

VALTECH DAYS

17 MARS 2011 - PARIS

De l'Intranet à l'Entreprise 2.0

Une approche (enfin) créatrice de valeur !

Cécilia de Rovère

Ingénieur avant-vente SharePoint
Microsoft France

Christophe Gazeau

Directeur Conseil Entreprise 2.0
Valtech Agency



Sommaire

1. Où en sont les intranets aujourd'hui ? Les défis à relever
2. Quatre points de vue sur l'entreprise 2.0
3. Fonctionnalités & usages clés
 - *Démonstration de SharePoint 2010*
4. Quels enjeux pour l'entreprise ?
5. Stratégies de mise en œuvre & accompagnement

1. Où en sont les intranets aujourd'hui ? Les défis à relever



Qu'en pensent les utilisateurs ?

Le mail ne répond plus !

« On est submergés de **mails** ! La plupart ne nous concernent même pas ! On perd un temps fou à les consulter. Quand on veut retrouver une information, c'est la galère... Le pire, c'est que parfois on rate les mails importants ! Il faut absolument dé-saturer la messagerie ! »

L'information n'est jamais mise à jour !

« **L'organigramme** de l'entreprise, sur intranet c'est bien, mais il n'est jamais mis à jour ! »

Qu'en pensent les utilisateurs ?

C'est joli mais où est l'info que je cherche ?

« Sur l'intranet, je ne retrouve jamais l'information que je recherche. Le **moteur de recherche** marche mal. **L'interface** est agréable, mais **la navigation** est incompréhensible ! »

Qui peut m'aider dans l'entreprise ?

« Quand j'ai un nouveau projet, j'ai besoin de **trouver les bonnes personnes** pour travailler dessus. Mais comment savoir qui a déjà travaillé sur telle problématique, pour tel client ? L'annuaire d'entreprise n'indique pas ça... »

L'impact des modèles du web 2.0

En positif :

« J'imagine l'intranet comme **Google** : un champ de **recherche**, on tape les mots-clés et on a l'information ! »



« On pourrait imaginer **l'intranet comme un iPhone** : on a accès à plein d'applis et on sélectionne celles qui nous intéressent. »



« J'en apprend plus sur mes collègues via **LinkedIn ou Viadeo** que par notre **annuaire** ou notre **intranet** ! »



Ou en négatif :

« Quoi ? Un **Facebook** dans l'entreprise ? Mais on n'est pas là pour s'amuser ! »



Microsoft



Les défis du contexte économique

Le contexte :

- Mondialisation et **concurrence accrues** (produits, talents...)
- Environnement en **mutation** permanente (innovations technologiques, nouveaux marchés, mutations sociales...)

Les conséquences :

- **Flux constant et croissant d'informations** en provenance d'une multitude de sources
- **Temps réel** & nécessité d'une décision rapide
- Accroissement des situations et des problèmes **inédits**
- Modification profonde des **schémas d'influence** (médias sociaux)

Comment l'intranet peut-il affronter ces défis ?

