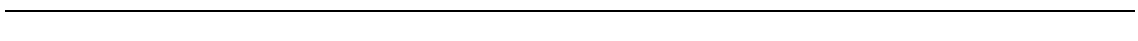




Les réseaux sociaux au service de l'entreprise avec Microsoft



Les informations contenues dans ce document représentent l'opinion actuelle de Microsoft Corporation sur les points cités à la date de publication. Microsoft s'adapte aux conditions fluctuantes du marché et cette opinion ne doit pas être interprétée comme un engagement de la part de Microsoft ; de plus, Microsoft ne peut pas garantir la véracité de toute information présentée après la date de publication.

Ce livre blanc est fourni uniquement à titre indicatif. MICROSOFT EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, EN CE QUI CONCERNE CE DOCUMENT.

L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur applicable dans son pays. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse et écrite de Microsoft Corporation.

Microsoft peut détenir des brevets, avoir déposé des demandes d'enregistrement de brevets ou être titulaire de marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle portant sur tout ou partie des éléments qui font l'objet du présent document. Sauf stipulation expresse contraire d'un contrat de licence écrit de Microsoft, la fourniture de ce document n'a pas pour effet de vous concéder une licence sur ces brevets, marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle.

© 2008 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Microsoft, SQL Server, Windows SharePoint Services, Office SharePoint Server et Active Directory sont soit des marques déposées, soit des marques de fabrique de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de sociétés et de produits mentionnés dans ce document sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Synthèse	4
Public concerné.....	5
Vue d'ensemble du réseau social d'entreprise.....	5
Pourquoi les réseaux sociaux séduisent-ils les entreprises ?.....	6
Valeur des réseaux sociaux pour les entreprises	7
Avantages du réseau social pour le département informatique	7
Scénarios d'usage des technologies Entreprise 2.0	8
Sites personnels	8
Profils utilisateurs.....	8
Recherche de personnes	9
Forums de discussion	10
Wikis.....	10
Blogs	10
Flux RSS (Really Simple Syndication).....	11
Communication en temps réel (messagerie instantanée).....	11
Mashups ou applications composites	11
Podcasting.....	12
Contribution du réseau social et de SharePoint dans la résolution des problèmes métier	12
Windows SharePoint Server 3.0 et Microsoft Office SharePoint Server 2007 : une plateforme de réseau social d'entreprise.....	13
Exemples réels de réseaux sociaux en entreprise	14
District scolaire du Miami-Dade County	14
Accenture.....	16
Sites Mon site	16
Profils utilisateurs.....	19
Sites d'équipe	22
Recherche de personnes et de compétences.....	22
Composants WebPart pour réseau social.....	24
Forums de discussion	25
Wikis.....	26
Blogs	28
Flux RSS (Really Simple Syndication).....	29
Communication et témoins de présence en temps réel.....	30
Mashups ou applications composites	30
Podcasting.....	33
Atouts décisifs de Microsoft	34
Intégration des outils de réseau social dans une seule et unique plateforme	35
Cohérence de l'expérience utilisateur et richesse de l'environnement de développement	35
Facilité de mise en œuvre, réduction des coûts, sécurité et gouvernance.....	36
Avantages pour le département informatique.....	37
Stabilité des plateformes.....	37
Facilité d'administration.....	38
Capacité à monter en charge	38
Variété de portails.....	38
Personnalisation facile	39
Conclusion.....	40

Synthèse

L'expression « réseau social » revêtant plusieurs significations, commençons par cerner le sens que nous lui donnons. Le réseau social s'inscrit tout naturellement dans le prolongement du concept de collaboration qui place les individus, et non les informations, au centre des processus. Il hérite toute sa puissance des utilisateurs et des communautés qui, en s'appropriant ces outils de collaboration, apportent aux organisations une réelle valeur ajoutée (sous forme d'expertise métier ou idées innovantes, par exemple). Toutes ces technologies, fondées sur les pratiques sociales les plus naturelles, constituent le Web de nouvelle génération, autrement dit le Web 2.0. Lorsque les outils, les usages et les comportements qui ont fait le succès du Web 2.0 s'immiscent dans le monde de l'entreprise, on parle alors d'Entreprise 2.0 (forme abrégée pour Entreprise Web 2.0). Ces technologies favorisent les interactions sociales et permettent de rassembler, d'analyser et de partager des informations précieuses avec le plus grand nombre. Elles aident plus particulièrement les utilisateurs à :

- dresser un profil plus riche, bien loin d'une fiche d'information traditionnelle des ressources humaines ;
- créer du contenu et collaborer sans peine avec leurs collègues, internes ou externes à l'entreprise ;
- obtenir des avis d'experts et constituer des réseaux relationnels entre collègues ;
- développer, modifier et publier facilement du contenu statique et dynamique ;
- rechercher des ressources en fonction de la distance sociale ou de la pertinence.

Depuis plusieurs années, les réseaux sociaux remportent un vif succès auprès des internautes. Des sites comme Facebook ont fait tomber les barrières démographiques et géographiques, et des solutions communautaires comme Wikipédia ont donné naissance à une encyclopédie collaborative souvent citée en référence.

Les entreprises ont manifesté plus de réticence compte tenu des problèmes de sécurité et de confidentialité qui risquaient d'en découler. Toutefois, les réseaux sociaux ont gagné beaucoup de terrain et ont séduit bien des entreprises en un an.

Pour réussir dans le monde de l'entreprise, les réseaux sociaux doivent s'appuyer sur des technologies proches des comportements et des modes de travail habituels. Que faisons-nous à l'occasion d'un événement social ? Nous passons d'une conversation à une autre ou élargissons le cercle de nos connaissances en présentant de nouveaux amis. Il doit en être de même sur le Web. Ces technologies devraient, par exemple, nous aider à suivre les travaux de nos collègues ou à faciliter les mises en relation.

Beaucoup d'organisations font appel aux produits et technologies Microsoft SharePoint (nom collectif regroupant Microsoft Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0) pour renforcer la sécurité et simplifier l'administration. Microsoft intègre désormais des outils de socialisation à une plateforme dédiée à l'entreprise. Les produits et technologies SharePoint reposent sur des technologies serveur très réputées comme Windows Server et Microsoft SQL Server. Ils exploitent en outre tout le potentiel de la suite de productivité la plus répandue, soit Microsoft Office.

Ce livre blanc apporte des exemples concrets pour expliquer le rôle des réseaux sociaux en entreprise. Accenture et le district scolaire du Miami-Dade County témoignent ici de leurs expériences. Malgré une structure organisationnelle et des objectifs forts différents, ces deux organisations ont mis en œuvre Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0 pour exploiter le développement de la communauté et instaurer un partage d'informations via le réseau social d'entreprise.

Public concerné

Dans un premier temps, ce document présente les technologies facilitant la mise en place d'un réseau social en entreprise. Puis, à l'appui de deux témoignages, il explique comment les produits et technologies SharePoint contribuent à la création d'une Entreprise 2.0. Ces informations s'adressent aux décideurs de l'entreprise qui, tant sur le plan administratif que technique, envisagent ou planifient la mise en œuvre d'un réseau social dans leur organisation. Ce document répond à toutes les questions que vous vous posez : Quelle est la valeur réelle du réseau social d'entreprise ? Quelles sont les avantages des produits et technologies SharePoint ? Pour quelles raisons les entreprises déploient-elles un réseau social ? En quoi ce réseau social contribue-t-il à résoudre leurs problèmes ?

Vue d'ensemble du réseau social d'entreprise

Pourquoi le réseau social d'entreprise doit-il retenir notre attention ? Nombreux sont les employés d'entreprises à profiter déjà des bienfaits des réseaux sociaux à titre personnel, sur Internet. Ils n'hésitent pas à partager des informations, à rester en contact avec leurs familles ou amis et à élargir leurs cercles de connaissances. Grâce aux technologies Entreprise 2.0, l'humain retrouve sa place d'acteur à part entière.

Le réseau social repose sur des technologies fondées sur des conventions sociales et des comportements sociaux. Dans la sphère Internet, des sites célèbres comme Facebook, MySpace et Wikipédia en sont de parfaits exemples. Ces sites font intervenir les technologies Web 2.0 comme les profils personnels, les wikis, les blogs, les flux RSS (Really Simple Syndication), la messagerie instantanée, le partage de signets, les applications composites (mashups) et les podcasts. Ces solutions communautaires doivent leur essor aux internautes qui cherchaient à rejoindre des groupes sociaux et à appartenir à des communautés. Pour cela, il leur fallait établir un profil en ligne, échanger des informations et se créer de nouvelles relations. Sur Internet, les principaux réseaux sociaux permettent aux utilisateurs de créer des sites personnels, de diffuser des informations, d'instaurer un dialogue sur le Web et de collaborer efficacement. Apportons quelques exemples concrets pour illustrer ces quatre axes de réflexion :

- **Création de sites personnels.** Facebook et MySpace mettent à la disposition des utilisateurs des espaces privés où ils peuvent entreposer des informations personnelles, former des groupes d'amis ou rejoindre des communautés partageant les mêmes centres d'intérêt. D'autres sites de réseau social, comme LinkedIn, ont plus une vocation de mise en relation professionnelle. C'est à l'utilisateur, et à lui seul, de décider des informations à mettre en ligne et de choisir les personnes avec lesquelles il veut les partager. Il lui appartient également de définir la mise en page et la présentation de son site personnel.
- **Diffusion des informations.** Il existe plusieurs moyens de diffuser des informations. La baladodiffusion (podcasting) permet de télécharger du contenu audio ou vidéo sur des baladeurs numériques. Sur des sites d'hébergement comme YouTube, les abonnés peuvent partager leurs fichiers vidéo favoris ou leurs clips personnels. Les autres internautes peuvent alors les visionner, les noter et les commenter. Les blogs ouvrent aux directeurs de pensée un nouveau canal de communication qui leur permet de toucher le plus grand nombre.
- **Communication en temps réel.** MSN Live Messenger et AOL Instant Messenger ne sont que deux exemples de prestataires de messagerie instantanée. Ils permettent aux utilisateurs de se constituer un réseau d'amis ou de collègues avec lesquels ils peuvent converser en temps réel via des messages textuels, vidéo ou audio. Les utilisateurs identifient immédiatement les amis ou collègues

connectés et peuvent communiquer avec plusieurs d'entre eux à la fois, ce qui constitue un atout de taille.

- Travail collaboratif. Fini les frontières géographiques, les utilisateurs sont en mesure de coopérer autour d'une source de contenu unique pour le bénéfice de tous. Wikipédia est devenue une ressource encyclopédique extrêmement populaire en un temps record. La technologie Wiki permet aux utilisateurs enregistrés de participer à la capture dynamique d'informations. Grâce au processus de création et d'approbation mis en place, les modérateurs garantissent l'exactitude et la pertinence du contenu. Les informations publiées sur Wikipédia sont mises à la disposition de tous les internautes et le contenu alimentant l'encyclopédie résulte de contributions bénévoles.

Les mordus de technologie trouvent avec les réseaux sociaux un excellent moyen de socialiser et de communiquer. Les utilisateurs de Facebook et de MySpace consultent leurs profils au quotidien pour prendre connaissance de leurs messages et parcourir les profils des membres de la communauté. Ces solutions connaissent un indéniable succès pour deux principales raisons : simplicité des interfaces et enthousiasme des utilisateurs, ravis d'échanger des informations et d'appartenir à une communauté. Ces groupes partagent les mêmes intérêts ou ont des objectifs communs en dépit de contraintes géographiques ou démographiques.

Profitant déjà de la dimension communautaire des réseaux sociaux, les employés tentent de faire entrer ces technologies dans l'entreprise. Toutefois, les réseaux sociaux accessibles au grand public n'offrent aux entreprises ni la sécurité ni la pertinence requises par le monde du travail. Si les entreprises ont semblé bien frileuses à s'accaparer les technologies Web 2.0, les considérant comme une source de distraction, bon nombre d'entre elles prennent désormais conscience des avantages qu'elles apportent, une fois adaptées au contexte de l'entreprise. Certaines organisations déploient les réseaux sociaux derrière leur pare-feu, sous forme d'intranets ou d'extranets, pour optimiser la communication et la collaboration. D'autres font appel aux outils de réseau social dans leurs portails Internet. Les réseaux sociaux d'entreprise favorisent la collaboration et le travail d'équipe tout en préservant la sécurité de l'organisation et la confidentialité des données. Particulièrement heureuses du résultat obtenu avec les réseaux sociaux déployés dans leur organisation, des entreprises expliquent les bienfaits de ces technologies.

