

The background of the entire page is a dark teal color. Overlaid on this background is a grid of stylized human figures. Most figures are dark teal, matching the background. In the bottom row, the eighth figure from the left and the ninth figure from the left are a lighter shade of teal. The title 'Intranet 2.0' is centered in the upper half of the page. 'Intranet' is in a white, italicized serif font. '2.0' is in a large, light blue, sans-serif font with a dark brown drop shadow.

Intranet 2.0

Version 1.0 | Octobre 2011

AUTEURS : Jean-Guillaume DUJARDIN

Nicolas PEGUIN

PREAMBULE

Pourquoi ce livre blanc ?

TheCodingMachine est une société de services informatiques spécialisée dans les projets innovants et le développement web. A ce titre, TheCodingMachine exerce une **veille technologique constante** qui lui permet de détecter les **domaines informatiques en émergence**. Les Intranets 2.0 en font partie.

L'innovation, les idées qui sortent des normes établies, les nouvelles possibilités offertes par la technologie sont autant de raisons pour lesquelles nous nous passionnons pour les projets que nous menons.

Les auteurs et toute l'équipe de TheCodingMachine se tiennent évidemment à votre disposition pour discuter du sujet, concevoir et implémenter vos nouveaux projets !

A qui s'adresse ce livre blanc ?

Ce livre s'adresse à ceux qui envisagent de lancer un projet Intranet. Il propose une première approche des enjeux, des fonctionnalités et de la manière de les mener.

Note sur les auteurs et la version :

Ce livre blanc a été écrit par Jean-Guillaume DUJARDIN et Nicolas PEGUIN.

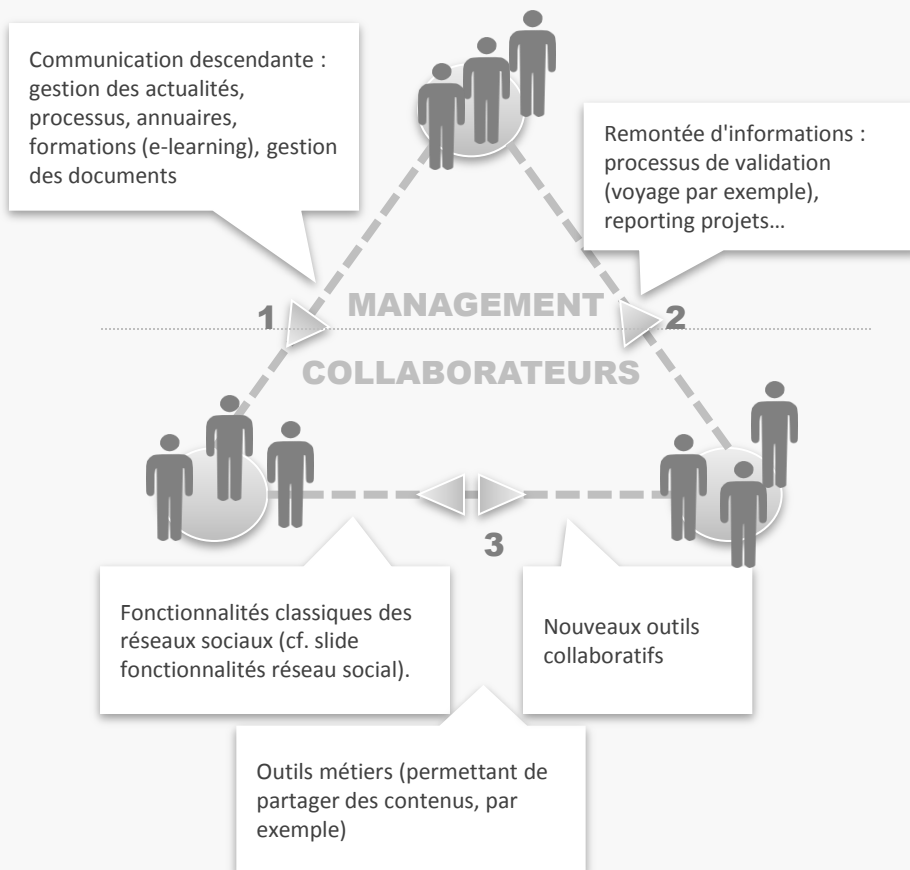
Date de publication de la première version en septembre 2011.

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Evolution du terme

Avant l'avènement du web 2.0, le terme Intranet désignait l'ensemble des **ressources principalement techniques** mises en place dans l'entreprise fonctionnant en mode web (réseau IP).