1. Une question de technologies ?

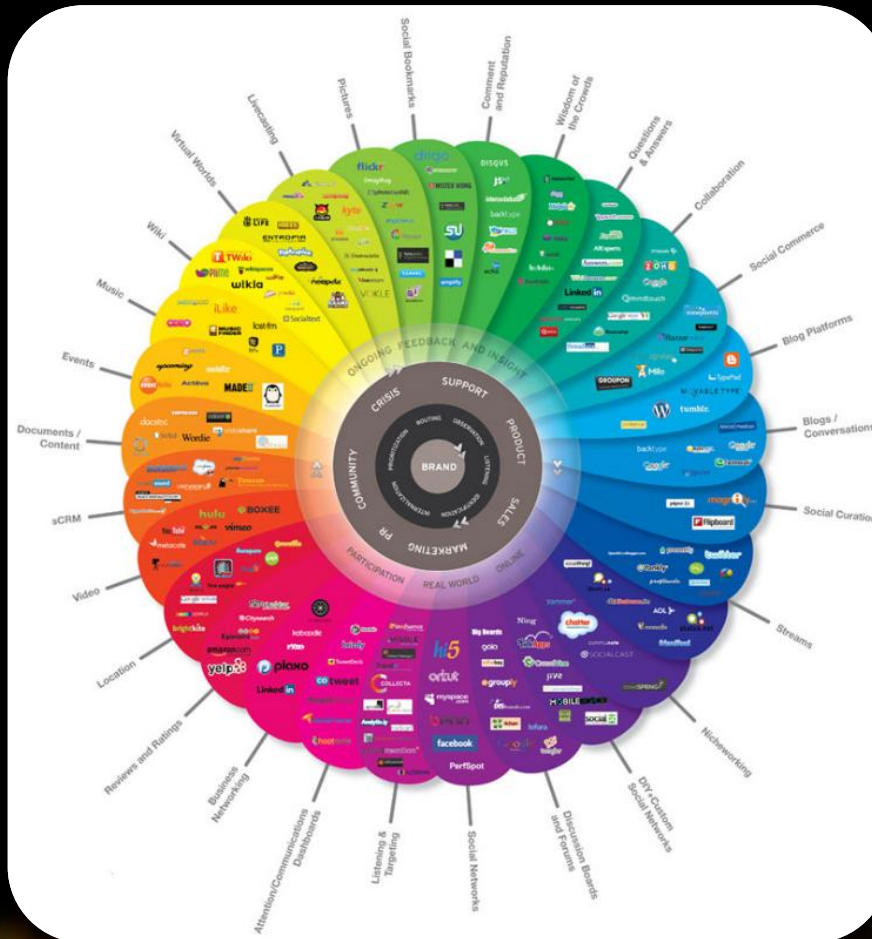
Au sein des DSI et services IT

- **Interfaces riches** (Flash, Flex, Silverlight...) pour améliorer l'expérience utilisateur (UX) ?
- **Mashups, API, Syndication** (XML, RSS...), Widgets... ?
- **Cloud Computing**, services en mode **SaaS** ?
- Quelle **interface** de consultation : poste de travail ? Smartphone ? Tablette ? Borne ?
- Quelle **solution du marché** choisir : Sharepoint ? Jive ? BlueKiwi ?



2. Avant tout choisir des outils et des services ?

Le point de vue des Directions métiers ou fonctionnelles

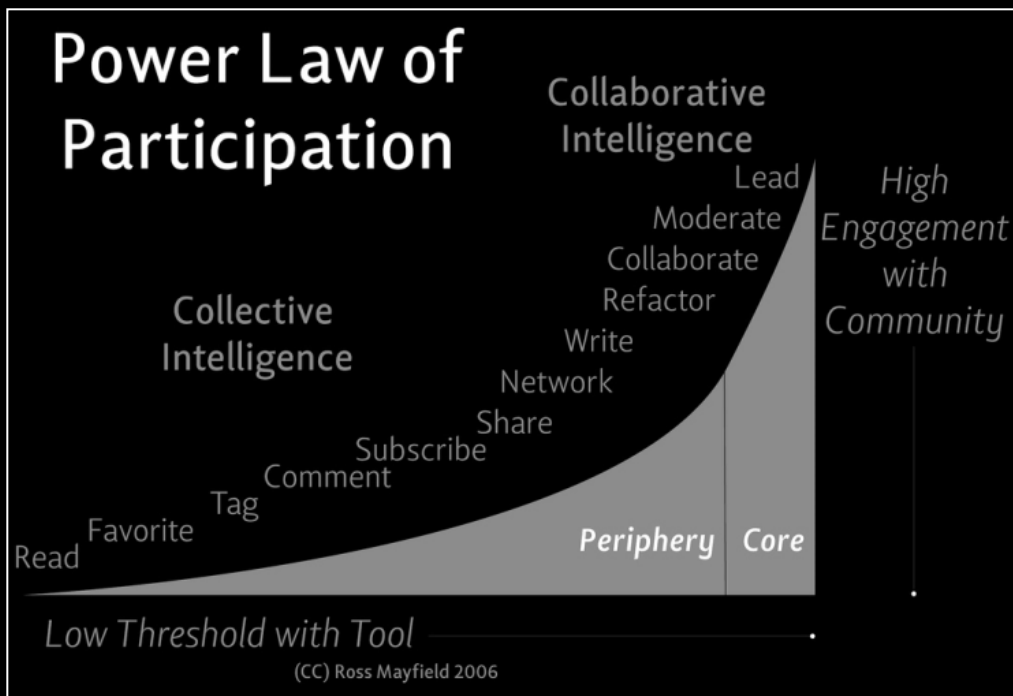


Question clé :

Quel(s) outil(s) au service de mon objectif business ?

3. Une question d'usages et de management ?

Le point de vue des utilisateurs et du management



L'enjeu :

Favoriser les usages et une organisation qui soient au service des objectifs business

4. Performance ? Valeur ajoutée ? ROI ?

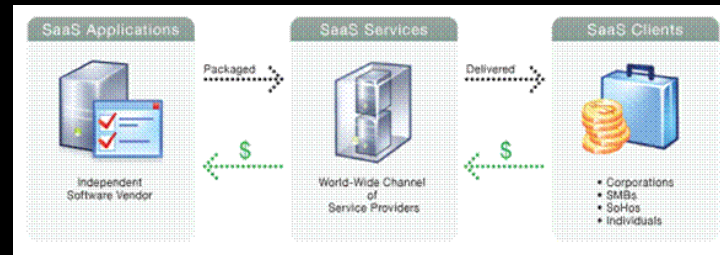
Une question clé pour tous les acteurs

Un nouveau management IT

- Bêta perpétuelle
- Nouveaux business models (Gratuité du service, Premium, Abonnement SaaS...)
- Framework de productivité
- Réutilisation des contenus et services (Mashups, API, flux de données...)
- Simplicité de mise en œuvre, solutions éphémères...

