s'efforcer davantage de favoriser la collaboration entre leurs différentes divisions et en interne. Les flux de travaux ne jouent pas encore un rôle prédominant dans l'univers grand public du Web 2.0, néanmoins Ovum les considère comme cruciaux en ce qui concerne l'Enterprise 2.0.

Gestion et gouvernance de l'Enterprise 2.0

Le sujet de l'Enterprise 2.0 suscite de nombreuses questions de la part des abonnés d'Ovum. Nous y apportons des réponses au fur et à mesure que les preuves fournies par ceux qui ont été les premiers à adopter l'Enterprise 2.0 se font connaître. Par exemple, les entreprises qui ont déjà bien avancé dans leur stratégie de logiciels en tant que services (SaaS), telles que Salesforce.com, commencent maintenant à réaliser des intégrations qui réunissent tous leurs fournisseurs de services et font tomber les barrières technologiques, à l'instar de ce que font aujourd'hui les départements informatiques en interne. La courbe d'apprentissage reste encore longue et ardue, mais des signes montrent que la pente s'adoucit au fur et à mesure que le marché mûrit.

Nous avons vu que la mission du Web 2.0 est de permettre à l'utilisateur d'agir, avec à la clé des résultats inattendus. Les entreprises et les responsables informatiques doivent par conséquent être prêts à accueillir la nouvelle génération d'utilisateurs professionnels, que l'idée de collaborer en dehors d'une structure hiérarchique traditionnelle ne gênera pas le moins du monde. Pour atteindre leurs objectifs, ces utilisateurs opteront sans doute pour une participation par le biais de systèmes non gérés et non gouvernés. Un tel partage incontrôlé des informations comporte un risque potentiel pour l'entreprise.

Les entreprises et les institutions se composent de toute évidence de personnes, qui sont les destinataires de produits, de biens et de services provenant d'autres entreprises et d'autres sources. Peut-être énonçons-nous là une évidence, mais certains managers semblent continuer de penser que l'univers du Web 2.0 n'existe qu'en dehors de l'entreprise. Tous les salariés d'une entreprise sont des consommateurs, mais tous les consommateurs ne sont pas eux salariés d'une entreprise. L'entreprise doit donc réfléchir sérieusement au meilleur moyen d'exploiter les communautés virtuelles et les sites de réseaux sociaux. Certaines pourront décider d'utiliser des sites publics tels que Facebook, LinkedIn ou Google. D'autres pourront opter pour l'option "sûre" en implémentant une solution de logiciel social professionnel. D'autres encore chercheront à tirer parti des points forts des deux options, en intégrant leur modèle de gestion et leurs processus de façons innovantes.

A l'instar du Web 2.0, l'Enterprise 2.0 n'est pas assujettie à une utilisation limitée aux PC. Grâce à des sociétés telles qu'Apple, Microsoft, Nokia et désormais Google, les smartphones sont rapidement en passe de devenir les terminaux de prédilection des utilisateurs avertis. C'est là que réside le défi pour le département informatique de l'entreprise, car cette catégorie d'utilisateurs compte un nombre croissant de managers, qui voudront disposer d'une informatique professionnelle conforme à leurs exigences, et non à celles formulées par leur propre directeur informatique.

Conclusion

Dans l'espace grand public, le Web 2.0 est principalement axé sur les notions de "participation" et de "contribution", atouts très prisés de la plupart des entreprises et des institutions. Le défi pour les dirigeants et les décideurs sera de s'approprier cette tendance et de l'incorporer à la culture de leur entreprise et aux processus métier axés sur les personnes, en en faisant un composant à part entière de l'Enterprise 2.0. Surtout, les nouveaux outils collaboratifs inspirés des comportements humains réels ont la capacité de réduire les coûts du travail collaboratif et de favoriser l'innovation et la souplesse, bien mieux que lorsque l'entreprise contraint ses salariés à utiliser des outils anciens et rigides.

Ce serait une erreur que de croire que le Web 2.0 n'est qu'une question de technologie, au même titre que l'Enterprise 2.0, mais ce serait également une erreur de négliger l'aspect technologique. Par conséquent,

le choix et l'implémentation des solutions de logiciels sociaux et de collaboration en temps réel de l'entreprise exigent une réflexion, une évaluation et une planification sérieuses.