Peu à peu, ce terme a commencé à désigner les applications web ayant pour objectif de favoriser la communication entre le management et les collaborateurs. **Ces Intranets étaient souvent à l'image d'un site vitrine mais interne.** Les informations étaient soit descendantes (les actualités par exemple), soit ascendantes (comme des processus de validation : voyages ou notes de frais).



DE QUOI PARLE-T-ON ?

Ce qu'il désigne maintenant

Maintenant, le terme est devenu plus vaste. Avec l'émergence de notions comme les réseaux sociaux ou bien le web participatif, ce terme désigne les **plateformes qui supportent la communication dans toutes les dimensions de l'entreprise et notamment des collaborateurs entre eux** (on parle aussi de réseaux sociaux d'entreprise).

Les concepts associés

Intranet 2.0 - Entreprise 2.0 : L'Intranet 2.0 (support de l'Entreprise 2.0) désigne les **plateformes qui proposent pour les entreprises des fonctionnalités proches de celles fournies par les réseaux sociaux grands publics** de type Facebook. On parle alors de "Réseau Social d'Entreprise – RSE".

Outils collaboratifs et Intranet : Ces deux éléments qui étaient auparavant séparés ont tendance à se regrouper sous le terme d'Intranet puisque ces outils collaboratifs (forum ou Groupware par exemple) ont évolué vers la forme "réseau social" ou "plateforme communautaire".

Intranets spécialisés : Il est aussi possible de parler d'Intranet spécialisé, par exemple "RH". Il s'agit, dans ce cas, d'un outil dédié à un domaine fonctionnel. Dans cet exemple, l'Intranet RH proposera dans une plateforme les postes à pourvoir (en interne ou en externe), indiquera les différents parcours de carrière possibles, les formations proposées par l'entreprise etc.

Note : la notion d'Intranet est très proche de celle des portails d'entreprise. Ces derniers ont cependant un objet plus précis qui est d'uniformiser l'accès aux applications de l'entreprise.

De nombreux enjeux

Les projets Intranets présentent des enjeux liés à la communication interne, au partage de l'information et à l'innovation :

1. de **donner rapidement des informations** liées à l'entreprise (processus par exemple);
2. de **féderer les collaborateurs de l'entreprise** et de leur communiquer une culture commune ;
3. d'accéder aux **informations structurées** (validées par l'entreprise) mais aussi permettre la **création de contenus non-structurés** (contenus de type wiki) ;
4. de permettre d'**identifier rapidement les référents** dans des domaines métiers ;
5. de **mutualiser les bonnes pratiques** (projets, outils...) ;
6. de réduire l'utilisation des e-mails ;
7. de permettre aux collaborateurs de participer à ce **partage des connaissances...**

En fonction de ces enjeux, le choix des fonctionnalités présentes dans cet Intranet pourra être très différent.

Etablir un vrai rationnel économique

Bien que certains des enjeux soient liés à la communication, il est possible de calculer le ROI (retour sur Investissement) de ces solutions. Les éléments de réduction des coûts peuvent être :

Combien de temps passent les collaborateurs à chercher la bonne information ? Une étude menée en interne par Intel avait évalué ce temps à ½ journée par semaine et par collaborateur.

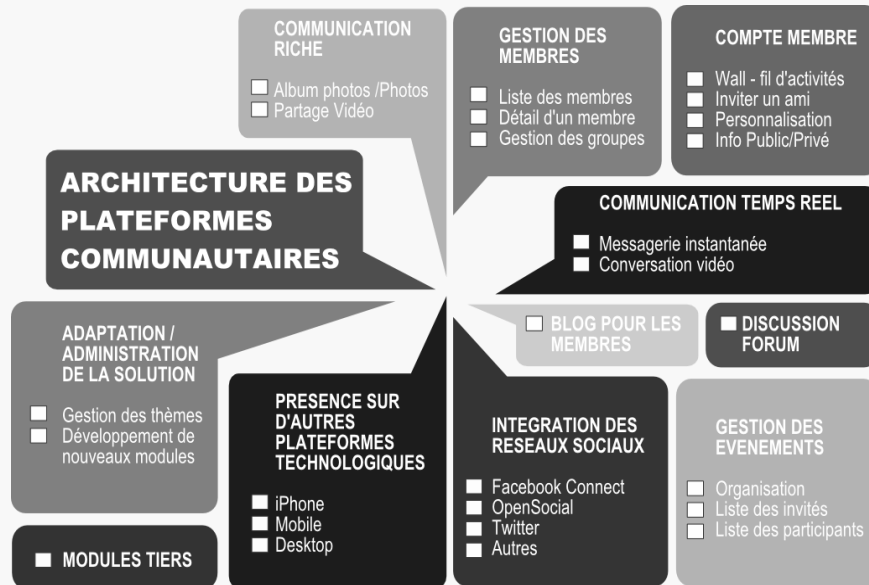
Quels processus peuvent être automatisés ? Cisco a réussi à réduire ainsi les coûts administratifs (commande d'un PC, de cartes de visite etc.) associés à l'intégration d'un nouvel employé de \$100 à \$20 grâce à l'automatisation des processus RH.