Pourquoi les réseaux sociaux séduisent-ils les entreprises ?

Avant même l'invention du terme « réseau social », les dirigeants connaissaient et expérimentaient cet aspect essentiel de la vie d'entreprise, autour notamment de la machine à café. Lieu de rencontre informel où s'échangent les informations et se retrouvent les collègues pour discuter à bâtons rompus, la machine à café présente néanmoins plusieurs restrictions :

- Elle est géographiquement et temporellement statique.
 - Si des informations de valeur sont échangées, il n'y a aucun moyen de les capturer.
 - La source d'information étant difficile à identifier, les informations ne sont pas jugées assez fiables pour être diffusées.
-

En règle générale, les informations échangées autour de la machine à café sont perdues, au mieux partiellement conservées. Avec des technologies de type Entreprise 2.0, comme les forums de discussion, les blogs ou les wikis, rien de plus simple que de capturer et d'archiver les informations. Aussi imprévisibles soient-elles, les conversations peuvent être enregistrées, via la messagerie instantanée par exemple, dans un document ou dans un blog. La source étant facile à identifier, il ne reste plus qu'à vérifier les informations auprès de collègues en ligne, de préférence experts en la matière. En outre, avec le réseau social virtuel, les utilisateurs constituent des groupes d'affinités au sein de l'entreprise, voire même en dehors de l'organisation avec des partenaires ou des clients. Véritable phénomène, le réseau social d'entreprise demande la mise en place d'outils logiciels, mais reste très intuitif, ce qui favorise l'adoption par le plus grand nombre.

Valeur des réseaux sociaux pour les entreprises

Les avantages qu'apporte un réseau social aux entreprises se manifestent de plusieurs façons. Ces technologies permettent notamment aux utilisateurs de collaborer sur des projets ou de nouvelles perspectives commerciales sans contraintes géographiques ou horaires. D'après un sondage en ligne réalisé auprès des directeurs informatiques américains, trois raisons semblent inciter les entreprises à adopter un réseau social, à savoir :

- Améliorer l'efficacité et la rentabilité de leurs activités.
- Encourager la créativité et projeter l'image d'une entreprise innovante.
- Faciliter la capture et la gestion des connaissances.

106 directeurs informatiques d'entreprises utilisant au moins l'un des six outils Web 2.0 en sont arrivés aux mêmes conclusions.

Selon IDC, les utilisateurs professionnels d'informations passent 9 % de leur journée à rechercher des informations (IDC : *The Hidden Costs of Information Work*, Mars 2005). Cette perte de temps est souvent due au manque de sources d'informations adéquates. Des systèmes performants de gestion des informations et des connaissances font gagner un temps précieux et réduisent le nombre de requêtes redondantes.

Impossible, bien sûr, d'évaluer précisément le retour sur investissement d'un réseau social. Collaboration efficace, identification rapide des compétences et diffusion des bonnes informations aux bonnes personnes sont autant d'avantages difficiles à chiffrer. De plus, les valeurs attribuées à la même fonctionnalité varieront d'une entreprise à l'autre. Force est néanmoins de constater que les technologies Web 2.0 donnent à tous les moyens de contribuer et d'accéder aux informations et aux ressources, ce qui révolutionne complètement notre façon de travailler.

Avantages du réseau social pour le département informatique

Le département informatique est un département comme un autre. Il ne faut donc pas dissocier les avantages dont il bénéficie des autres avantages métiers offerts à l'entreprise. En laissant les utilisateurs accéder au réseau social d'entreprise, le département informatique est en mesure de leur fournir des outils adéquats pour résoudre leurs problèmes métier. Grâce à ces technologies, le département informatique fait preuve d'innovation et de réactivité. Il sait désormais comment aider les utilisateurs à gagner en efficacité. L'informatique n'est pas qu'un centre de coûts. Les équipes s'efforcent de mettre en œuvre les technologies qui conviennent pour optimiser les processus métier.

Le département informatique bénéficie directement de l'adoption des technologies de l'Entreprise 2.0. Il peut, par exemple, exploiter la technologie wiki pour créer un ensemble

de questions/réponses destiné aux centres d'appels. Les agents du service client sont ainsi en mesure de trouver rapidement les réponses aux questions les plus fréquentes et, le cas échéant, d'affiner les réponses sur le wiki. Grâce aux flux RSS, les responsables informatiques parviennent à mieux cibler les audiences et à diffuser différentes annonces en fonction des groupes de support produit.

N'oublions pas que le département informatique doit aussi assurer la maintenance de l'infrastructure. Il est donc essentiel que les outils de réseau social s'intègrent parfaitement à l'environnement métier actuel. Toute solution dite « entreprise ready », parce qu'elle prend en charge les processus de gouvernance et de contrôle, incite les administrateurs à mettre en œuvre et à déployer sans délai des environnements de cette nature.

Scénarios d'usage des technologies Entreprise 2.0

Les scénarios d'usage des réseaux sociaux varient d'une entreprise à l'autre. Pour bien comprendre les scénarios, mieux vaut commencer par étudier les possibilités de collaboration dans votre entreprise. Les réseaux sociaux peuvent intervenir dans le cadre de n'importe quelle activité professionnelle. Il appartient à l'organisation d'exploiter les technologies qui lui apportent le maximum de valeur.

Avec l'aide des réseaux sociaux, les entreprises visent à atteindre les objectifs suivants :

- Dynamiser la collaboration et l'interaction sociale sans contraintes géographiques et organisationnelles.
- Transformer les connaissances tacites en solutions de gestion des informations et des connaissances.
- Améliorer l'identification des ressources par le biais de nouveaux modes de communication.
- Exploiter la « sagesse populaire » en collectant des commentaires, des réactions et des propositions de toutes parts.
- Renforcer le besoin d'appartenance communautaire et la mobilisation collective.

Toutefois, dans la mesure où les entreprises n'ont ni les mêmes fonctions, ni les mêmes objectifs, il convient de définir l'usage des principaux outils de l'Entreprise 2.0 visant à donner une nouvelle dynamique sociale.

Sites personnels

Les sites personnels sont des pages Web où les utilisateurs publient leurs propres informations. À la différence de bien d'autres sites, c'est à l'utilisateur que revient la totale maîtrise du contenu de son site personnel. Un site personnel peut être considéré comme la nouvelle génération du partage de fichiers. Il sert notamment à partager des documents, à instaurer des échanges d'idée ou à compléter simplement les profils des utilisateurs. Le site personnel joue le rôle de conteneur, aussi bien pour les profils que pour d'autres informations. Il est la propriété de l'utilisateur et c'est à lui qu'incombe d'autoriser l'accès aux informations et de choisir les flux de contenu à présenter dans sa page personnelle. Le site est alors le reflet des intérêts et des informations de l'utilisateur, ce qui lui garantit sa pertinence et sa personnalité.

Profils utilisateurs

Les profils permettent aux utilisateurs de se décrire et de préciser leurs compétences, puis de publier ces informations personnelles à l'intérieur de l'entreprise ou sur un site public, selon l'architecture de sécurité en place.

Dans les profils classiques, le contenu est généralement choisi par chaque individu. Les utilisateurs décident eux-mêmes des informations qu'ils veulent communiquer à leur communauté. Ils peuvent préciser leurs centres d'intérêt, leurs compétences ou leurs responsabilités et, pourquoi pas, ajouter une touche personnelle comme le sport qu'ils pratiquent ou leurs loisirs préférés. Source d'informations extrêmement riches, les profils sont également exploités par des pages extérieures au site personnel. Le contenu des profils utilisateurs peut, par exemple, s'afficher dans les résultats d'une recherche. Les utilisateurs trouvent ainsi très facilement les contacts ou les experts qu'ils recherchent en fonction des propriétés choisies. Il suffit aux responsables d'équipe de lancer une recherche par mots-clés sur des profils utilisateurs pour constituer des groupes ou des communautés travaillant sur une même problématique.

Dans les profils d'aujourd'hui, notamment ceux de Facebook, le contenu n'est pas toujours ajouté par l'utilisateur. D'une part, des outils de suivi d'activité diffusent les modifications apportées aux profils, via des flux d'actualité, et d'autre part, les utilisateurs peuvent faire l'objet d'une surveillance particulière totalement à leur insu. Les profils semblent donc évoluer vers un modèle plus communautaire qui éviterait aux utilisateurs de mettre régulièrement à jour leurs données.

Il est essentiel de souligner l'importance des sites personnels et des profils utilisateurs. Sans ces informations, bien des interactions sociales ne pourraient avoir lieu et il serait impossible de se forger un réseau. Si personne ne fait état de ses compétences ou de son savoir-faire, comment rechercher et tirer pleinement parti des experts ? Grâce aux sites personnels et aux profils, les autres utilisateurs découvrent les blogs, les wikis et les technologies connexes qui permettent aux individus d'exprimer leurs opinions ou de capturer des informations dynamiques.

Recherche de personnes

La mise en relation de personnes partageant des centres d'intérêt communs est l'un des principaux buts de cette fonctionnalité. Les sites communautaires grand public, comme Facebook, mettent d'ailleurs cette fonctionnalité à profit. Au niveau des entreprises, les services d'annuaire, comme Microsoft Active Directory, fournissent les informations de base indispensables (nom, fonction et lieu de travail). En revanche, ils n'offrent pas la possibilité de lancer des recherches détaillées en fonction d'une problématique particulière. Imaginez, par exemple, avoir à rechercher un chargé de compte, expert sur un produit donné. Il y a peu de chance que l'intitulé de la fonction suffise à vous renseigner. Il vous faudra donc élargir votre recherche et probablement envoyer, à tâtons, des messages électroniques pour trouver la personne adéquate. Les réseaux de connaissances facilitent souvent ce genre de recherche : « *Barbara travaille au service commercial, je la connais bien, elle pourra peut-être me recommander quelqu'un* ». Il suffit ensuite d'envoyer une série de messages identiques pour découvrir la source qui convient.

Plus l'organisation s'étoffe, plus la recherche de collaborateurs compétents devient difficile. Prenons un exemple pour illustrer notre propos. Des utilisateurs souhaitent constituer une équipe virtuelle avec des représentants des cinq départements de l'entreprise. Il leur faut donc trouver les compétences voulues. Grâce à la fonction de recherche des personnes, le responsable de l'équipe pourra prendre une décision avisée et entrer en contact avec des individus partageant des intérêts communs ou dotés des connaissances nécessaires à la réussite du projet.

Du fait de son efficacité, cette fonction doit inciter les utilisateurs à mettre régulièrement à jour leurs profils pour optimiser la précision des résultats. Dans des cas plus pointus, la fonction de recherche permet de déceler des points communs entre les utilisateurs et les profils qu'ils visitent. Le moteur de recherche est capable de gérer et d'indexer les

informations pertinentes pour mettre le plus rapidement et le plus efficacement possible les bonnes personnes en relation.

Forums de discussion

Les forums de discussion sont un lieu d'échange où les individus font part de leurs idées et de leurs opinions sur toute une variété de questions. Dans la sphère grand public, les forums de discussion permettent d'aborder divers sujets, de recommander des produits ou de demander de l'aide à la communauté sur un problème particulier. Au cours des dernières années, les forums ont évolué pour devenir de véritables outils de débat collaboratif sur un grand nombre de thèmes.

Dans le monde de l'entreprise, les organisations mettent en place des forums de discussion pour que les employés, les partenaires et les clients s'entretiennent en ligne sur des questions d'ordre professionnel. Informels ou formels, modérés ou non, en fonction des besoins du client, les forums donnent aux utilisateurs la possibilité de vérifier l'existence de leurs questions, avant même de les poser, et de trouver immédiatement une réponse le cas échéant. Les forums de discussion constituent un lieu de rencontre où il est possible de converser en groupe. Le contenu de chaque fil de discussion reste statique, mais le dialogue ne cesse d'évoluer.

Wikis

Les wikis fournissent un environnement collaboratif où tous les utilisateurs peuvent contribuer à un corpus de connaissances afin de créer un contenu. De plus, les wikis stockent du contenu dynamique. Autrement dit, les contributeurs peuvent affiner les informations au fil du temps ou ajouter de nouvelles sections sans se préoccuper du formatage. Les wikis visent à encourager la rédaction collaborative et à collecter l'intelligence collective. Prenons un exemple. Dans une entreprise, qui connaît une forte rotation du personnel, les employés peuvent documenter leurs meilleures pratiques dans des wikis pour faciliter l'intégration et la formation des nouveaux arrivants. Il suffit ensuite de modifier le contenu pour affiner le processus.