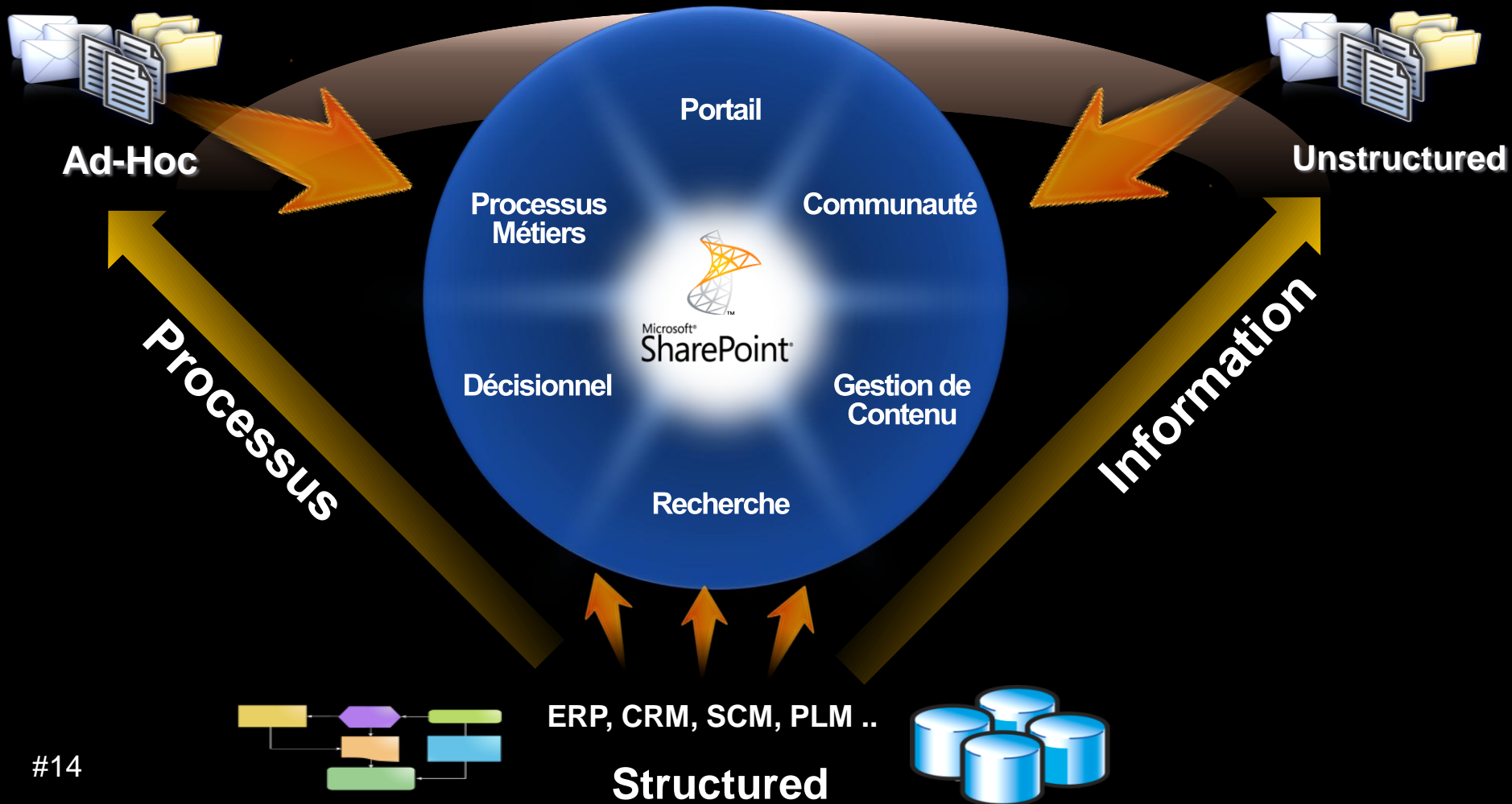
Directions métiers et opérationnelles

- Quels objectifs business viser ?
- Quels KPI mesurer ?
 - KPI d'adoption : nombre de membres, nombre de contributions, nombre de pages vues...
 - KPI de ROI : réduction du temps passé à faire une tâche, taux de satisfaction des clients...