Les gains (moins facilement mesurables) sont associés à l'efficacité des équipes, l'amélioration de la communication interne...

ARCHITECTURE FONCTIONNELLE

Fonctionnalités d'un réseau social / plateforme communautaire (rappel)

Un réseau social (qu'il soit d'entreprise ou non) propose en général les fonctionnalités suivantes :



Source : les plateforme communautaires Open Source (téléchargeable sur www.thecodingmachine.com).

Note : ces fonctionnalités ne sont pas toutes nécessaires ou souhaitables dans le cas d'un RSE (l'intégration de Facebook peut être délicate).

Toutes les fonctionnalités d'un Intranet

Au final, on pourrait trouver :

COMMUNICATION

- ☐ Gestion des actualités
- ☐ Référentiels doc.
- ☐ Moteur de recherche
- ☐ Annuaire
- ☐ ...

PROCESSUS DE VALIDATION

- ☐ Gestion des notes de frais
- ☐ Demandes de voyages

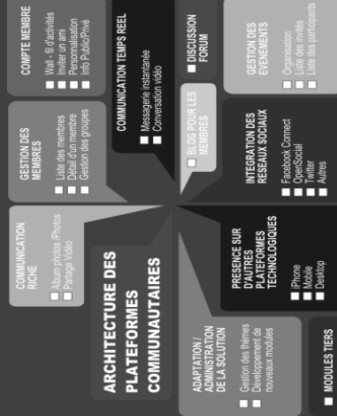
INTRANET SPECIALISE 1 (exemple RH)

- ☐ Offres de mobilité Interne
- ☐ Offres de formation
- ☐ Gestion de carrières
- ☐ E-learning
- ☐ Gestion des évaluations
- ☐ ...

INTRANET SPECIALISE 2

- ☐ ...

RESEAU SOCIAL



NOUVEAUX OUTILS COLLABORATIFS

- ☐ Gestion de projets
- ☐ Gestion des tâches
- ☐ Gestion des demandes

GESTION DES CONTENUS NON STRUCTURES

- ☐ Wiki
- ☐ Outils (socialCRM)
- ☐ ...

ARCHITECTURE FONCTIONNELLE

Les futurs Intranets pourraient ne plus être des Intranets !

Paradoxalement, **les Intranets les plus innovants sont ceux qui s'ouvrent vers ce qui est nommé "l'entreprise étendue"**. Ils dépassent les frontières classiques de l'entreprise en offrant un accès à des spécialistes, des partenaires ou des clients de la société. Ces Intranets ne sont donc plus vraiment des Intranets au sens premier du terme.

Note : la notion d'extranet n'est pas exactement la même. Un extranet désigne plus une extension du système d'information, autrement dit, un espace réservé aux partenaires ou aux clients. Tandis que ce que nous décrivons est un espace commun interne à l'entreprise.

FONCTIONNALITES 2.0

EXEMPLES

A titre d'illustration, les pages suivantes décrivent des exemples de mécanismes innovants qui peuvent être mis en œuvre dans ces nouveaux Intranets.

Exemple 1 - Favoriser l'accès aux référents :

The diagram shows a blue speech bubble with a white shadow, representing a user interface for asking questions. It is divided into two main sections by a vertical dashed line.

POSER UNE QUESTION	REPONDRE
<p><i>Poser une question aux experts de [nom de l'entreprise]. [Nom de l'Intranet] se charge de le trouver et de lui demander !</i></p> <p>[Mots clés]</p> <p>ENVOYER</p>	<p>Vous avez été identifié comme expert dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Développement Web ;• Innovation ;• Gestion de projets <p>...</p> <p>mettre à jour votre profil</p>

Un moteur de recherche peut parcourir les profils en fonction des mots clés afin de trouver une liste d'experts à qui poser ces questions.