Bien que proche d'un document de dossier partagé, un wiki évite de confondre les différents exemplaires téléchargés par les contributeurs et lève toute ambiguïté quant à la dernière version. Loin d'être monolithique, un wiki se compose d'une série de pages Web contenant de nombreux hyperliens qui les relient à d'autres rubriques pour former un véritable réseau de connaissances. Les recherches lancées sur les wikis sont généralement plus faciles à cibler que dans les documents. En présence de scénarios plus complexes, vous pouvez définir les autorisations à votre gré et octroyer des accès en lecture seule ou en mode d'édition. Cette option s'avère particulièrement utile dans certains situations : le wiki d'une équipe Fusions & Acquisitions par exemple ou encore celui d'un service juridique ayant à régler des dossiers strictement confidentiels. Pour finir, les wikis facilitent la création de contenu dans un espace de travail collaboratif, la capture et la gestion des connaissances étant à la fois plus simples et plus efficaces.

Blogs

Les blogs permettent à des utilisateurs ou à des groupes de publier du contenu qui pourra être lu et commenté par d'autres, mais pas modifié. Les blogs constituent une chaîne de conversation persistante où les écrits d'origine restent et les commentaires s'accumulent. Les auteurs, communément nommés blogueurs, peuvent publier un nouveau billet ou modifier les précédents. En règle générale, les blogs hébergent un contenu statique. Ils servent principalement à partager un contenu d'ordre personnel ou professionnel via l'expression d'opinions, d'idées et de faits. Les blogueurs adaptent leurs tons, formel ou informel, en fonction du type de contenu à diffuser.

Les blogs sont l'occasion de poursuivre des échanges commencés dans le cadre d'un appel téléphonique ou d'une session de messagerie instantanée. Les deux parties ont tout loisir de développer leurs idées pour toucher un public plus large. Utilisés à l'échelle globale d'une entreprise, les blogs servent d'outils de communication et permettent aux contributeurs et aux lecteurs de diffuser des informations, de confronter des points de vue et de s'adresser aux communautés intéressées. À un niveau plus stratégique, un blog de la direction donne aux dirigeants la possibilité d'exposer leur conception de l'entreprise et d'inviter leurs équipes à faire part de leurs réactions.

Flux RSS (Really Simple Syndication)

Le mécanisme RSS permet de publier régulièrement du contenu vers les employés qui se sont abonnés aux flux RSS correspondant aux thèmes qui les intéressent. En cas de modification des sources d'information ou de nouvelles publications, le flux RSS est automatiquement mis à jour pour tenir l'abonné informé. Les flux RSS deviennent incontournables dans un réseau social car, comme dans la vie de tous les jours, les utilisateurs préfèrent recevoir directement des nouvelles sans avoir à les quêmander. Utilisés principalement pour diffuser les actualités de l'entreprise, les flux RSS peuvent être programmés pour des cibles privilégiées. Les adeptes des flux RSS sont le plus souvent des entreprises qui cherchent à communiquer un message au plus grand nombre ou des filiales/départements souhaitant partager en interne des nouvelles qui ne concernent qu'elles. Plus efficaces qu'une multitude de courriers électroniques adressés à plusieurs alias, les abonnements RSS permettent aux utilisateurs d'accéder aux flux à leur convenance.

Communication en temps réel (messagerie instantanée)

Inutile de décrocher son téléphone ou d'envoyer un courrier électronique pour communiquer efficacement. Avec la messagerie instantanée, les utilisateurs savent immédiatement qui est en ligne et disponible et peuvent commencer une conversation sans perturber leur environnement. Difficile à ignorer, la sonnerie du téléphone peut s'avérer très dérangeante. Mieux vaut laisser une session ouverte et y participer au moment le plus propice. Vous voulez garder trace de la conversation pour y revenir par la suite ? Rien de plus simple, il suffit d'enregistrer tous les messages de la session pour constituer immédiatement des archives. Vous évitez ainsi de prendre des notes ou de rappeler ultérieurement pour demander la clarification d'un point précis. La messagerie instantanée permet aussi de transférer des fichiers entre participants. Dans un même environnement, vous bénéficiez de l'instantanéité d'un échange verbal et de toute la souplesse d'un message électronique.

Mashups ou applications composites

Une application composite est une application qui combine plusieurs sources de données et plusieurs types de visualisations. Dans le contexte de l'entreprise, une application composite naît de la combinaison de plusieurs sources de données d'entreprise ou publiques avec des fonctions de visualisation ou d'interaction. Généralement, les données composites se superposent à une vue graphique pour expliciter un contexte (utilisation d'une carte, par exemple).

Les applications composites deviennent indispensables car les outils proposés aux utilisateurs ne suffisent plus à résoudre des problèmes métier spécifiques. Ces obstacles inopinés demandent des applications ou solutions au cas par cas que les départements informatiques sont bien incapables de fournir du fait du manque de ressources et de personnel. Dans les entreprises, les applications composites donnent aux utilisateurs la possibilité de venir rapidement à bout, et par eux-mêmes, de certaines difficultés qu'ils rencontrent.

Par ailleurs, les applications composites complètent les solutions d'intégration de données existantes. Elles permettent d'accéder aux données généralement exclues de l'intégration ou de l'analyse décisionnelle (données résultant des flux RSS, d'une architecture REST - *Representational state transfer* - ou des services Web), puis de les injecter dans les processus décisionnels internes de l'entreprise.

Pour finir, les applications composites offrent une capacité de visualisation et d'interaction bien supérieure à celle des rapports standards présentés sous forme tabulaire ou graphique. Elles aident les utilisateurs à tirer le meilleur parti des connaissances acquises grâce à des visualisations qui mettent les données en contexte. Elles permettent aussi de présenter des données décisionnelles internes sur des moteurs de visualisation externes comme des cartes de Microsoft Live Search Maps ou Microsoft Virtual Earth. En conjuguant des sources d'information internes et externes, un utilisateur peut vraiment consolider ses connaissances.

Podcasting

Très populaire auprès du grand public, la diffusion de contenu audio ou vidéo s'imisce dorénavant dans les entreprises. D'après IDC, l'alliance de la vidéo et des réseaux sociaux ne saurait tarder (Breakfast Briefing d'IDC lors du CES 2008, 7 janvier 2008). L'attrait des contenus générés par les utilisateurs et ce style de présentation suscitent beaucoup de curiosité au sein de la communauté. Avec le podcasting, le contenu devient tout de suite plus attrayant. En outre, les utilisateurs peuvent faire part de leurs réactions, avancer des suggestions et évaluer le contenu proprement dit. Ces technologies font naître de nouvelles communautés autour des thèmes des podcasts et encouragent l'établissement d'un réseau social.

Les pionniers dans ce domaine sont souvent des organismes de formation ou certains services de marchés verticaux. Les professeurs d'université diffusent facilement leurs cours, sous forme audio ou vidéo. Les étudiants peuvent ensuite les télécharger pour les consulter en dehors des cours, ajouter des commentaires ou réviser le contenu. Les secteurs verticaux ont recours à ce nouveau canal de communication pour diffuser des contenus de formation. Certains ont vite reconnu l'efficacité de ces outils, notamment dans le cadre des formations commerciales. Très souvent en déplacement, les commerciaux peuvent suivre un blog ou un wiki sur leurs appareils mobiles pour s'informer des nouvelles stratégies commerciales ou se familiariser avec de nouveaux produits. Avec les diffusions audio et vidéo, les employés rentrent vite dans le vif du sujet et comprennent tout de suite les leçons à en tirer.

Contribution du réseau social et de SharePoint dans la résolution des problèmes métier

Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0 fournissent les technologies indispensables aux entreprises. Ces outils Entreprise 2.0 peuvent être utilisés individuellement ou conjointement pour tirer pleinement parti d'un réseau social.

Nous vous avons expliqué les raisons qui poussent les entreprises à mettre en place un réseau social et la façon dont elles procèdent. Abordons maintenant les technologies Entreprise 2.0 que propose la plateforme Office SharePoint Server 2007 pour répondre à leurs spécificités métier.

Avant de déployer une technologie, quelle qu'elle soit, il convient d'identifier les problèmes auxquels l'entreprise est confrontée. Les décideurs doivent donc se poser un certain nombre de questions pour bien cerner l'importance du réseau social en entreprise.

- Quels avantages le réseau social apportera-t-il à nos utilisateurs ?
- Le réseau social répond-il aux attentes de nos employés ?
- Faut-il renforcer la collaboration entre les utilisateurs ?
- Souhaitons-nous fournir à nos utilisateurs une suite intégrée d'outils sociaux ?
- Souhaitons-nous adopter un réseau social pour faire face à l'évolution de notre personnel, ou envisageons-nous de le faire dans un proche avenir ?
- Le réseau social nous aidera-t-il à dynamiser notre croissance et à susciter l'innovation ?
- Quel sera l'impact du réseau social sur l'infrastructure existante en termes de postes de travail, de serveurs et de sécurité ?
- Quelle sera la charge administrative induite par la mise en place d'un réseau social ?

De toute évidence, chaque entreprise apportera des réponses différentes et devra probablement étudier la question plus à fond pour anticiper la réaction des employés face aux technologies Enterprise 2.0.

Si vous arrivez à la conclusion que le réseau social crée de la valeur et influe de manière positive sur votre modèle de gestion, alors les produits et les technologies SharePoint constituent une solution idéale. Étudions en détail, les principaux outils Entreprise 2.0 que proposent Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0 en vue de la mise en place d'un réseau social en entreprise.

Windows SharePoint Server 3.0 et Microsoft Office SharePoint Server 2007 : une plateforme de réseau social d'entreprise

Microsoft Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0 proposent un grand nombre d'outils de socialisation (voir tableau ci-dessous).

Fonctionnalité	Windows SharePoint Services 3.0	Microsoft Office SharePoint Server 2007
Forums de discussion	X	X
Wikis	X	X
Blogs	X	X
Flux RSS (Really Simple Syndication)	X	X
Communication et témoins de présence en temps réel	X	X
Web Part Framework	X	X
Sites Mon site		X

Profils utilisateurs	X
Recherche de personnes et de compétences	X
Web Parts Réseau social pour les sites Mon site	X

Ce tableau récapitule les principaux outils indispensables à l'établissement d'un réseau social en entreprise. Étudions deux cas réels avant de poursuivre cette présentation.

Exemples réels de réseaux sociaux en entreprise

Véritables précurseurs, Accenture et le district scolaire du Miami-Dade County sont les premiers à exploiter un réseau social dans leurs organisations. Ils témoignent ici de leurs expériences, mais retraçons avant tout leur parcours.

District scolaire du Miami-Dade County

Le district scolaire du Miami-Dade County est le 4^{ème} district scolaire des États-Unis. Les élèves avaient une première expérience du réseau social et avaient déjà ouvert, à titre personnel, des comptes MySpace et Facebook. La mise en place d'un réseau social leur paraissait donc tout à fait naturelle. Premiers à adopter ces technologies, ils doivent inciter les enseignants à y avoir recours et les aider à dissiper leurs craintes.

Les établissements étant responsables de leurs élèves, le district scolaire du Miami-Dade County souhaitait parfaitement sécuriser le réseau social, l'abriter derrière son pare-feu et installer des fonctions qu'il jugeait essentielles comme le contrôle des autorisations et la gestion du contenu. Les établissements scolaires ont créé des réseaux sociaux pour que les élèves étendent le cercle de leurs relations à l'intérieur du district. Pour inviter quelqu'un d'un autre district et consulter son profil, les élèves devaient au préalable demander une autorisation. Cette stratégie a permis d'assurer leur sécurité et le respect de leur vie privée.

La mise en œuvre a été suivie d'une période d'évaluation de trois mois d'une version allégée du portail Office SharePoint Server 2007, connue sous le nom de PortalLite. Cette période d'essai a remporté un vif succès auprès des utilisateurs, surtout parmi les plus jeunes qui utilisaient les outils de réseau social en dehors de l'école. Côté maintenance et administration, le département informatique était pleinement satisfait.

Le district scolaire du Miami-Dade County a déployé un réseau social complet en août 2007. Bâti autour d'Office SharePoint Server 2007, l'environnement de réseau social était parfaitement sécurisé et sous contrôle. Il pouvait ainsi s'adresser aux élèves et aux parents des quelque 375 écoles et 400 services administratifs. Le déploiement avait pour but :

- Assurer une authentification unique pour l'ensemble des services.
- Renforcer la collaboration entre les équipes éducatives et administratives.
- Réduire le nombre de messages électroniques, télécopies et envois postaux.
- Donner une nouvelle dynamique à l'environnement d'apprentissage et de travail.