Si le marché de la gestion de l'information et de la collaboration est envisagé sous l'angle de l'Enterprise 2.0, l'on s'aperçoit alors que certains fournisseurs ont adopté une approche basée sur les produits, en personnalisant leurs solutions en fonction de scénarios métier spécifiques, tandis que d'autres favorisent l'intégration d'utilitaires aux systèmes d'exploitation, aux portails, aux plateformes d'applications et au Web. Choisir la bonne offre n'est plus aussi simple, car il ne suffit pas de se fier à la seule bonne réputation des principaux acteurs du marché.

La force motrice qui anime toutes les dimensions de l'Enterprise 2.0 reste l'utilisateur et sa communauté, or ce sont des facteurs qui n'ont pas toujours figuré en première place dans la liste des priorités des directeurs informatiques. Le défi, pour toutes les entreprises visionnaires, est de se recentrer sur cet aspect de leurs stratégies informatiques, et de le faire dans un esprit d'ouverture lorsqu'il s'agit de choisir les outils destinés à ces groupes et ces individus dans le nouvel univers du travail.

► POURQUOI L'ENTERPRISE 2.0 ?

Les salariés d'une entreprise passent un temps considérable à collaborer via des échanges d'e-mails et de documents (traitement de texte, tableurs, présentations), qui doivent tous être stockés, gérés, partagés et protégés, dans différents référentiels. Toutefois, les deux dimensions qui manquent dans la plupart des plateformes de collaboration d'entreprise sont d'une part le réseau social, qui sert de liant entre tous ces éléments, et d'autre part l'infrastructure de communication en temps réel qui permet des réponses immédiates. Dans un contexte d'incertitude économique et face à une concurrence féroce sur tous les marchés et dans tous les secteurs, les entreprises doivent désormais faire en sorte de disposer d'outils de travail collaboratif parfaitement modernes. Elles doivent fournir à leurs salariés un endroit où centraliser les informations, les connaissances et le savoir-faire jusqu'ici tacites qu'ils détiennent et leur donner un moyen d'accéder plus facilement à ces informations et aux personnes correspondantes.

En termes de gains de productivité pour le traitement de l'information, la plupart des entreprises et des institutions ont aujourd'hui capturé et automatisé via des logiciels les processus de cœur de métier pouvant être instanciés. Elles recherchent désormais de nouveaux moyens de différencier leurs produits, leurs services et leurs modèles de gestion grâce à une utilisation plus intelligente des technologies de l'information orientées utilisateurs. En outre, comme de nombreux dirigeants d'entreprise cherchent à réduire les embauches et les coûts des déplacements tout en augmentant la productivité, les entreprises commencent à examiner de plus près ce que l'on appelle la "gestion des talents", les logiciels sociaux d'entreprise et les solutions de collaboration en temps réel.

Les outils et les technologies de travail collaboratif utilisés par les entreprises peuvent être comparés aux lubrifiants dans une grande machine, en cela qu'ils sont rarement responsables des défaillances de processus métier majeurs, mais qu'ils favorisent en revanche très nettement l'efficacité du fonctionnement global de la machine. Pour cette raison, les technologies de l'Enterprise 2.0 commencent à avoir un impact sur l'informatique de l'entreprise, alors même qu'un nombre croissant de professionnels prennent conscience du rôle de "lubrifiants" joué par les outils et les technologies qu'ils utilisent dans l'espace grand public.

Au cours des dernières années, certaines entreprises visionnaires ont expérimenté des logiciels sociaux en temps réel s'exécutant en mode natif sur le Web, tels que la messagerie instantanée, les blogs, les wikis et les communautés. Toutefois, c'est seulement maintenant que les directeurs informatiques en quête de logiciels sociaux d'entreprise immédiatement opérationnels, capables d'apporter une valeur métier ajoutée sans alourdir à l'excès les coûts d'exploitation informatiques, commencent à pouvoir vraiment choisir leurs solutions.

Pourquoi l'Enterprise 2.0 ? Les logiciels sociaux d'entreprise se justifient pour de nombreuses raisons d'ordre professionnel. Citons ici les plus importantes :

- La nécessité d'améliorer la communication et la collaboration d'une façon pratique et fiable entre des salariés de plus en plus dispersés géographiquement, ne travaillant pas toujours dans les mêmes fuseaux horaires et appartenant à des cultures différentes.
- La nécessité de localiser, consulter et partager l'information, et de rechercher et contacter des collègues, partenaires et parties prenantes pour collaborer avec eux d'une façon sûre et fiable.