Dans ce cas, l'objectif est de proposer un outil favorisant l'échange entre des collaborateurs qui ne se connaissent pas. Ce besoin est fréquent dans les grandes entreprises où les collaborateurs sont parfois cloisonnés dans leur service ou leur équipe.

FONCTIONNALITES 2.0

EXEMPLES

Exemple 2 - Permettre le partage d'information

Fonctionnalité de type wall. Ces espaces peuvent être dédiés par thèmes ou communautés, par projet ou par utilisateur par exemple.



Il est possible pour un utilisateur de suivre un autre utilisateur , de filtrer le fil d'info par Tag (mots clés), de voter pour les posts (publications) les plus intéressants etc.

Ces espaces permettent de créer ou de partager des contenus, des informations ... et même de trouver des contenus qu'ils ne cherchaient pas.

Autres exemples ...

De nombreux autres exemples sont possibles : la gestion des profils, la gestion des tâches, la gestion de projet, la gestion des demandes (ticketing), les sondages etc.

RECOMMANDATIONS

Ce type de projet ne se mène pas de la même manière que les projets plus classiques de la DSI où, avant de développer, il est possible d'établir précisément un périmètre. **Aussi, une des meilleures stratégies est de développer des fonctionnalités simples, de les tester sur une population réduite afin de voir de quelle manière les utilisateurs se l'approprient, de l'améliorer et de la diffuser plus massivement par la suite.**

Garder une vision globale du projet mais avancer petit à petit ("think big, act small")

Avec des fonctionnalités participatives, **ce n'est pas l'ampleur du projet qui a le plus grand impact mais la nature même de la fonctionnalité développée.** Par exemple, si l'on imagine un outil de gestion des tâches (de type ToDo List) où il est possible d'affecter une tâche à son supérieur hiérarchique (comme la relecture d'un livrable), cela véhicule un message fort sur la nature des relations que l'on peut entretenir avec son management sans pour autant être très compliqué à développer.

Apporter le plus rapidement possible de la valeur

Il vaut mieux **définir des fonctionnalités précises dont l'utilité est perceptible immédiatement** (quitte à ce que la simplicité ne soit qu'apparente) plutôt que des mécanismes génériques. Par exemple, si l'on a besoin d'identifier des référents sur certains domaines métiers afin qu'ils puissent répondre à des sollicitations, plutôt que proposer à ces experts de tenir un blog, il vaut mieux proposer un système où l'utilisateur pose une question et où l'application va identifier les experts pour les solliciter directement. Un moteur de recherche identifiant les mots clés dans un profil ou une publication.

RECOMMANDATIONS

Mesurer plutôt que prédire

Tous ces projets doivent constamment évoluer afin de s'adapter aux usages des utilisateurs, à l'ambition du management, à l'évolution des métiers et des clients etc.

Ces projets doivent donc mettre en œuvre **dès le démarrage un dispositif de gouvernance** permettant d'arbitrer les évolutions et de prévoir des outils permettant la mesure des usages afin de **déterminer avec précision la plus-value apportée par chaque amélioration**.

CONCLUSION

Un Intranet est la bonne réponse aux problématiques d'information, de communication, de collaboration, de partage des connaissances et d'intelligence collective.

Il **contribue à l'efficacité individuelle** en facilitant par exemple la recherche d'informations ou en permettant l'automatisation de nombreux processus administratifs. En améliorant la circulation de l'information et en valorisant le travail des collaborateurs (à travers des fonctionnalités web 2.0), il **participe à un meilleur fonctionnement de l'entreprise**.

Réussir son projet Intranet commence d'abord par une réflexion approfondie sur les fonctionnalités les plus pertinentes puisque **ces choix dépendent de nombreux facteurs : les métiers de l'entreprise, les usages des populations ciblées ou bien encore de la culture d'entreprise**.

Un projet ? Des idées ?
N'hésitez pas à nous contacter !

TheCodingMachine™
TCM://

www.thecodingmachine.com

contact@thecodingmachine.com

01 71 18 39 72



The licensor permits others to copy, distribute, display, and perform the work. In return, licenses must give the original author credit.

The licensor permits others to copy, distribute, display, and perform the work. In return, licenses may not use the work for commercial purposes -- unless they get the licensor's permission.