L'adoption d'Office SharePoint Server 2007 a été influencée par les besoins de l'entreprise et par son expérience interne. L'équipe informatique a convenu qu'Office SharePoint Server 2007 pouvait apporter les avantages suivants :

- Sécurité : Le district scolaire de Miami-Dade avait compris qu'Office SharePoint Server 2007 permettrait de mettre en place un réseau social dans les meilleurs

délais et en toute sécurité (ce qui était encore plus important pour une organisation ayant affaire à des jeunes) car il s'intégrait à leur infrastructure Microsoft Active Directory.

- Capacité d'évolution : Il fallait pouvoir disposer de 500 000 profils personnels pour l'ensemble des élèves et du corps enseignant au travers de Mes sites. Office SharePoint Server 2007 peut prendre en charge jusqu'à un million de sites sur leur infrastructure centralisée.
- Rentabilité : Avec Office SharePoint Server 2007, le déploiement d'un site personnel revenait moins cher qu'avec les autres solutions évaluées.
- Vitesse de mise en œuvre : Le déploiement de l'infrastructure a pris moins de trois mois et la solution complète a été déployée en six mois. De plus, après la phase de pilote initiale, le passage de la version allégée à la version intégrale s'est fait en douceur sans aucune gêne pour les utilisateurs.
- Facilité d'administration : Office SharePoint Server 2007 a été facile à prendre en main car les équipes connaissaient déjà Microsoft SQL Server 2005, Microsoft Windows Server 2003 et Active Directory. Une fois le déploiement terminé, il suffisait de 3 à 4 personnes pour administrer l'ensemble de l'environnement.

Le réseau social fait intervenir des sites personnels, des forums de discussion et des blogs. Avec 360 000 sites dédiés aux élèves et plus de 50 000 au personnel, le réseau social a suscité un intérêt plus fort que prévu. Le personnel n'avait aucune obligation de remplir un profil, mais près de 50 % des employés n'ont pas hésité à le faire. Un portail exclusivement réservé aux employés réunit désormais des fonctions standards des ressources humaines, jusque-là inaccessibles en ligne. Ils y retrouvent par exemple des formulaires d'assurance-maladie ou des informations concernant leurs congés.

Pour promouvoir la collaboration entre élèves et enseignants, le comté a mis en place un portail à l'attention des élèves. Chaque élève peut consulter son emploi du temps et ses notes, accéder aux cahiers électroniques et stocker des documents. Plus important encore, les élèves et les professeurs partagent un site de collaboration où figurent les devoirs et les ressources nécessaires. Par exemple, si un élève oublie un livre à l'école, il lui suffit de consulter la liste des devoirs sur le portail et d'utiliser le cahier électronique pour les faire. Grâce aux blogs et aux forums de discussion également mis à leur disposition, élèves et enseignants communiquent plus facilement sur les projets, en dehors de la salle de classe.

Les parents ne sont pas laissés pour compte. Ils sont tenus informés des progrès, des programmes et des leçons de leurs enfants. Le portail dédié aux parents a fluidifié les échanges entre les parents et l'établissement scolaire. Les parents contactent les enseignants plus facilement et accèdent aux informations concernant leurs enfants en toute liberté, quelles que soient les heures d'ouverture.

Grâce à ce réservoir d'informations, enseignants, élèves et parents profitent des ressources 24 heures sur 24, ce qui a considérablement renforcé la communication. Outre ces trois portails, le district scolaire du Miami-Dade County a également créé le portail Communauté sur Internet pour que les membres extérieurs à la communauté puissent recevoir et partager des informations. Par ce biais, les entreprises proposent des stages aux élèves qui n'ont plus qu'à poser leurs candidatures. Grâce aux capacités de workflow, les entreprises suivent les élèves qui ont postulé et vérifient les conditions d'éligibilité. Les technologies utilisées dans l'ensemble de ces portails n'ont requis aucune formation particulière. L'interface a été conçue en collaboration avec le personnel et les élèves qui savaient ce qu'ils voulaient et comment le présenter.

Accenture

Société à fort capital cognitif, Accenture a vite reconnu le potentiel des réseaux sociaux et a été parmi les premiers à adopter Office SharePoint Server 2007 comme vecteur d'activité. L'objectif global était de mettre en commun l'ensemble des connaissances, du savoir-faire et des compétences de tous les acteurs de l'entreprise. Pour cela, il fallait utiliser des technologies qui encourageraient tout naturellement la collaboration. La recherche des compétences était au cœur des préoccupations. L'entreprise souhaitait que ses clients n'aient pas affaire à un seul expert, mais puissent capitaliser sur le savoir-faire des 175 000 salariés d'Accenture. Nommée Accenture People, la solution de réseau social a été entièrement personnalisée et adaptée aux spécificités de l'entreprise.

Pour atteindre cet objectif, Accenture a mis l'accent sur les profils personnels et les blogs. D'une part, les utilisateurs ont pu publier des informations métier et communiquer leur expérience du monde réel. D'autre part, grâce à la fonction Recherche de personnes d'Office SharePoint Server 2007, ils ont su se créer des relations à l'échelle internationale et s'adjoindre les meilleurs experts. Cette fonctionnalité permet de lancer des recherches sur l'ensemble des profils utilisateurs et de détecter les compétences en fonction de la distance sociale (exploitation de proche en proche du réseau de connaissances de vos collègues) et de la pertinence. En règle générale, si vous recherchez un expert métier en envoyant des messages électroniques à tâtons, il faut compter deux jours avant d'obtenir une réponse satisfaisante. Via la fonction Recherche de personnes, la même requête aboutit au même résultat en 15 minutes, sans inonder la messagerie de l'entreprise.

Outre la localisation rapide des compétences, les profils personnels offrent un descriptif détaillé. Chaque salarié y précise son expérience, ses compétences et les projets sur lesquels il travaille. Créés et mis à jour par les salariés d'Accenture, les profils présentent un contenu plus ciblé que les blogs ou les réseaux sociaux externes, consultés au hasard.

Contrairement au Miami-Dade County, Accenture a décidé de procéder graduellement plutôt que d'opérer une profonde mutation. Ainsi, l'appropriation des outils se fait en douceur sans aucune contrainte d'utilisation. D'autres facteurs ont également contribué à la réussite du projet. Dans un mémo adressé à tous les salariés, la direction a souligné son engagement vis-à-vis du réseau social et l'importance qu'il revêtait pour l'entreprise. Les profils ont fait leur apparition dans le cadre des procédures d'embauche. Une vidéo de lancement a été publiée sur la page d'accueil de l'intranet en parallèle au déploiement. Chez Accenture, les fruits du réseau social ne se sont pas fait attendre. Les utilisateurs ont vite considéré la solution Accenture People, les portails Mon site et les blogs comme partie intégrante de leur environnement de travail.

Six mois ont suffi pour concevoir et déployer Accenture People. L'entreprise a chargé ses équipes internes de personnaliser les composants et de développer des solutions uniques parfaitement adaptées à ses spécificités métier.

Sites Mon site

Comme nous l'avons vu auparavant, les sites personnels donnent aux utilisateurs les moyens de se forger une identité virtuelle. Dans Office SharePoint Server 2007, un site personnel se nomme Mon site.

Par défaut, les sites se composent de deux parties, chacune étant dotée de son propre modèle :

- Page publique. Tout utilisateur du réseau, dûment authentifié et autorisé, peut accéder à cette page qui s'accompagne d'un modèle de présentation par défaut. Elle se compose d'un profil utilisateur et héberge des documents partagés, des

liens, une liste des groupes auxquels appartient l'utilisateur et des billets de blogs. Les profils utilisateurs sont expliqués en détail dans la section suivante.

- Page privée. Dans cet espace centralisé, l'utilisateur peut stocker et gérer ses documents personnels ou recevoir le contenu personnalisé des flux auxquels il est abonné. Cette page facilite la gestion des réseaux sociaux et renforce la collaboration avec les collègues.

Le site Mon site d'Office SharePoint Server 2007 fournit à chaque utilisateur un espace personnel où stocker et partager des informations et des documents personnels, ainsi qu'un profil public où créer son identité et échanger des documents avec d'autres utilisateurs. Les sites Mon site ont fait leur apparition avec SharePoint Portal Server 2003, mais connaissent un regain d'intérêt depuis l'engouement pour les réseaux sociaux. Office SharePoint Server 2007 donne désormais la possibilité d'ajouter de nouveaux outils de réseau social aux profils de Mon site ou à d'autres sites Office SharePoint Server 2007. Mon site est loin d'être un simple site Web permettant de partager des pages HTML ou de centraliser le stockage des documents. Il peut contenir, entre autres, des composants WebPart, des flux RSS menant à du contenu interne ou externe, des blogs personnels diffusés publiquement sur le réseau, des liens à des wikis, une liste de toutes les bibliothèques de documents et des tâches affectées à l'utilisateur, etc. Grâce à tous ces éléments, les profils permettent aux visiteurs de rapidement connaître l'utilisateur et favorisent les interactions sociales, qu'il s'agisse de partager des intérêts communs ou de commenter le contenu publié. Grâce aux liens figurant dans le profil de Mon site, les visiteurs accèdent en un clic aux blogs et peuvent y apporter des commentaires ou des contributions. Ce canal de communication invite un public plus large à exprimer ses opinions et apporte à l'auteur du billet des points de vue extérieurs à son réseau habituel. En lisant un profil public, un visiteur peut découvrir des listes de distribution ou des sites dont il ignorait l'existence et qui, pourtant, concerne directement son rôle. En élargissant ainsi leurs ressources, les visiteurs finissent par gagner en efficacité.

« Nous cherchons à développer un sentiment communautaire dans toute la sphère Accenture de façon à partager la même culture d'entreprise entre environnements et générations. Avec les outils sociaux, les salariés se rapprochent de leurs collègues et satisfont pleinement ce besoin d'appartenance. Accenture People est l'un des piliers de cette approche ».
Christopher T. Miller
Directeur, Gestion de produits,
Accenture

Nul doute là-dessus, les sites personnels sont au cœur du réseau social bâti autour d'Office SharePoint Server 2007. Ils facilitent la constitution des équipes et aident les employés à développer un sentiment communautaire au sein de leur organisation.

Accenture People s'appuie sur la fonction Mes sites d'Office SharePoint Server 2007. Chaque salarié dispose d'un profil Mon site, composé d'une page publique et d'une page privée, et d'un blog personnel. Les profils, éléments incontournables d'une solution de réseau social, ont été déployés pour renforcer les relations entre salariés. Ils tiennent un rôle essentiel lorsque les employés sont disséminés dans le monde entier. Dotée d'un grand esprit d'innovation, la société Accenture n'a pas hésité à adopter le réseau social, persuadée que les avantages l'emportaient largement sur les risques perçus. La société de conseil attirant les meilleurs talents, souvent en début de carrière d'ailleurs, Accenture a souhaité faciliter l'intégration des nouveaux arrivants en développant un fort sentiment communautaire. Par ailleurs, l'entreprise a immédiatement compris l'intérêt que suscitait ce « nouveau mode de travail » et les gains d'efficacité qui en découleraient.

Dans leur page privée, les utilisateurs peuvent ajouter les composants WebPart de leurs choix pour personnaliser les sites Mon site. Les composants WebPart Visionneuse RSS,

Dispositif de suivi des collègues, Sites SharePoint, Billets de blog récents sont parmi les plus populaires, sans oublier les composants WebPart Outlook Web Access Web pour Mon calendrier et Ma boîte de réception. La page privée aide les utilisateurs à bien commencer leur journée. À partir d'une seule page, ils se tiennent informés des événements et des actualités du secteur, voient si leurs collègues ont changé de responsabilité et de projets, répondent aux commentaires laissés sur leurs blogs, etc. Puisque c'est l'utilisateur lui-même qui décide de sélectionner tel ou tel composant WebPart, il est sûr de retrouver des informations pertinentes et utiles.

Miami-Dade County a déployé les profils Mon site pour établir des relations sociales entre enseignants et élèves. La figure 1 est un exemple d'une page privée de Mon site qui présente des photos partagées de l'utilisateur. Dans le volet de navigation gauche, l'élève accède aux profils, aux documents, aux discussions, ainsi qu'à d'autres contenus, les met à jour et les exploite.