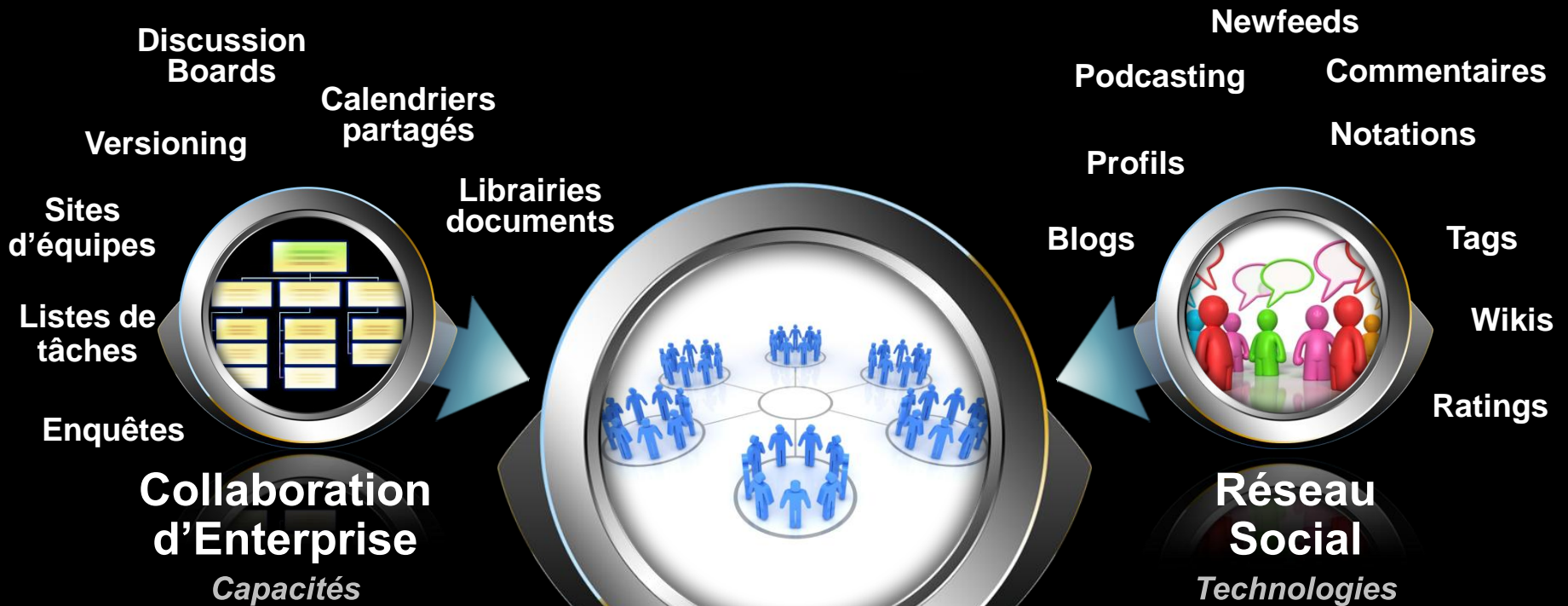


2. Fonctionnalités & usages clés : SharePoint 2010

Positionnement de la plateforme SharePoint dans le SI



SharePoint 2010 : fonctionnalités 2.0



**Communautés
professionnelles**

Microsoft



3. Quels enjeux pour l'entreprise ?



1. La productivité

Temps passé à rechercher de l'information :

- 6 à 10 h / semaine selon
- 30% du temps selon
- 2h/jour selon



Coût des recherches infructueuses :

- « 10% du temps de travail = \$ 5 million / an / 1000 employés »
- « Seuls 44% des utilisateurs trouvent ce qu'ils cherchent sur l'intranet, contre 86% sur le web. »
- « 50 % des informations est sans valeur »



1. La productivité : bénéfices des solutions 2.0

- **Filtrer** l'information importante pour moi
 - personnalisation implicite (profiling) & explicite (abonnements...)
 - outils de recommandation automatique
 - personne > personne / personne > contenus / contenus > contenus / etc.
- **Trier** de manière collaborative & participative l'information utile en associant chaque contenu à :
 - un auteur / des destinataires ou communautés ou espaces / des thèmes (tags)
- **Valoriser** l'information : liens (1 lien = 1 vote), notes, commentaires...
- **Ré-exploiter** l'information (mashups, agrégateurs de flux, API, portails...)

1. La productivité : des bénéfices mesurés

- **21%** temps de résolution d'un problème par son service d'assistance technique après la mise en place d'un outil collaboratif 2.0.



- **61%** temps consacré aux activités de conformité (compliance) grâce à l'utilisation de wikis.



Source : <http://www.deloitte.com/us/socialsoftware>

2. L'engagement des collaborateurs



- « Plus un employé est connecté à un grand nombre de collègues de son entreprise plus il génère des revenus pour son entreprise. »



- Ventes supérieures de 10% dans les magasins où « l'engagement » des salariés est fort par rapport à celui où il est faible.