- La volonté d'optimiser la valeur des contacts et des relations professionnelles en comprenant leur contexte, leur pertinence et leur bien-fondé.
- La nécessité de satisfaire davantage et de fidéliser les salariés, afin de préserver la ressource la plus précieuse de l'entreprise : son capital humain.
- La nécessité d'améliorer la productivité des salariés travaillant sur l'information, sachant que plus de 70 % des personnes sont désormais concernées par ces tâches.
- La nécessité de réduire les dépenses et les coûts des transactions. La réduction des coûts commerciaux, généraux et administratifs grâce à une méthode de travail plus intelligente ne peut qu'augmenter la compétitivité de l'entreprise.

En outre, l'expérience extra-professionnelle que les salariés ont du Web 2.0 suscite chez eux les attentes suivantes :

- Disposer d'un ensemble d'outils de réseau social en temps réel intégré aux applications de productivité personnelle déjà en place.
- Pouvoir utiliser un grand nombre de différents terminaux pour communiquer et collaborer.
- Pouvoir utiliser des applications de productivité riches capables de s'exécuter dans n'importe quel navigateur Web.

De nombreux défis attendent les entreprises désireuses de mettre à profit la puissance en temps réel des services de réseau social dans l'entreprise. Par exemple :

- **Contrôle** : l'idée traditionnelle qui prévaut est qu'il est préférable de contrôler l'information que de la partager. Cependant, les entreprises et les institutions ont besoin de partager une plus grande quantité d'informations, tout en maîtrisant la façon dont elles sont partagées, et à quel moment.
- **Sécurité** : Les entreprises redoutent de donner accès à leurs applications de secteur d'activité à des tiers externes, de peur que des informations soumises à un contrôle sévère ne soient divulguées intentionnellement ou par inadvertance.
- **Confiance et confidentialité** : de par leur nature même, la collaboration en temps réel et les logiciels sociaux exposent des faits jusqu'alors cachés. Les managers éprouvent donc à juste titre inquiétude et malaise vis-à-vis de ces nouvelles méthodes d'interaction entre les utilisateurs.
- **Intégration** : L'intégration prête à l'emploi entre les logiciels sociaux d'entreprise et les autres outils et applications utilisés par les salariés est extrêmement importante. L'époque des coûteux projets d'intégration est révolue en ce qui concerne les logiciels grand public destinés aux utilisateurs finaux.

Le choix des outils et services Enterprise 2.0 les mieux adaptés pose quelques difficultés. Les entreprises ont beaucoup investi dans leurs systèmes de messagerie, tels que Microsoft Exchange et IBM Lotus Notes Domino, et ces derniers ne vont pas disparaître du jour au lendemain. De même, la suite Microsoft Office et SharePoint pour les intranets sont sans doute destinés à rester en place dans un avenir immédiat. Par conséquent, le défi qui se pose aux décideurs est d'encourager l'innovation et la modernisation dans l'espace de travail numérique, sans pénaliser encore plus un département informatique déjà surchargé.

► FONCTIONNALITÉS DE L'ENTREPRISE 2.0

D'après Andrew McAfee¹, Associate Professor, Harvard Business School, les logiciels sociaux doivent proposer les fonctionnalités suivantes pour fonctionner correctement dans l'entreprise :

- **Recherche** : les utilisateurs doivent pouvoir rechercher du contenu ou d'autres utilisateurs.
- **Liens** : regroupement d'utilisateurs ou de contenus apparentés
- **Création** : blogs et wikis
- **Balisage** : possibilité pour les utilisateurs de baliser du contenu
- **Extensions** : recommandations d'utilisateurs ou contenu basé sur un profil
- **Signaux** : possibilité pour les utilisateurs de s'abonner à d'autres utilisateurs ou contenus via des fils RSS

¹ McAfee 2006

- **Partage** : possibilité pour les utilisateurs de partager des fichiers et d'autres documents en dehors des e-mails

Ovum estime en outre que les fonctions suivantes ont lieu d'être ajoutées à cette liste :

- **Détection de présence** : possibilité de savoir si une personne est ou non en ligne.
- **Etat** : possibilité de savoir la tâche ou l'activité à laquelle participe une personne et quel outil ou terminal elle utilise.
 - **Proximité** : état de l'emplacement géographique, fuseau horaire, et autres données géographiques favorisant les contacts avec d'autres collègues.
 - **Communications unifiées** : communications mixtes regroupant messagerie de texte enrichie, son et vidéo.
 - **Réunions virtuelles** : partage d'écrans ou d'applications, discussions en groupe, diffusions de vidéos, etc.