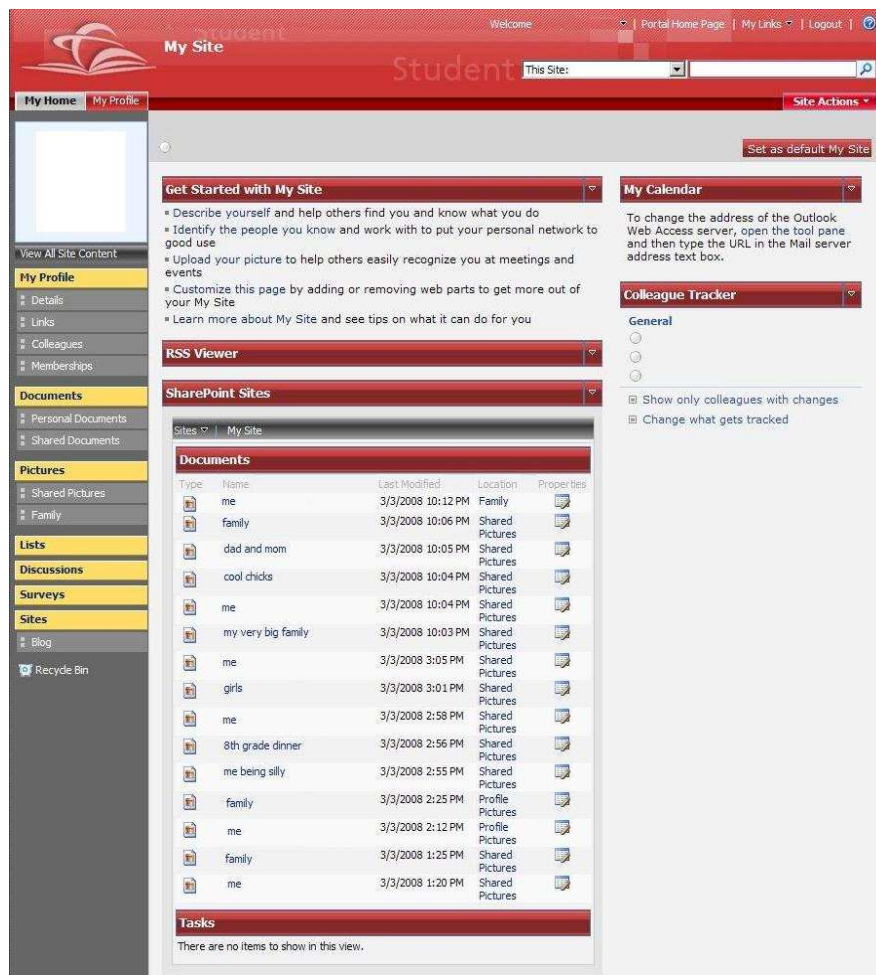


Figure 1. Vue privée d'un site Mon site d'un élève du Miami-Dade County.

Les entreprises ayant des modèles de gestion spécifiques, il est possible de modifier les modèles. La plateforme Office SharePoint Server 2007 offre cette souplesse et propose des options de personnalisation, notamment pour les sites Mon site. Vous souhaitez personnaliser la présentation de vos pages, mais n'avez pas l'expertise technique

requis pour le faire ? Dans ce cas, l'administrateur crée un modèle de page maître standard pour tous les profils. Office SharePoint Server 2007 propose aux utilisateurs des outils de personnalisation et beaucoup de composants WebPart prêts à l'emploi. En outre, le département informatique est à même de créer des composants WebPart et d'autoriser chaque utilisateur à les ajouter à leur profil. Les utilisateurs peuvent aussi déterminer le volume d'informations qu'ils souhaitent partager et avec qui.

Accenture et Miami-Dade County ne sont que deux exemples parmi d'autres. Le site Mon site d'un utilisateur constitue un lieu d'échange de choix où partager des idées, télécharger des documents, mieux cerner les intérêts et les compétences de chacun. Sous réserve que les informations soient bien gérées et régulièrement mises à jour, les profils Mon site constituent une ressource précieuse dans bien des scénarios dont :

- Préparation d'une réunion d'équipe : Fournit aux autres membres de l'équipe des informations personnelles (appartenance à des groupes, affiliations).
- Établissement d'une communauté : Donne les informations nécessaires à la création de communautés partageant des centres d'intérêts ou des objectifs communs.
- Constitution d'une équipe de projet : Donne des informations permettant d'identifier un expert via la Recherche de personnes et de compétences.
- Résolution de problèmes : Permet d'atteindre rapidement un expert en particulier et d'exploiter les blogs et les publications des spécialistes.

Sachant que les utilisateurs souhaitent utiliser les sites Mon site dans différents cas de figure, Office SharePoint Server 2007 a fourni gratuitement des modèles sous forme de modèles d'application ou de sites fondés sur les rôles. Pour plus d'informations sur les 40 modèles d'applications et les 7 sites fondés sur les rôles, consultez le site Web officiel d'Office Online, <http://office.microsoft.com/fr-fr/sharepointserver/>.

Disponible par défaut, l'option Mes sites est configurée par l'administrateur, via les outils d'administration. Une fois les sites activés, il suffit à l'utilisateur de cliquer sur le lien Mon site, figurant dans le coin supérieur droit de l'écran, pour créer un site Mon site. Autorisés ou non à créer des sites, tous les utilisateurs peuvent se créer un site Mon site. Dans l'espace consacré à son profil, l'utilisateur a encore le choix d'ajouter des sous-sites, des pages et des documents comme dans tout autre site Office SharePoint Server 2007.

Profils utilisateurs

Les profils utilisateurs sont créés à partir des modèles de base livrés avec Office SharePoint Server 2007 (voir Figure 2). Ces informations peuvent être saisies manuellement par l'utilisateur ou extraites d'une base de données (comme Active Directory), d'un serveur LDAP ou d'un autre système d'entreprise capable d'exporter des profils via le catalogue de données métier.


Save and Close Cancel and Go Back		Show To
Name:		Everyone
Title:		Everyone
About me:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>A A1 B I U [List Icons]</p> <p>Provide a personal description expressing what you would like others to know about you.</p> </div>	Everyone
Picture:	 <input type="button" value="Choose Picture"/>	Everyone
Responsibilities:	<input type="text"/> <small>Include things related to current projects, tasks or job description. (e.g. Sales, Project XYZ, Marketing Driver)</small>	Everyone
Skills:	<input type="text"/> <small>Include skills used to perform your job or previous projects. (e.g. C++, Public Speaking, Design)</small>	Everyone ▾
Past projects:	<input type="text"/> <small>Provide information on previous projects, teams or groups.</small>	Everyone ▾
Interests:	<input type="text"/> <small>Share personal and business related interests.</small>	Everyone ▾
Schools:	<input type="text"/> <small>List the schools you have attended.</small>	Everyone ▾
Birthday:	<input type="text"/>	Everyone ▾
Assistant:	<input type="text"/>	Everyone
Mobile phone:	<input type="text"/>	My Colleagues ▾
Fax:	<input type="text"/>	Everyone ▾
Home phone:	<input type="text"/>	My Colleagues ▾
Account name:	CONTENTM\johnd	Everyone
Work phone:		Everyone
Office:		Everyone
Department:		Everyone
Work e-mail:		Everyone

Figure 2. Écran Modifier les détails de mon profil.

Accenture a ajouté des champs de propriété dans la partie Détails du modèle Mon site public standard de façon à laisser chaque salarié inclure des données supplémentaires en lien direct avec sa fonction (voir Figure 3).

Accenture Portal > People Home > My Page

Search... Accenture People Search

Advanced Search

People Home My Page - Private My Page Site Actions -

Edit Profile | Edit Other's Profile

Go to Role, Expertise, Collaboration, or Blogs

Christopher T. Miller (Chris)
Senior Executive

Preferred contact: Mobile Phone
Preferred language: English
Our Time Difference: same time
Local time & date: 11:22 p.m., 10 March 2008
Time zone: (GMT-06:00) Central Time (US & Canada)

World Clock

Email: christopher.t.miller@accenture.com
MSN IM: CTMiller@hotmail.com
AIM: chrismiller1234
Direct Dial: +1 312 893-3824
Mobile: +1 312 893-4234
Other:
Today's Location:
Main Office: Chicago 180 LaSalle
Extension: 33824
Voice Mail:
Pager:
Fax: +1 312 893-3824
My Backup:
Contact: Accenture CIO
Current Client:
Contact:
Assistant: Dana, Stephanie
Contact: +1 312 893-4234

Interests and Hobbies: Golf, 3 daughters, adventure travel, All Sports
Memberships:
I live in or near: Chicago, USA
Company anniversary: September 13
My birthday is on: April 18

I am responsible for Accenture's internal collaboration capabilities, including: video, voice/messaging, group/team collaboration, social networking and knowledge management. This includes the recent re-launch of the global personalized portal with advanced search capabilities. I also have responsibility for providing the IT products, services and support for Accenture's internal Marketing & Communications organization, including www.accenture.com.

Prior to my current role, I held various leadership positions in the CIO Organization including work supporting Accenture's internal Human Resources, Facilities & Services, and Legal organizations. Between 1993 and 2004, I was part of Accenture's Products operating group directing large solution-oriented projects at global Retail and Pharmaceutical clients.

I received my bachelor's degree in Finance from Indiana University in 1993. I am married with three young children and enjoy sports, traveling, and spending time with my family.

Role

Career Positions

Roles I perform: Accenture's Collaboration 2.0 Program Lead
My Team:
My Groups:

Jobs & Projects

Active Projects: Accenture's Collaboration 2.0 Program
Past Projects: Walgreens, Walgreens, Walgreens

Organization Information

Career Counselor Relationship

↑ Modruson, Frank B., Senior Executive
↑ Laughner, J. Scott, Senior Executive
↓ **Miller, Christopher T.**, Senior Executive
 - Bogoslaw, Richard B., Senior Manager
 - Chapman, Paul S., Senior Manager
 - Christensen, K. N., Senior Manager
 - Chung, Joseph, Senior Manager
 - Hub, William C., Senior Manager
 - Tajpuria, Ashish, Manager

Organization: CIO - Application Product Management - APM - Management
Total - APM - Management
Workgroup: Ent/CIO
Community: CHG_ENT_CIO3
HR Representative: Leah M, Len

Expertise

Education

Indiana University, Bloomington
B. S. Finance

Languages I Know

English

Capability / Specialty

Capability: Business App Delivery
Specialty: Product Mgmt & Strategy

Additional Expertise

My CV/Resume
Skills:
Other Skills & Expertise:
Keywords:

Collaboration

Colleagues in my network

General

- Albrecht, Scott A.
- Becirovic, Mervin
- Bogoslaw, Richard B.
- Burns, Eileen
- Chapman, Paul S.
- Christensen, K. N.
- Chung, Joseph
- Corless, Kenneth
- Corrao, Debora G.
- Dana, Kevin A.

Show 14 additional colleagues

In common with you

Manager we both report under

- Modruson, Frank B.

Colleagues we both know

- Paris, Tom

Discussion Items

No Discussion Posts.

Most Recent Contribution Items

Title	Type	Date Created
NiSource - Supply Chain Strategic Sourcing (Contingent Labor)	General Contribution	11/9/2004 12:00:00 AM
Retail Distribution Management Gas, Inc. Phase 3 Planning	General Contribution	4/24/2001 4:01:35 PM

Shared Links

You have not created any links.

Blogs

Create a Blog

Categories

Recent Blog Posts

There are no links to Blog Categories.

Archives

There are no links to Archives.

Accenture Portal | People Home | My Page | People Help Topics | Feedback | Terms of Use | Photo Guidelines | Blog Guidelines | Learn About Accenture's Collaboration Capabilities
Copyright 2007 Accenture. All Rights Reserved. Accenture Confidential. For Internal Use Only.

Figure 3. Profil public d'Accenture People.

Dans la vue publique de la page Mon site, vous trouvez par défaut des informations personnelles concernant l'utilisateur, à savoir : fonction, service et lieu de travail. En interne, Microsoft extrait les valeurs des champs des profils Mon site d'Active Directory. Les autres champs, présents dans la figure 2, sont facultatifs et laissés à la discrétion de l'utilisateur. À lui de décider de la quantité d'informations qu'il souhaite communiquer. Les profils ont plus vocation professionnelle dès que figurent les compétences, les projets en cours et les projets précédents. Chacun reste néanmoins libre de mentionner des données de nature plus sociale comme ses loisirs ou sa date d'anniversaire. Avec les profils, les utilisateurs se font mieux connaître et se créent des relations puisque les informations sont réutilisables à tout moment. De plus, les organisations peuvent modifier, personnaliser ou ajouter des propriétés pour adapter les profils à leurs secteurs d'activité. Par ailleurs, les utilisateurs peuvent définir séparément les niveaux d'autorisation à appliquer aux propriétés pour renforcer la sécurité et assurer la confidentialité des informations qu'ils partagent. En tenant régulièrement à jour les profils, les utilisateurs optimisent la pertinence des résultats. La Recherche de personnes et de compétences, décrite ultérieurement, exploite au mieux les détails des sites Mon site.