>> Empowerment

2. L'engagement des collaborateurs

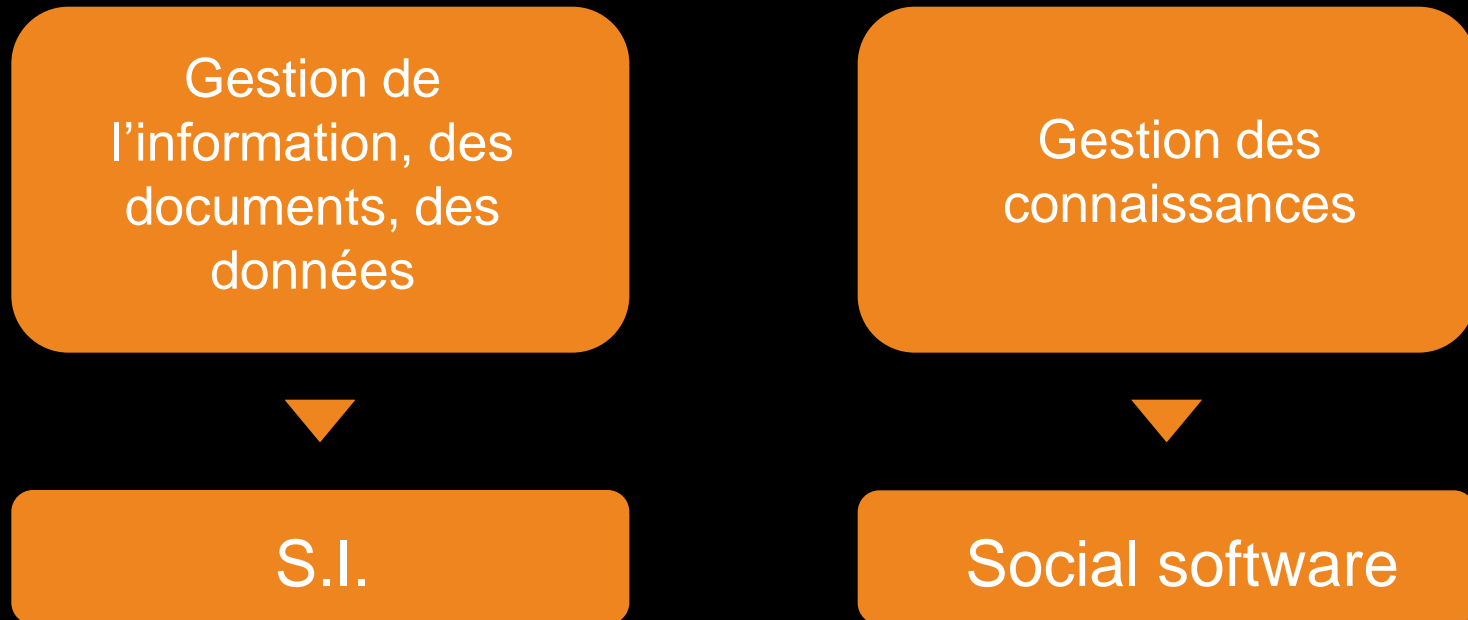
Comment outils et usages 2.0 peuvent l'améliorer ?

- Outils « people centric » valorisent les individus à travers leur activité sociale :
 - Share & links = Value added
 - Donner = Recevoir
 - Participer > Reconnaissance > Personal branding
- Capacité & incitation accrue des individus à traiter l'information, trouver des solutions & prendre l'initiative
- Social Network vs Architecture de l'information
- L'accompagnement doit renforcer la dynamique des outils :
 - Inciter à la participation
 - Valoriser la participation
 - Management RH et des compétences



3. Gestion des connaissances

« Si HP savait ce que HP sait, nous serions trois fois plus profitable »
(*Lew Platt – Ancien PDG de HP*)