► LOTUS CONNECTIONS, LOTUS QUICKR ET LOTUS SAMETIME : LES OFFRES ENTERPRISE 2.0 D'IBM

L'offre Enterprise 2.0 d'IBM se présente sous la forme de trois grandes solutions Lotus : Lotus Connections, Lotus Quickr et Lotus Sametime. En donnant aux individus comme aux équipes les moyens d'agir plus efficacement, ces solutions ont pour mission d'aider les entreprises à "travailler de façon plus intelligente" et plus performante. Les fonctionnalités de Lotus permettent de suivre et de contacter instantanément les personnes et de prendre connaissance de leurs idées et de leur savoir-faire.

Lotus Connections propose une suite de logiciels sociaux pré-intégrés, conçus pour interopérer dans un environnement d'entreprise. Par exemple, la Page d'accueil regroupe dans un seul emplacement les données sociales de tous les autres services, permettant aux utilisateurs d'accéder rapidement aux informations partagées dans leur réseau et entre les communautés qui les intéressent.

Lotus Quickr est un logiciel de collaboration qui permet aux équipes d'accéder les unes aux autres et d'interagir mutuellement. L'alternative proposée par IBM à Windows SharePoint Services, Lotus Quickr, comporte un riche ensemble de fonctions centrées sur les bibliothèques de contenus, les discussions en équipe et les wikis. Grâce à des connecteurs, Lotus Quickr peut se connecter à Lotus Notes, Lotus Sametime, Lotus Symphony, Microsoft Office, Windows Explorer, et Microsoft Outlook.

Lotus Sametime est la solution IBM de collaboration en temps réel et de communications unifiées. Elle fournit une plateforme logicielle unique proposant des fonctions de discussion riche (messagerie instantanée, audio, vidéo), réunions en ligne, et collaboration de groupe en temps réel. En outre, elle s'intègre aux infrastructures de téléphonie, aux systèmes de messagerie, aux logiciels sociaux, aux espaces de travail et aux applications d'entreprise de nombreux fournisseurs, que ceux-ci soient des clients riches ou s'exécutent sur le Web.

Que l'idée plaise ou non, la réussite sur le marché des logiciels de collaboration d'entreprise sera sans doute liée à la capacité du fournisseur à prendre en charge la technologie Microsoft, et c'est là qu'IBM tire brillamment son épingle du jeu. Lotus Connections permet aux usagers d'accéder aux données sociales des applications qu'ils utilisent au quotidien, notamment les applications Microsoft, telles que Outlook et la suite Office, et Microsoft Windows Explorer. Lotus Connections peut aussi être intégré à SharePoint. Bien entendu, Lotus Connections est parfaitement compatible avec Lotus Notes, Lotus Sametime et WebSphere Portal. De même, les utilisateurs de Lotus Sametime peuvent détecter la présence en ligne de leurs collègues à partir de leurs e-mails, ou envoyer des documents prenant en charge la fonction Live-Text (ou des pages SharePoint). Par ailleurs, sans quitter leur application, ils peuvent afficher des menus contextuels permettant d'accéder d'un simple clic à une discussion, un appel ou une conférence ou d'afficher des informations de profil riche.

Lotus Quickr s'intègre à Microsoft Office 2003 et 2007 (y compris Microsoft Outlook), Microsoft Windows Explorer sous Windows XP, et à Windows Vista, Lotus Notes et Lotus Sametime. Utilitaire de collaboration s'exécutant sur le Web, Lotus Quickr est accessible via les navigateurs Microsoft Internet Explorer, Firefox, et Safari. Cela permet aux utilisateurs travaillant sur des ordinateurs Windows, Linux et Macintosh de collaborer facilement et de façon cohérente. IBM a incorporé les technologies du Web 2.0 telles qu'Ajax (Asynchronous JavaScript and XML) à Lotus Quickr afin de le doter d'une interface utilisateur Web riche.

Quickr, doté d'une interface adroitement conçue, permet à l'utilisateur de naviguer de façon intuitive, un peu comme dans une application Windows traditionnelle de "client lourd". Les menus contextuels appelés par un clic droit et la fonction glisser-déposer sont tous pris en charge.