Sites d'équipe

Bien que les sites d'équipe ne soient pas directement liés à la vie sociale, il convient d'y faire référence pour apporter un nouvel éclairage sur les outils sociaux de Windows SharePoint Services 3.0 et Office SharePoint Server 2007. Les chefs de projet, ou tout autre utilisateur habilité, sélectionnent ce modèle pour créer un site que l'équipe utilise pour créer, organiser et partager des informations. Il contient une bibliothèque de documents et un ensemble de composants WebPart pour afficher des listes de base, par exemple Annonces, Événements, Contacts et Liens. Rien n'empêche, par la suite, d'enrichir un site d'équipe en fournissant des outils supplémentaires comme des wikis d'équipe, des bibliothèques d'images, voire même des sondages.

Les sites de projet ou d'équipe constituent, pour l'ensemble du personnel, un réservoir central d'informations. Si les sites personnels Mon site s'intéressent aux individus, augmentent leur efficacité et facilitent la publication du contenu créé, les sites d'équipe encouragent la collaboration et favorisent la communication. L'équipe accède aux informations via un ou plusieurs sites, et les chefs de projets ou propriétaires de sites gèrent les autorisations d'accès aux informations les plus sensibles. Autrement dit, avec les options de sécurité d'Office SharePoint Server 2007, seules les informations auxquelles un utilisateur a le droit d'accéder apparaissent dans les résultats des recherches.

Recherche de personnes et de compétences

L'enjeu consiste toujours à trouver la bonne personne au bon moment. Inutile de passer en revue l'ensemble des fonctions et des services d'une entreprise. Mieux vaut tout de suite remplacer ce travail de devinette par une recherche dûment structurée. Office SharePoint Server 2007 se fonde sur les informations des profils publics de Mon site pour mener des recherches approfondies. Avec la fonctionnalité Recherche de personnes, les utilisateurs localisent les experts dont ils ont besoin à l'aide de quelques mots-clés. Les résultats sont communiqués avec le mot-clé affiché en

« Accenture est une société à fort capital cognitif dont les salariés sont disséminés dans le monde entier. Avec les réseaux sociaux, nous puisons dans les connaissances de tous les salariés de sorte que nos clients, en faisant appel à un de nos experts, ont plus de 175 000 personnes à leur service. Nous parvenons aujourd'hui à repérer et à identifier les experts en un rien de temps ». Christopher T. Miller, Accenture

contexte à l'endroit où il a été trouvé. Par défaut, ils sont classés en fonction de la distance sociale. Autrement dit, les premiers résultats de la liste renvoient aux acteurs du réseau les plus proches de l'initiateur de la requête. Il est en outre possible de trier les résultats par degré de pertinence comme dans tout autre moteur de recherche. Les utilisateurs ont encore la possibilité de définir des filtres par catégorie (fonction ou service par exemple) pour restreindre davantage les domaines de recherche. Libre aux entreprises de personnaliser la fonction de recherche et d'ajouter des filtres spécifiques à leurs besoins.

Office SharePoint Server 2007 indexe le contenu des profils utilisateurs pour permettre de lancer des recherches sur les informations des profils publics (compétences, responsabilités, appartenance à un groupe, etc.).

La figure 4 présente la page de résultats que les utilisateurs de la solution Accenture People reçoivent à la suite d'une recherche de personnes. Les informations renvoyées se fondent sur les données fournies dans les pages Mon site des utilisateurs. La fonction Recherche de personnes est un outil idéal pour constituer rapidement une équipe de consultants pour un projet, mutualiser l'expérience des uns et les connaissances du secteur, et se mettre en relation avec les experts métier de l'organisation. Au fil du temps, Accenture a constaté que les profils de Mon site s'enrichissaient. La fonction de recherche étant davantage sollicitée, les utilisateurs n'ont pas tardé à voir les avantages qu'ils pouvaient en tirer.

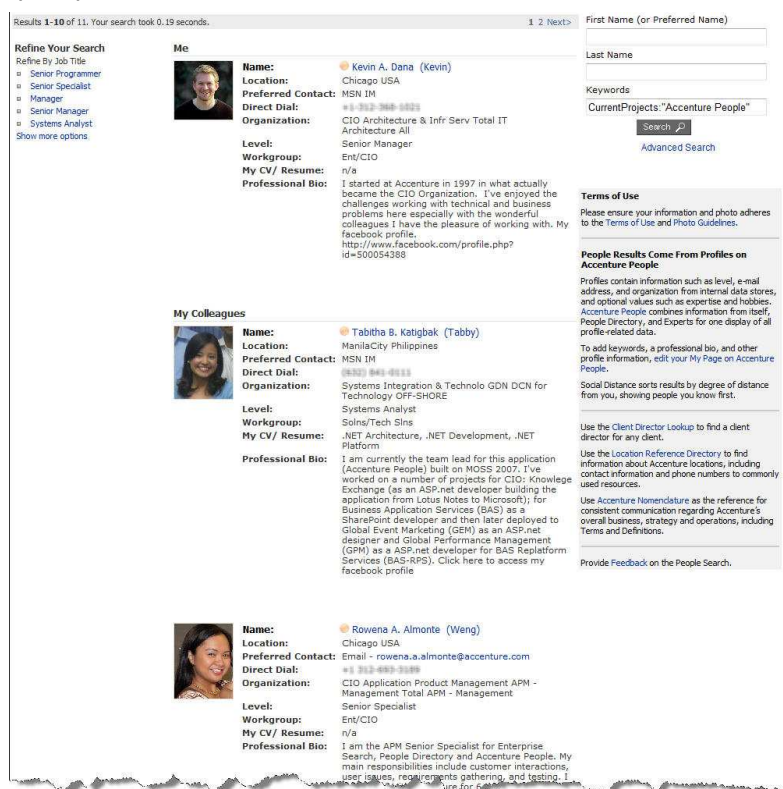


Figure 4. Page des résultats de recherche d'Accenture People.

Pour bien des entreprises, la Recherche de personnes et de compétences constitue un vecteur puissant d'amélioration de la gestion des connaissances. Les utilisateurs atteignent un expert sur un sujet particulier via un lien social ou sur recommandations, et non à la suite d'une demande d'aide purement arbitraire. Toute la différence est là. Cela

peut paraître très subtil, mais certaines personnes préfèrent se faire aider par quelqu'un qu'elles connaissent, de loin ou de près, plutôt que par un parfait inconnu. Elles se sentent plus en confiance et sont quasiment sûres d'obtenir des informations précises. En outre, certains individus tendent à répondre plus vite lorsque les requêtes émanent de leurs connaissances plutôt que de quelqu'un avec qui ils n'entretiennent aucune relation. C'est là le reflet d'un comportement social tout naturel sur lequel se fondent les modèles de réseaux sociaux.

Composants WebPart pour réseau social

Pour les pages Mon site, Office SharePoint Server 2007 propose de nouveaux composants WebPart collaboratifs, prêts à l'emploi, en lien direct avec la vie sociale, à savoir :

- **WebPart Collègues.** Affiche une liste compilée de collègues que vous pouvez classer par catégories. Il y a cinq façons d'ajouter des collègues :
 - L'utilisateur les ajoute manuellement.
 - Office SharePoint Server 2007 extrait les collègues implicitement d'Active Directory. Pour cela, il faut que le supérieur hiérarchique de l'utilisateur, ses homologues et ses collaborateurs directs figurent dans la base de données.
 - Les collègues peuvent être importés d'Instant Messenger, à partir des contacts de l'utilisateur, considérés alors comme contacts internes.
 - Office SharePoint Server 2007 peut explorer Office Outlook. Un algorithme étudie la boîte Éléments envoyés pour suggérer de nouveaux collègues.
 - Office SharePoint Server 2007 peut aussi suggérer des collègues en fonction de l'appartenance à des groupes communs comme les listes de distribution ou les sites Office SharePoint Server 2007.
 - **WebPart Dispositif de suivi des collègues.** Affiche les collègues et vous informe des dernières modifications apportées aux détails de leurs profils. Vous pouvez connaître leurs dates d'anniversaire, accéder à leurs blogs, documents et groupes, et savoir s'ils sont à leur bureau.
 - **WebPart En commun avec.** Affiche les collègues ou appartenances en commun entre un utilisateur et d'autres utilisateurs consultant le profil public. Dans les appartenances en commun, par exemple, vous trouverez des listes de distribution ou des sites Office SharePoint Server 2007 où vous figurez en compagnie de l'utilisateur dont vous visitez le profil.
 - **WebPart Recherche de personnes.** Permet de rechercher une personne d'après un mot-clé. Les personnes apparaissent comme résultat et non comme contenu.
 - **WebPart Résultats principaux de la recherche de personnes.** La recherche explore les profils de Mon site et renvoie une liste de personnes classée, par défaut, en fonction de la distance sociale. Pour chaque personne, le mot-clé recherché s'affiche en contexte à l'endroit où il a été trouvé, ainsi que deux ou trois attributs importants du profil. Libre à l'utilisateur de classer les résultats obtenus par degré de pertinence. L'administrateur du site définit les attributs de profil obligatoires pour assurer la cohérence dans l'ensemble de l'organisation.
-

- **WebPart Hiérarchie de l'organisation.** Affiche le supérieur hiérarchique, les homologues (collègues sous les ordres du même supérieur) et les collaborateurs directs.

Forums de discussion

Une idée naît généralement d'une discussion, mais comment garder trace de cette conversation ? Les forums de discussion permettent de recréer les conditions d'un dialogue, d'archiver la conversation et de la consulter ultérieurement sous forme de fils. Ils contribuent également au processus de documentation. Un forum de discussion donne aussi aux utilisateurs la possibilité de publier des questions ou de demander de l'aide aux autres acteurs du réseau, ce qui étend considérablement les ressources dans lesquelles puiser. Office SharePoint Server 2007 propose une liste de discussions où les utilisateurs peuvent créer de nouveaux thèmes ou répondre à d'anciens sous forme de fils de discussion. Les forums de discussion sont la parfaite démonstration du fonctionnement d'un réseau social. Où qu'ils soient dans l'entreprise, les utilisateurs mettent leurs efforts en commun pour résoudre un problème en brassant à leur gré toutes sortes d'idées. La structure des fils est facile à suivre puisqu'il s'agit ni plus ni moins de lire la transcription d'une conversation. Les forums de discussion peuvent faire partie d'un forum d'entreprise central ou être créés par l'utilisateur lui-même dans son site personnel.

Accenture a mis en place des forums de discussion pour recueillir l'opinion des utilisateurs sur plusieurs applications internes. Les équipes de développement applicatif suivent la discussion pour bien cerner les améliorations attendues. Cette plateforme publique fait prendre conscience aux utilisateurs qu'ils ne sont pas les seuls concernés par le problème et aident les sponsors et développeurs à identifier les priorités.

Du côté du Miami-Dade County, les forums de discussion permettent aux élèves et aux enseignants de collaborer et de converser sur plusieurs projets et questions. Les élèves accèdent aux pages de chaque classe, qui sont des sites Office SharePoint Server 2007. Dans chaque page, il existe des forums de discussion pour chaque matière. Les élèves publient leurs questions en dehors des heures de cours et les enseignants suivent facilement la progression de leurs élèves. Les questions et réponses sont conservées pour que d'autres élèves, confrontés à un problème similaire, puissent s'y référer ultérieurement et trouver la solution. Élèves et enseignants y voient tous plus clair. Les projets et l'organisation de la classe sont sans équivoque ; les élèves publient leurs questions et reçoivent de l'aide à l'heure des devoirs ; les enseignants gèrent mieux leurs classes et en suivent de près les progrès.

Les forums de discussion sont également mis à la disposition des employés du comté (voir Figure 5) pour que tout un chacun puisse suivre et participer à des débats en ligne sur d'importants sujets.