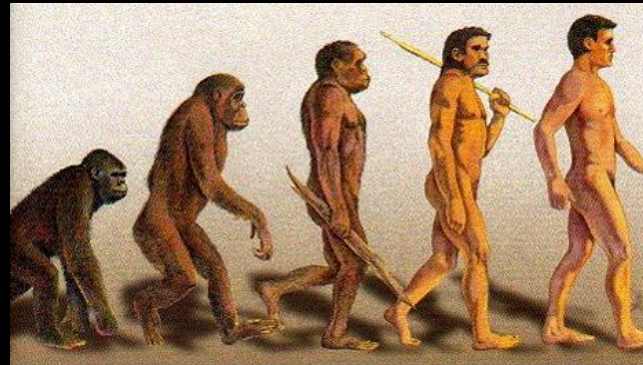


3. Gestion des connaissances

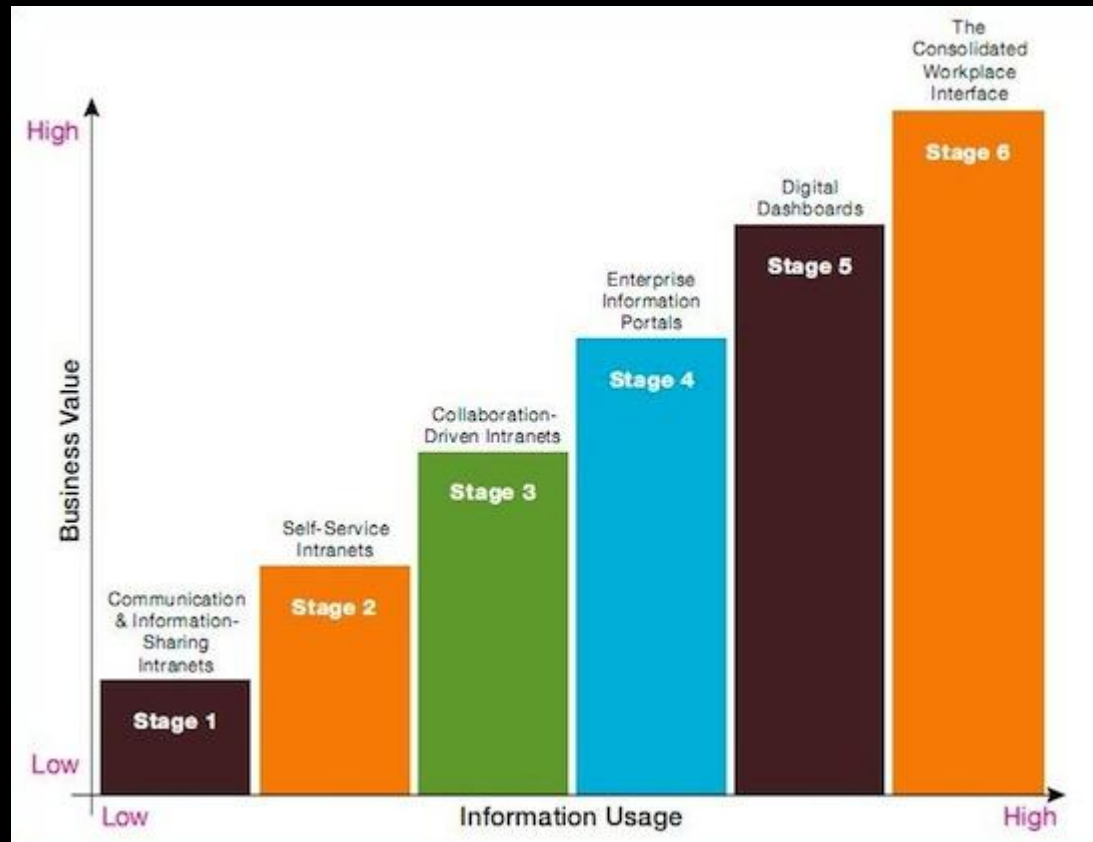
Les bénéfices des outils et usages 2.0 :

- Favoriser les échanges et les communautés **transverses** (CoP, communautés d'intérêts, d'apprentissage, d'innovation ...)
- Capacité à exploiter la **collaboration douce** (conversation)
- Capacité à intervenir en **temps réel** et en urgence
- Favoriser **l'innovation** participative
- Capacité à traiter des situations et problèmes **inédits**
 - mobilisation des savoirs-faire non-documentés
 - identification des expertises pertinentes
 - intelligence collective

4. Stratégies de mise en œuvre & accompagnement



Evolution de l'intranet : modèle linéaire...?



Intranet Maturity Model, Razorfish

... ou approche ouverte ?

Intelligence collective Intranet mobile
Social computing **Social Apps**
Cloud computing **SI 2.0**
Poste de travail **Digital workplace**
Social Business Design Approche One-Net
Entreprise 2.0
Digital dashboard Bureau virtuel
Social OS Interface professionnelles mobiles