La présentation de Lotus Connections est clairement inspirée des sites des logiciels sociaux grand public, et, sachant que tous les salariés d'une entreprise sont aussi des consommateurs, Ovum estime que l'idée n'est pas mauvaise. Malgré ses fonctionnalités complètes, Lotus Connections n'est pas la solution de réseaux sociaux d'entreprise la plus sophistiquée du marché. Néanmoins, sa grande richesse fonctionnelle est plus que satisfaisante pour la plupart des entreprises.

La concurrence sur le marché des logiciels sociaux d'entreprise commence à monter en puissance. La propre offre de Microsoft, basée sur SharePoint, attire l'attention, tandis que les solutions d'EMC Document, de Jive Software, d'Oracle, de Social Text, de Telligent, etc., continuent d'accroître leur part du marché.

Contrairement aux autres offres du marché, qui tendent à être centrées sur les documents, Lotus Connections, Quickr et Sametime sont eux axés sur les personnes : leurs communications, leurs activités et leurs communautés. Pour atteindre un objectif métier, il ne suffit en général pas de publier un document que d'autres vont consulter et modifier, et Lotus a bien pris en compte ce facteur. Par exemple, Lotus Connections permet aux individus et aux membres des équipes de regrouper en un seul espace de travail en ligne les e-mails, les sessions de discussion, les tâches, les notes, les fichiers et les liens nécessaires à la réalisation de cet objectif. En outre, ces éléments peuvent être regroupés de façon à correspondre étroitement à la façon dont les personnes travaillent réellement. Ils permettent ainsi aux salariés de créer des relations sociales à l'aide de ressources numériques, d'une façon contrôlée et gouvernée, dans toute l'entreprise.

Lotus Connections 2.5 a été commercialisé en août 2009 et propose les fonctions et services suivants :

- **Page d'accueil** - Il s'agit d'un site de portail personnel qui fédère des informations en provenance de nombreuses sources. Pour l'utilisateur, il se traduit par un gain de temps et d'efforts lors de la recherche d'informations importantes et pertinentes.
- **Profils** - Le service Profils fournit un annuaire des salariés de l'entreprise mais aussi de personnes externes à celle-ci, et comprend les informations requises pour constituer et favoriser les réseaux sociaux. Le but essentiel des profils est la "visibilité". Ils permettent aux utilisateurs ayant accès à Lotus Connections de voir qui sont leurs collègues, leur mission, les projets sur lesquels ils travaillent, leurs compétences et leur expérience, les outils et les technologies qu'ils utilisent, les problèmes qu'ils tentent actuellement de résoudre, et ce qu'ils sont en train de lire ou de rédiger. Les détails d'un contact peuvent aussi être exportés au format vCard.
- **Communautés** - Le module Communautés fournit un site Web sur lequel les personnes partageant un centre d'intérêt commun peuvent interagir les unes avec les autres et partager des ressources. Les communautés permettent aussi de centrer les discussions d'un groupe de personnes ayant des opinions similaires afin de permettre un partage d'expertise. L'accès aux Communautés est configuré de trois façons. Les utilisateurs peuvent rejoindre une communauté publique quelconque qui a été définie comme étant accessible publiquement. Certaines communautés publiques ont un accès modéré, c'est-à-dire que les utilisateurs doivent solliciter leur droit d'accès et se voir accorder le statut d'adhérent. Ce processus est géré par le propriétaire de la communauté. Les communautés privées restreignent l'adhérence à un groupe spécifique et les utilisateurs sont ajoutés par le propriétaire de la communauté.
- **Blogs** - Les blogs sont des journaux personnels en ligne qui permettent de fournir rapidement des informations au reste de l'entreprise dans ce contexte individuel. La page d'accueil des Blogs est le point de départ à partir duquel l'utilisateur peut commencer à créer des blogs et à y participer. A partir de cette page d'accueil, l'utilisateur peut parcourir les blogs, lire les derniers éléments publiés, voir ce que les autres consultent ou recommandent, et même créer leur propre blog. Les utilisateurs peuvent personnaliser la façon dont les informations sont présentées, en triant l'affichage de la page d'accueil, par exemple par date, titre, élément le plus recommandé, le plus commenté, ou le plus visité. Un blog peut avoir un seul auteur ou au contraire des contributeurs multiples. Les utilisateurs peuvent inviter des collègues à publier leurs commentaires en retour sur ce qui a été publié.
- **Wikis** - La nouvelle fonction de wiki permet aux équipes de créer, modifier et publier collectivement du contenu sur une page Web. Fidèle à l'esprit des logiciels sociaux, le propriétaire d'un wiki peut contrôler l'accès au wiki et accorder des droits en lecture et/ou en écriture, ou octroyer des privilèges

d'accès administrateur. Le privilège d'accès administrateur permet d'ajouter de nouveaux membres, de modifier les droits d'accès des membres existants ou de supprimer des membres.