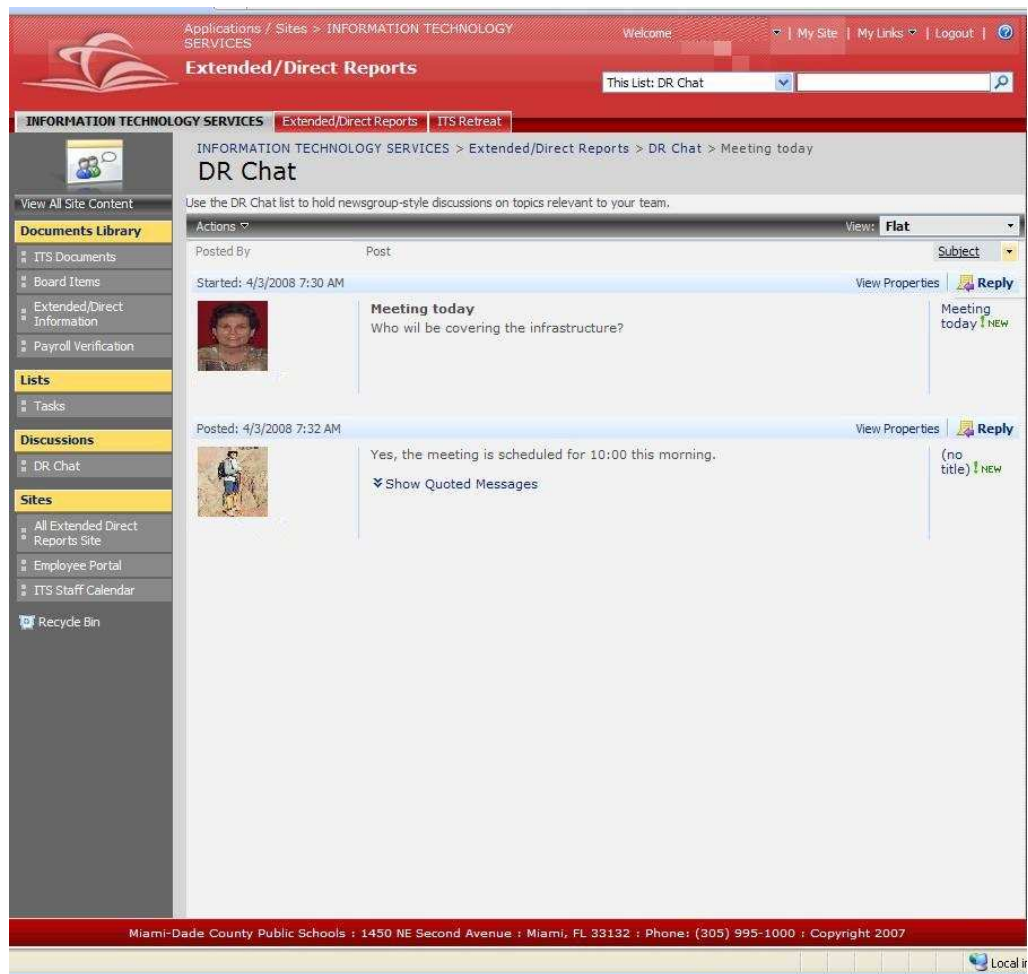


Figure 5. Forum de discussion du Miami-Dade County.

Wikis

Les wikis ont le vent en poupe et font irruption dans le monde de l'entreprise pour encourager la rédaction collaborative et la documentation des connaissances. Bien adaptés aux environnements modernes où les utilisateurs se constituent en équipe virtuelle, sans aucun face à face ou si peu, les wikis d'Office SharePoint Server 2007 permettent d'accéder au contenu simultanément. Selon le flux de travail défini, s'il y en a un, toutes les modifications apportées à un wiki sont immédiatement communiquées à l'ensemble des participants, qu'ils soient contributeurs ou lecteurs. Se prêter aux wikis, toutes les applications liées à une question complexe demandant une solution coopérative, donc la contribution de tous les membres de l'équipe. Avant l'arrivée des wikis, les documents à réviser transitaient, sous forme de pièces jointes, par la messagerie où ils faisaient des allers-retours incessants. Il fallait envoyer un exemplaire à chaque acteur du processus qui, après avoir apporté ses modifications, devait de nouveau le transmettre. D'ici la publication du document au public concerné, les rédacteurs et réviseurs avaient revu plusieurs versions du document, quelquefois avec d'infimes modifications d'une version à l'autre. D'une lenteur phénoménale, ce processus donnait aussi lieu à quelques craintes quant à la qualité de la version finale. Des informations risquaient de se perdre en cours de route. Un mauvais suivi des modifications pouvait semer la confusion. Un contributeur pouvait manquer un épisode

en ne figurant pas sur une liste de diffusion. Les problèmes soulevés faisaient alors perdre un temps considérable.

Avec les produits et technologies SharePoint, un wiki est mis à la disposition de tous, via un même site, sans pour autant que les utilisateurs bénéficient des mêmes droits d'accès (lecture seule, modification et approbation). L'environnement de publication est totalement sécurisé et facile à administrer. En voici les principes et les fonctionnalités d'administration :

- Modèles de site. Les produits et technologies SharePoint proposent un modèle, accompagné d'assistants, pour la création de wikis, ce qui facilite considérablement le travail des administrateurs de sites et des utilisateurs. Les pages d'un wiki peuvent appartenir à un site Mon site ou à un site Office SharePoint Server 2007.
- Workflow de création. Le workflow de création et d'approbation des produits et technologies SharePoint permet à un abonné d'extraire une page ou un document du serveur, d'y apporter des modifications et de soumettre le contenu à approbation. Autrement dit, impossible de mettre en ligne un contenu erroné ou inapproprié sans l'approbation d'une autorité éditoriale. Bien que la plupart des sites wikis informels n'exige pas une telle rigueur, les entreprises sont rassurées de pouvoir, le cas échéant, exercer un contrôle plus strict sur les publications.
- Gestion des versions. Un utilisateur est libre de modifier une page Web mais le système conserve toujours un historique. Pour chaque entrée, les utilisateurs connaissent la date et l'auteur des dernières modifications. Il est ainsi toujours possible d'annuler une modification et de revenir à une version antérieure.
- Éditeur WYSIWYG. Avec les produits et technologies SharePoint, les utilisateurs peuvent contribuer aux wikis à partir d'un simple navigateur. Ils n'ont pas besoin d'un éditeur HTML ni de connaissances techniques particulières. L'éditeur dispose des outils standard en la matière comme gras et italique, choix de polices, et couper/coller. Les novices n'ont rien à craindre ; des boîtes de dialogue les aident à insérer des liens ou des graphiques. Quant aux mordus du code, ils pourront, s'ils le souhaitent, travailler en mode HTML avec l'éditeur fourni.

Par défaut, tous les utilisateurs dûment authentifiés accèdent en lecture seule à l'ensemble des wikis, sans autre intervention. Les auteurs du wiki, évidemment, disposent des droits d'accès complets. Les figures 6 et 7 montrent dans quelle mesure les utilisateurs sont en droit de configurer les paramètres et de modifier les niveaux d'autorisation. Les utilisateurs ont encore la possibilité d'affiner les paramètres et d'interdire certaines actions aux membres accédant aux wikis. Avec cette fonctionnalité, vous renforcez la sécurité et gardez la mainmise sur le contenu, ce qui est un autre atout du réseau social d'Office SharePoint Server 2007.

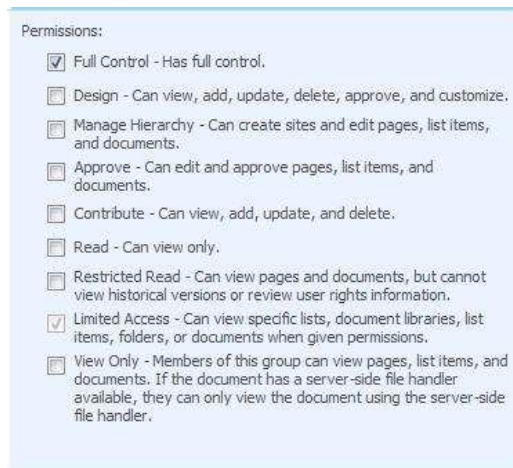


Figure 6. Page Modifier les autorisations des wikis.

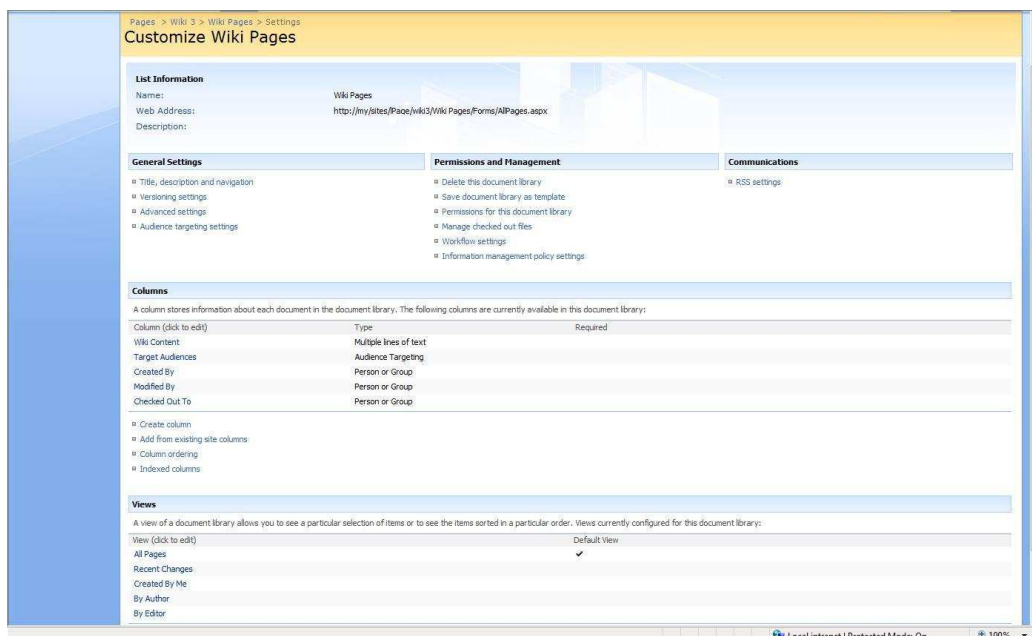


Figure 7. Page Personnaliser les wikis.

Blogs

Alors que les wikis des produits et technologies SharePoint proposent des fonctions collaboratives pour une seule instance de document, les blogs permettent d'échanger rapidement et en toute simplicité des idées et des opinions dans le cadre d'une communication unilatérale statique. Les blogs regroupent plusieurs pages ou documents distincts où chacun s'exprime à sa convenance (rédaction ou commentaire) autour d'un centre d'intérêt commun défini par la communauté. Les blogs (abréviation de Web log, journal du Web) offrent aux groupes et aux individus la possibilité d'écrire des journaux. Les blogs, qui s'apparentaient au départ à des journaux intimes sur Internet, sont devenus l'un des moyens de communication le plus actifs sur le Web. Chez Microsoft, plusieurs dirigeants et chefs de produit profitent des blogs pour faire part de leurs réflexions, partager leurs idées et présenter des annonces. Les entreprises peuvent également créer des blogs de produit pour former une communauté où les équipes partagent nouveautés et conseils (exemple du blog de l'équipe Microsoft SharePoint).

Les membres de la communauté fournissent des avis d'expert via des billets d'invité qui serviront de ressources à tous ceux qui s'intéressent à des sujets connexes.

Chaque site Mon site offre à l'utilisateur la possibilité de créer un blog personnel. Par défaut, les billets des blogs Office SharePoint Server 2007 peuvent être classés sous les catégories Professionnel, Personnel ou Autre. Dans ce dernier cas, les auteurs précisent une catégorie de leur choix pour leur publication. Il est ainsi possible de classer les billets dans différentes rubriques, d'optimiser les résultats des recherches et de mieux cibler le public. Dans les blogs, chaque salarié d'Accenture peut expliquer sa fonction, donner des nouvelles de ses projets ou raconter ses derniers déplacements professionnels. La figure 8 est un parfait exemple d'un blog d'employé.



Figure 8. Blog d'Accenture.

Avec les produits et technologies SharePoint, les blogs partagent les mêmes fonctions d'édition et de sécurité que les wikis. Une nouvelle option (voir encadré dans l'image ci-dessus) permet de créer des billets et de les publier directement à partir d'un programme comme Office Word 2007. Grâce à l'intégration d'Office Word 2007, en tant qu'outil de publication de blogs, les auteurs peuvent enrichir leurs billets à l'aide des fonctionnalités du ruban et d'éléments graphiques comme SmartArt. Rien n'empêche les utilisateurs de se servir d'autres outils (Windows Live Writer, par exemple) pour insérer des images, des vidéos, des cartes, des métadonnées, du texte formaté ou toute autre mise en forme. Avec Windows Live Writer, vous pouvez écrire votre billet hors connexion et le faire publier automatiquement dès que vous vous reconnectez à votre blog dans Office SharePoint Server 2007. Pour plus d'informations sur Windows Live Writer, visitez le site <http://writer.live.com>.