Une libre géographie de mise en œuvre

Prospects
& clients

Candidats

Métier

Direction

Site

Toute l'entreprise

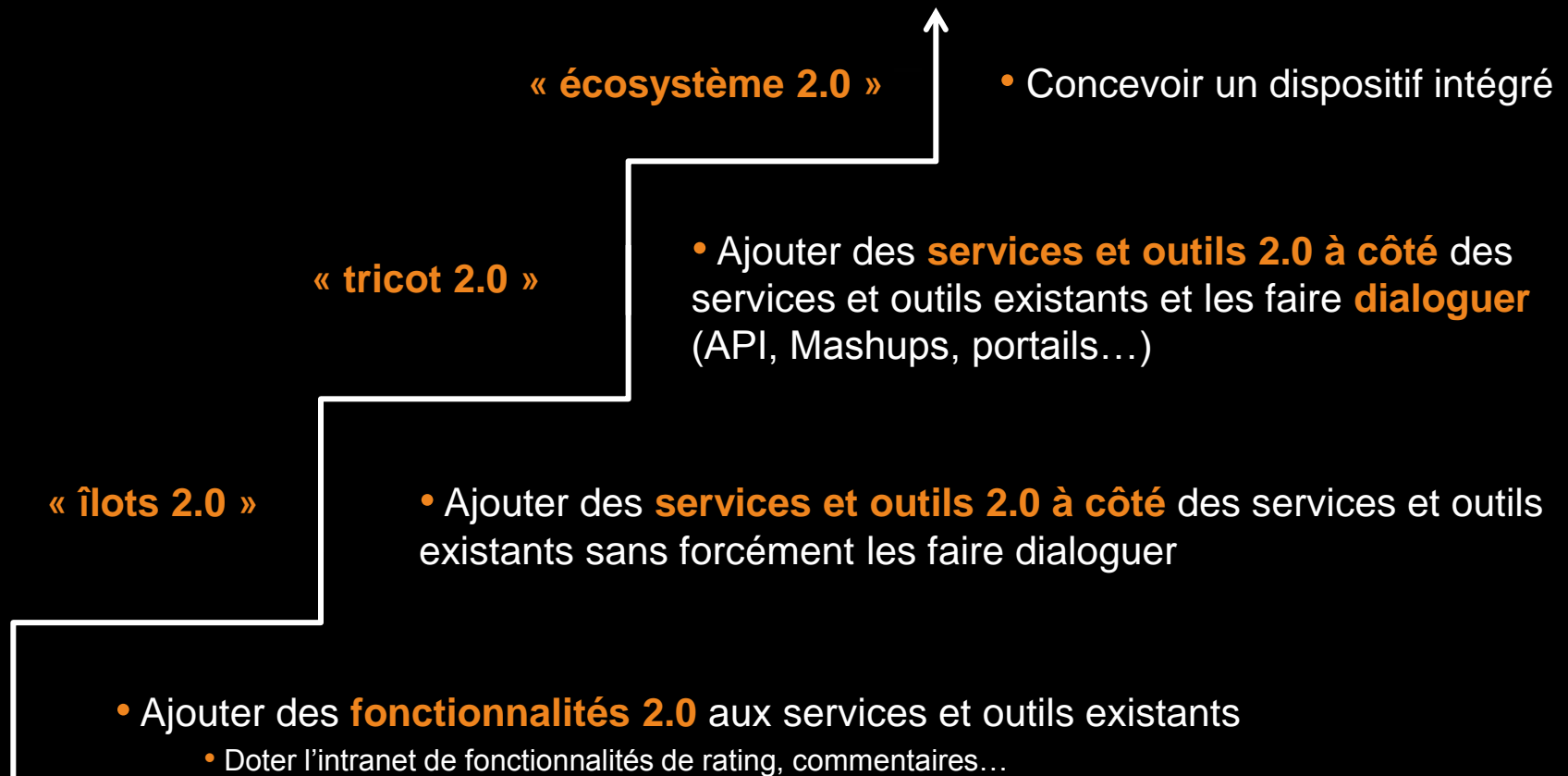
Niveau
hiérarchique

Prestataires,
partenaires...