- **Activités** - Le service Activités est un outil de collaboration, de collecte, d'organisation, de partage et de réutilisation des travaux en rapport avec un projet ou un objectif. Les Activités permettent à l'utilisateur de rassembler différents types d'information et d'outils, tels que les e-mails, les messages instantanés, les personnes, les listes de tâches, les dates, les fichiers, etc., au sein d'une zone unique dans laquelle les informations peuvent être partagées avec les personnes concernées et déclencher les actions appropriées. Les utilisateurs peuvent sauvegarder une Activité terminée comme modèle pouvant être partagé dans l'entreprise en tant que meilleure pratique, et créer de nouvelles Activités.
- **Signets** - Le service de Signets est un outil semblable à celui qui existe sur Delicious.com. Il permet aux utilisateurs de sauvegarder, organiser et partager leurs signets Internet et Intranet. Sur la page d'accueil des Signets, les utilisateurs reçoivent des instructions leur indiquant comment ajouter le bouton "Placer un signet" à leur navigateur Web. Lorsque les utilisateurs ont créé un signet, ils peuvent alors importer des signets depuis leur navigateur Web à l'aide du bouton de la barre d'outils. Les signets peuvent aussi être exportés vers Microsoft Internet Explorer et Mozilla Firefox.
- **Fichiers** - Cet utilitaire est un moyen pratique de partager des documents, des feuilles de calcul, des présentations et d'autres types de fichiers, sans devoir envoyer des fichiers volumineux par e-mail. Il ouvre aussi des documents destinés à être partagés et repartagés via des liens, réduisant ainsi les problèmes de contrôle des versions, de doublons et de dépassements de limite de stockage dans la base de données de la messagerie.

Toutes les dimensions de Lotus Connections peuvent être affichées sur une page d'accueil. Ovum estime que les fonctions de logiciel social offrent aux entreprises la possibilité d'augmenter leur potentiel d'innovation et leur permet d'exécuter leurs activités métier avec rapidité et dynamisme. Le Web nous démontre que la valeur commerciale des logiciels sociaux augmente proportionnellement à la taille de la communauté des utilisateurs. Ovum défend donc l'idée que la valeur métier des logiciels sociaux d'entreprise augmentera au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs qui les adopteront augmentera. En outre, l'extension des accès dans l'entreprise et au-delà de cette dernière, afin d'inclure les partenaires et les clients, a aussi des chances de faire augmenter le retour sur investissements.

Disponible sous AIX, Linux et Microsoft Windows, Lotus Connections est compatible avec une large gamme de solutions IBM, dont Lotus Sametime, Lotus Notes, Lotus Quickr et WebSphere Portal. Par ailleurs, Lotus Connections est livré prêt à l'intégration avec Microsoft Office, Outlook et Windows Explorer.

Contrairement aux autres offres du marché telles que Microsoft SharePoint, les fonctions de gestion des tâches de Lotus Connections sont organisées en fonction d'une approche centrée sur les activités et non sur les documents. Pour atteindre un objectif métier, il ne suffit en général pas de publier un document que d'autres vont consulter et modifier. Le service Activités permet donc aux individus et aux membres des équipes de regrouper en un seul espace de travail en ligne les e-mails, les sessions de discussion, les tâches, les notes, les fichiers et les liens nécessaires à la réalisation de cet objectif. Ces éléments peuvent être regroupés en une hiérarchie structurée qui reflète réellement les habitudes de travail des personnes.

Lotus Connections prend en charge des environnements informatiques hétérogènes, grâce à sa compatibilité avec de nombreux systèmes d'exploitation, bases de données, navigateurs et clients. Lotus Connections est basé sur une architecture orientée services capable d'évoluer pour s'adapter aux exigences des grandes entreprises et de leurs communautés. L'utilisation très fréquente de Lotus Connections dans l'environnement de production d'IBM donne la preuve de son évolutivité.

Lotus Sametime est conçu de façon à ce que la mobilité des utilisateurs n'affecte pas leur productivité. Il comporte des fonctions telles que l'intégration des terminaux mobiles, l'itinérance (roaming)/l'accès au numéro unique, la détection de présence en ligne et des services de géolocalisation. L'intégration transparente est une autre fonction capitale, avec la capacité d'assimiler la solution dans une gamme étendue de clients et de logiciels, dont des applications de productivité et d'entreprise, ainsi que la possibilité d'utiliser de nombreuses infrastructures de télécommunications. Les fonctions de détection de présence et de discussion de Sametime sont activées dans toute la gamme de solutions Lotus de travail collaboratif et dans les solutions Microsoft Office. Sametime 8.5 élargira encore sa portée et ces options d'intégration en ajoutant des nouveaux clients Ajax s'exécutant dans un navigateur Web et des API.

Lotus Quickr est fourni avec des modèles métier prêts à l'emploi destinés à toute une gamme d'activités. Ces modèles sont personnalisables et permettent aux entreprises d'adapter la présentation du système. Les modèles de document et d'application permettent aux utilisateurs de partager leurs idées pendant la collaboration, et d'effectuer le suivi en temps réel des modifications. La technologie des wikis de Lotus

Quickr fournit une option d'édition en ligne sur le Web qui permet à l'utilisateur de revenir à une version antérieure de la page.

Les modifications futures prévues pour Lotus Quickr comprennent l'intégration aux systèmes IBM de gestion du contenu d'entreprise (ECM). L'intégration à FileNet et IBM Content Manager est mise en œuvre par des connecteurs Quickr qui peuvent accéder directement à FileNet et CM, et qui fonctionnent par conséquent à la fois avec les services Quickr Domino et Quickr pour WebSphere Portal (Java Enterprise Edition). L'accès de l'interface utilisateur Web de Quickr à FileNet et CM est disponible uniquement pour Quickr Java Enterprise Edition, mais il est prévu de la proposer ultérieurement pour Quickr Domino.

► RÉCAPITULATIF

Lotus propose aux entreprises une suite de logiciels sociaux d'entreprise et de fonctions de communications en temps réel qui ont été préalablement intégrées de façon à interopérer parfaitement. Le produit permet aux utilisateurs d'accéder à leurs données sociales à partir des applications qu'ils utilisent déjà, notamment Lotus Notes, Lotus Connections, Lotus Sametime, Lotus Quickr et certaines applications Microsoft Office telles qu'Outlook. Bien qu'il soit proposé via un navigateur Web, Lotus Connections est aussi accessible via de nombreuses autres méthodes, notamment Lotus Notes, Lotus Sametime, les fils d'information Atom, WebSphere Portal, Microsoft Office et RIM BlackBerry.

Lotus Connections se compare avantageusement aux autres offres du marché. Le plus sérieux concurrent d'IBM, Microsoft, possède sa propre offre basée sur SharePoint, mais celle-ci ne bénéficie pas encore des fonctionnalités et du degré d'intégration de Lotus Connections. IBM a prouvé que son produit peut s'intégrer à Microsoft SharePoint et Live Communications Server.

Lotus Connections est une solution de réseaux sociaux d'entreprise de conception intelligente et dotée d'une bonne compatibilité. La solution n'apporte pas de nouveautés inédites, originales ou révolutionnaires en tant que logiciel social d'entreprise, mais elle comporte un ensemble bien intégré de services de réseaux sociaux prêts pour l'entreprise et basés sur les applications existantes, qui délivrent immédiatement de la valeur à l'entreprise. IBM a mis au point une gamme d'applications de réseaux sociaux qui apparaîtront familières à un pourcentage croissant de salariés, et les propose sous une forme bien adaptée à un usage en entreprise.

Lotus Connections est accessible via de nombreuses méthodes : navigateur Web, applications de productivité, client de messagerie ou smartphone, et intègre des fonctions qui augmenteront la productivité et l'efficacité des salariés motivés par les outils sociaux. Lotus Connections est une solution générale, et IBM a constaté que la demande existait dans un spectre large de secteurs d'activité, notamment les services financiers, la banque, les administrations publiques, les télécommunications, les assurances et la distribution au détail. Lotus Connections est commercialisé directement par IBM et ses partenaires commerciaux, et sera proposé en ligne sous la marque LotusLive d'IBM. Lotus Connections dote IBM d'un positionnement fort sur ce marché de plus en plus important.

Le marché qu'IBM cible pour Lotus Connections est celui des logiciels sociaux pour les entreprises, les gouvernements et l'éducation. Il est vendu aux clients Lotus et IBM existants mais a attiré un nombre important de nouveaux prospects.