Anciens

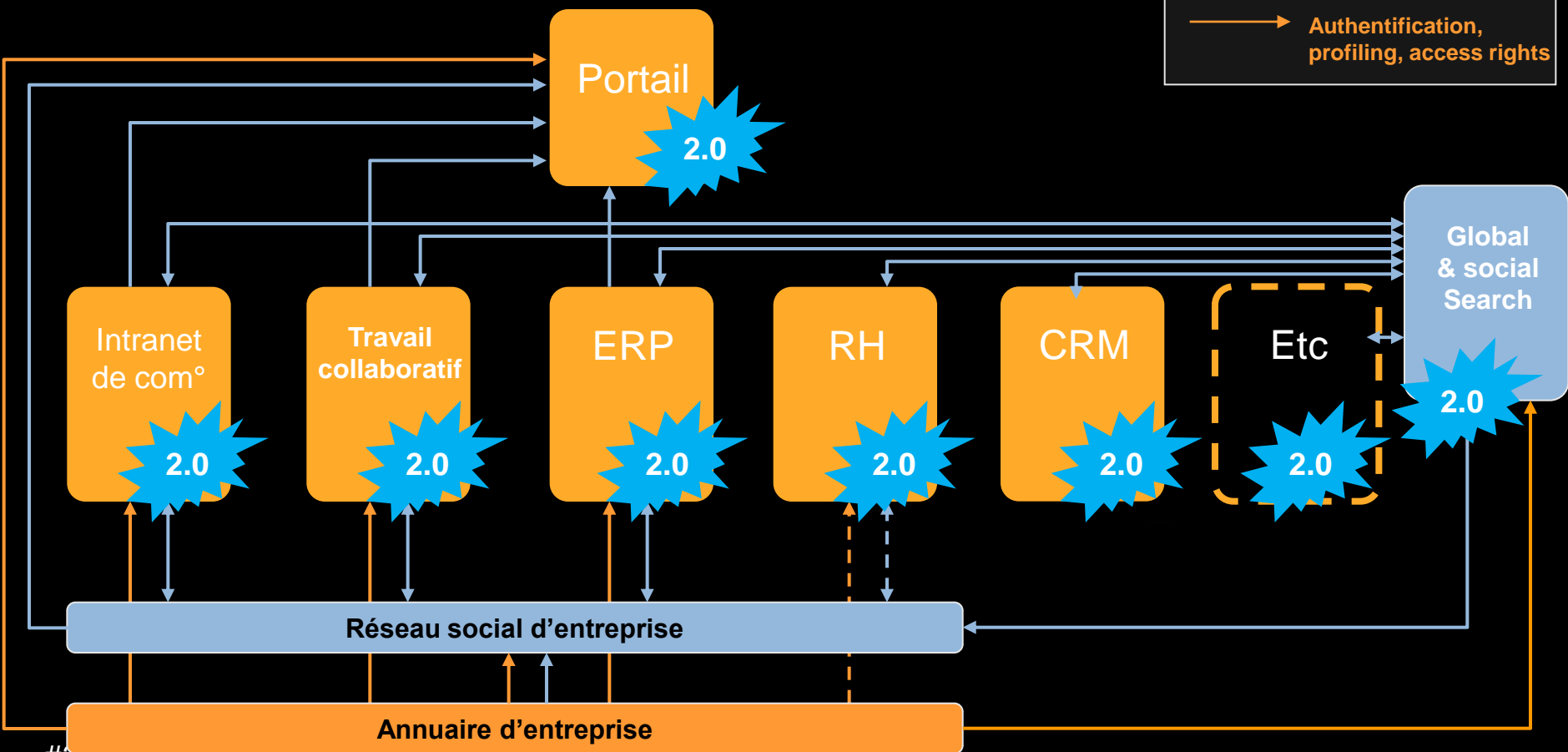
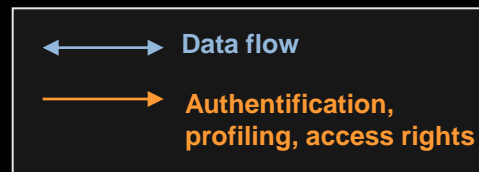
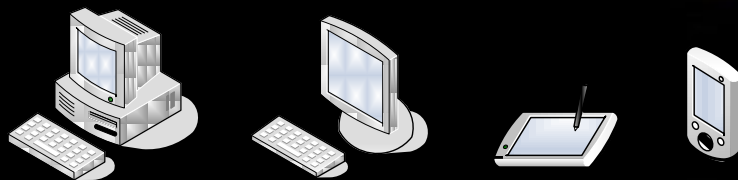
Filiale

Quel scénario d'intégration au SI ?



L'intranet de l'entreprise 2.0

Postes de travail



L'analyse des communautés : fil conducteur de l'accompagnement

Communautés imposées

Communautés libres

	Communautés permanentes	Communautés de projets	Communautés d'intérêts	Communautés de pratiques
Définition	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble des personnes appartenant à une même entité 	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration en vue d'accomplir une tâche, un objectif, un projet. 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de personnes partageant des intérêts communs et disposées à s'entraider. 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de personnes se réunissant pour apprendre, innover, capitaliser, faire progresser leur pratique du métier...
Exemples	<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise Les filiales Un site local 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe projet Groupe de travail Communauté d'objectif 	<ul style="list-style-type: none"> Les niveaux hiérarchiques Extraprofessionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Communauté métier Communauté d'experts Communauté d'innovation
Outils 2.0	<ul style="list-style-type: none"> Intranet corporate Blogs corporate Wiki d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Suites collaboratives 2.0 Blogs projets Wikis projets 	<ul style="list-style-type: none"> Outil communautaire 2.0 Blogs thématiques Boîte à idées 2.0 	<ul style="list-style-type: none"> Outil communautaire 2.0 Blogs d'experts Wikis de capitalisation Boîte à idées 2.0

Réseau social

D'après M. Germain, *Management des nouvelles technologies et e-transformation*

MERCI !

Nous accompagnons nos clients vers l'entreprise 2.0



2010

2000



Top – Down

Gestion des connaissances

Wiki

Accès aux applicatifs métiers

PIM

DAM

Bottom - up

Profilage des informations

Messagerie instantanée

Espaces collaboratifs

RSE

Contactez nous :

Cécilia de Rovère

Ingénieur avant-vente SharePoint

Microsoft France

Cecilia.DeRovere@microsoft.com

06.64.40.49.15

Christophe Gazeau

Directeur Conseil Entreprise 2.0

Valtech Agency

christophe.gazeau@valtech-agency.fr

06.31.89.48.48

Droits de reproduction

- Vous êtes libres de :

- Partager : reproduire, distribuer et communiquer cette présentation
- Remixer : modifier cette présentation

- Selon la condition de « Paternité » :

Vous devez impérativement citer le(s) auteur(s) ou le(s) titulaire(s) des droits (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation du contenu).

- Plus d'informations : <http://fr.creativecommons.org>



Microsoft[®]