Lotus Connections présente de nombreuses opportunités pour les développeurs tiers et les intégrateurs de systèmes, et IBM a conclu un partenariat avec les fournisseurs tels que RIM (client BlackBerry de Lotus Connections), LinkedIn, SuccessFactors, et CorasWorks (pour l'intégration des données SharePoint). Ovum prévoit que la liste devrait rapidement s'allonger au cours des mois à venir, la popularité de Lotus Connections allant croissant.

Lotus Sametime est accessible via un client riche, un navigateur Web, des applications de productivité, des clients de messagerie électronique ou des smartphones, et incorpore toutes les fonctions de communications en temps réel souhaitées par les utilisateurs habitués de la messagerie instantanée.

Outre son intégration au reste de la gamme des offres Lotus, Lotus Sametime a recours à des API ouvertes et standardisées qui sont susceptibles d'intéresser les développeurs tiers et les intégrateurs de systèmes, en particulier dans le domaine des applications et des systèmes de téléphonie. IBM Sametime est partenaire de plus de 400 fournisseurs d'équipements réseau, ISV et autres partenaires technologiques, dont Avaya, Cisco, ShoreTel, Siemens, Genesys et RIM.

Sametime cible les entreprises, quels que soient les secteurs d'activité verticaux, mais a particulièrement bien réussi dans les services financiers, la banque, l'assurance, le secteur public et la santé. Les entreprises ayant des effectifs nomades virtuels jugeront cette solution utile pour réduire leurs coûts, améliorer le travail collaboratif et augmenter la productivité des utilisateurs. IBM commercialise Lotus Sametime dans le circuit de distribution habituel et aussi via ses branches IBM Global Business Services (GBS) et IBM Global Technology Services (GTS).

Les solutions Enterprise 2.0 d'IBM figurent parmi les plus matures et sophistiquées du marché, et bien que certains produits soient plus développés que d'autres, IBM couvre en général toutes les dimensions de ce marché. Par comparaison avec les autres offres du marché, les solutions IBM sont mieux intégrées et plus efficaces.

La stratégie IBM concernant les salariés amenés à manipuler l'information a manqué de cohésion et d'orientation claire au cours des dernières années, mais IBM s'est désormais remis en selle avec ce solide portefeuille de produits. Après avoir perdu l'intérêt et la confiance des clients au cours de la première moitié de la décennie, IBM est en train de regagner de l'élan et de l'énergie. Bien qu'ils ne soient pas encore entièrement développés, les services en ligne d'IBM semblent positionnés pour proposer aux entreprises une véritable alternative aux applications existantes, et par la même, s'érigent en concurrents sérieux de Microsoft, qui domine pour le moment le marché des entreprises.

Contacts

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk
NY 10504
USA
Tél : +1 (914) 499 1900
www.ibm.com

IBM United Kingdom Ltd.
PO Box 41
North Harbour, Portsmouth
Hampshire, PO6 3AU
UK
Tél : +44 (0)990 426426
www.ibm.com/uk



Siège social :

Shirethorn House,
37/43 Prospect Street,
Kingston upon Hull,
HU2 8PX, UK

Tél : +44 (0)1482 586149

Télécopie : +44 (0)1482 323577

Bureau de ventes australien : Bureau de vente pour les utilisateurs finaux (Etats-Unis) :

Level 46, Citigroup Building,
2 Park Street,
Sydney, NSW, 2000,
Australie

Tél : + 61 (02) 8705 6960

Télécopie : + 61 (02) 8705 6961

245 Fifth Avenue, 4th Floor,
New York,
NY 10016,
Etats-Unis

Tél : +1 212 652 5302

Télécopie : +1 212 202 4684

Remarque importante

Ce rapport contient des informations et des données qui à notre connaissance, sont à jour et correctes au moment de sa préparation. Ces informations et données proviennent de nombreuses sources sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle direct ; par conséquent, Butler Direct Limited ne peut fournir de garanties concernant le contenu de ce rapport. La responsabilité définitive de toutes les interprétations et de l'utilisation des données, informations et commentaires de ce rapport vous incombe. Butler Direct Limited décline toute responsabilité concernant vos interprétations ou décisions.

Pour plus d'informations sur les services d'abonnement d'OVUM Butler Group, veuillez contacter l'un des bureaux locaux ci-dessus.