Rien de plus facile que de créer un wiki ou un blog dans Office SharePoint Server 2007. Dès que l'utilisateur crée un site Office SharePoint Server 2007, il lui est proposé un modèle de site pour wiki ou blog. Ces technologies sont également disponibles dans la version actuelle de Windows SharePoint Server 3.0.

Flux RSS (Really Simple Syndication)

Dans le cadre d'une communication collaborative, il convient d'informer les utilisateurs intéressés de toutes les modifications apportées aux documents ou aux pages. Le composant WebPart Visionneuse RSS permet aux utilisateurs de recevoir et de consulter les flux RSS publiés : dépêches de presse ou URL internes d'un blog ou d'une page wiki d'un collègue.

Office SharePoint Server 2007 propose également le composant WebPart Requête de contenu pour publier des flux RSS à d'autres utilisateurs. Grâce à cette fonction, vous intégrez les outils sociaux, comme les wikis et les blogs, aux pratiques de travail habituelles de l'utilisateur. Via un mécanisme d'envoi de type « push », l'utilisateur est automatiquement tenu informé des mises à jour. Il ne perd plus de temps à vérifier par lui-même si des changements ont eu lieu.

Communication et témoins de présence en temps réel

Avec Office Communications Server, les services de présence sont automatiquement intégrés à Office SharePoint Server 2007 et activés. Grâce au témoin de présence qui s'affiche en regard du nom des contacts sur les sites Office SharePoint Server 2007, les utilisateurs savent précisément qui est en ligne. Si la personne est en ligne, il suffit de cliquer sur le témoin de présence pour lui envoyer un message instantané. Intégré à Active Directory, Microsoft Exchange Server et Microsoft MSN Messenger, le témoin de présence fournit des informations essentielles. Il vous permet également d'envoyer un message électronique, de planifier une réunion et de connaître le lieu de travail de l'utilisateur hors connexion. Si les utilisateurs disposent d'un équipement vocal, ils peuvent passer et recevoir des appels via le client Office Communicator ou lancer une vidéoconférence à l'aide de quelques clics.

Les entreprises perçoivent facilement les avantages qui découlent de l'intégration d'Office SharePoint Server 2007 et d'Office Communications Server 2007. Par exemple, lorsque les employés parcourent les profils Mon site à la recherche d'un expert et trouvent la personne à contacter, le témoin de présence les aide à décider rapidement s'il faut l'appeler, lui adresser un message électronique ou lui envoyer un message instantané.

Mashups ou applications composites

Avec Microsoft Office et Office SharePoint Server 2007, Microsoft exprime sa volonté d'aider les entreprises, tous secteurs et toutes tailles confondus, à accroître l'efficacité et l'autonomie de leurs employés. Les applications composites s'inscrivent dans cette logique de pensée. Par exemple, un utilisateur Excel peut connecter une feuille de calcul à plusieurs sources de données, puis la publier sur un serveur Office SharePoint Server 2007. Ses collègues peuvent ensuite la consulter et y collaborer. De plus, cette feuille de calcul alimente directement une liste d'indicateurs de performance clés sur un tableau de bord Office SharePoint Server 2007, personnalisable à volonté en fonction des visiteurs du site. En outre, les utilisateurs peuvent créer une page à l'aide de cette feuille de calcul, des indices de performance et d'autres composants WebPart comme les blogs, les wikis et les flux RSS pour enrichir leur expérience.

Les composants WebPart servent de fondation aux portails SharePoint. Unités d'informations modulaires regroupant fonctionnalités et interface, les composants WebPart sont des mini-applications Web configurables par les utilisateurs. Les produits et technologies SharePoint s'accompagnent de plusieurs composants WebPart prêts à l'emploi et d'un environnement de développement qui permet de les personnaliser. Pour créer des tableaux de bord et des pages, les utilisateurs ont simplement besoin d'un navigateur ou de SharePoint Designer.

Pour plus d'informations, consultez le site <http://www.microsoft.com/mashups>.

Les applications composites posent néanmoins un grand nombre de défis au directeur informatique. Qu'il s'agisse de sécurité ou d'administration, mieux vaut anticiper les difficultés pour exploiter au mieux les applications composites tout en protégeant et gérant les données et les biens de l'entreprise. Avec les mécanismes de sécurité et

d'autorisation dont il dispose, Office SharePoint Server 2007 permet de faire face à ces enjeux.

Outre les avantages qu'ils apportent en termes de communication, les réseaux sociaux permettent de combiner des sources d'informations disparates pour mieux s'acquitter de ses tâches. Avec des logiciels de création d'applications composites, comme Microsoft Popfly, les utilisateurs donnent facilement naissance à de nouvelles applications à partir de plusieurs sources de données.

Voici un exemple qui explique comment créer des applications composites d'entreprise avec Popfly. Via un flux RSS, Popfly peut récupérer des adresses clients stockées dans une liste Office SharePoint Server 2007, puis les projeter sur une source cartographique Web (voir les figures 9, 10, 11 et 12). Les figures correspondent aux différentes étapes.

- Liste source d'Office SharePoint Server 2007 publiée par RSS : Une liste d'adresse d'Office SharePoint Server 2007 est publiée sous forme de flux RSS.
- Association de la liste source à GeoNames et Virtual Earth : Dans Popfly, créateur de mashup, le flux RSS est associé à GeoNames et à Virtual Earth.
- Diffusion de la source RSS vers Virtual Earth : Les adresses disponibles dans Office SharePoint Server 2007 sont converties par GeoNames en coordonnées, ce qui permet de placer un repère à l'emplacement correct, sur la carte Virtual Earth.
- Intégration des résultats dans une page Office SharePoint Server 2007 : Les résultats obtenus par l'application composite sont intégrés à une page d'un site Office SharePoint Server 2007 par le biais du composant WebPart Éditeur de contenu.



Figure 9. Liste source d'Office SharePoint Server 2007 publiée par RSS.



Figure 10. Association de la liste source à GeoNames et Virtual Earth.

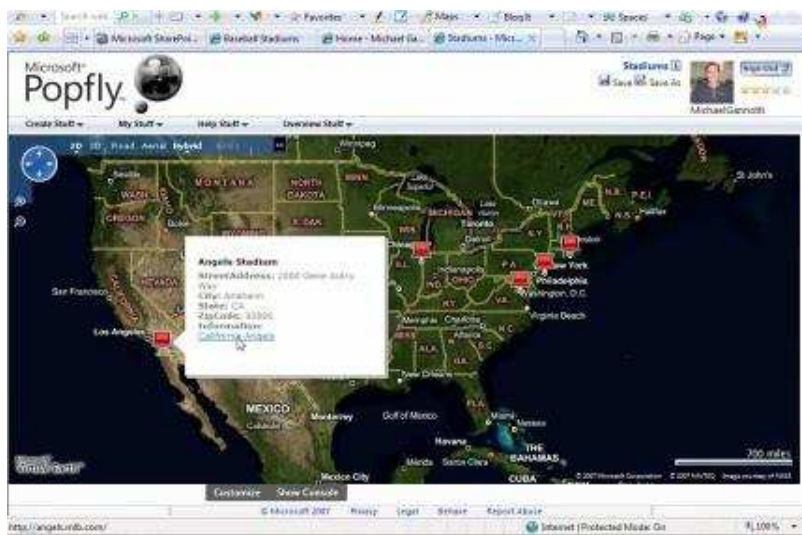


Figure 11. Diffusion de la source RSS vers Virtual Earth.

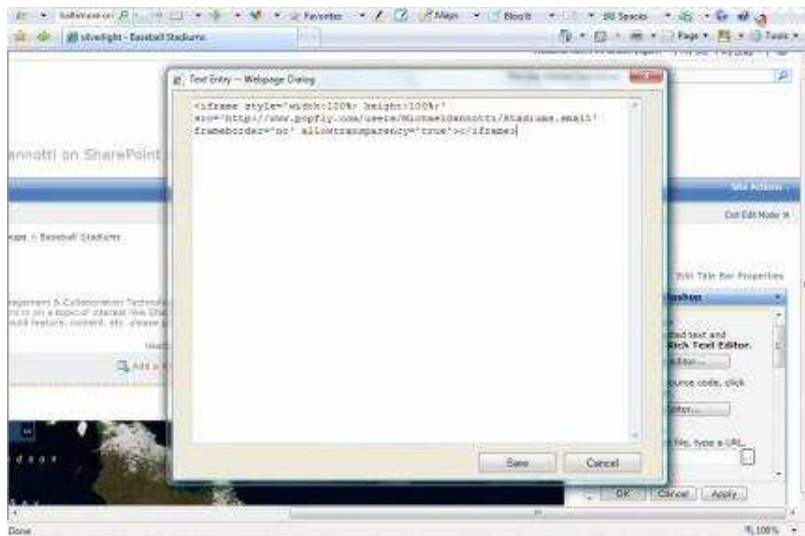


Figure 12. Intégration des résultats dans une page Office SharePoint Server 2007.

Pour plus d'informations sur la création de cette application composite, visitez le site <http://sharepoint.microsoft.com/blogs/mikeg/Lists/Posts/Post.aspx?ID=881>.

Podcasting

En interne, Microsoft a mis en place une solution de diffusion audio et vidéo, très semblable à YouTube, pour l'entreprise. Academy Mobile, tel est son nom, est une solution interne de réseau social et de podcasting articulée autour de la plateforme Office SharePoint Server 2007. Les utilisateurs découvrent toutes les diffusions audio et vidéo utiles à leur travail. De plus, ils peuvent publier du contenu audio ou vidéo sur le site, ou passer par le studio de Microsoft pour les produire de façon professionnelle.



Figure 13. Podcasting Kit for SharePoint.

Les visiteurs d'Academy Mobile s'intègrent vraiment à une communauté sociale où ils peuvent commenter, noter et partager les meilleures diffusions du moment. Extranet facilement accessible sans passer par un VPN, la plateforme permet aux utilisateurs de télécharger du contenu, où qu'ils soient, et de le visualiser sur un PC ou un appareil mobile (pocket PC, Smartphone ou Zune). Sous le nom de Podcasting Kit for SharePoint (PKS), une version grand public de la solution Academy Mobile est désormais disponible sur le site Codeplex. PKS (Figure 13) est actuellement disponible en téléchargement gratuit. Pour plus d'informations, visitez le site www.codeplex.com/PKS.

Atouts décisifs de Microsoft

Les avantages offerts en termes de réseau social ne sont pas les seuls. Les produits et les technologies SharePoint donnent aussi aux départements informatiques des moyens techniques qui facilitent l'administration et le développement. Parmi les avantages, citons notamment : mise en œuvre rapide et facilité d'administration d'Office SharePoint, options de développement flexibles, partenariat avec des spécialistes de renom des technologies Entreprise 2.0 et des éditeurs tiers (proposant modèles et modules complémentaires pour les réseaux sociaux), sans oublier l'intégration à d'autres produits et plateformes Microsoft. Ce document ne s'intéresse qu'à la dimension sociale de ces avantages mais d'autres aspects mériteraient également toute notre attention.

Trois principaux atouts ressortent, à savoir :

- Intégration des outils de réseau social dans une seule et unique plateforme

- Cohérence de l'expérience utilisateur et richesse de l'environnement de développement
- Facilité de mise en œuvre, réduction des coûts, sécurité et gouvernance

Intégration des outils de réseau social dans une seule et unique plateforme

L'une des plus grandes forces d'Office SharePoint Server 2007 réside dans sa plateforme unique. Cette plateforme est conçue pour s'intégrer à d'autres sources d'informations comme les annuaires (Microsoft Active Directory ou tout autre annuaire compatible LDAP V3) et les applications métier (CRM ou ERP, par exemple), auxquelles vous accédez via le catalogue de données métier. La connexion est assurée par des services Web ou des interfaces standards de bases de données. Un réseau social doit son efficacité à deux éléments essentiels : un accès central aux informations métier et une interface utilisateur unique, facile à personnaliser. Grâce à cette intégration native et par défaut, vous pouvez capitaliser sur les avantages du réseau social d'entreprise tout en le couplant à vos données et applications métier.

« Les fonctions de réseau social de SharePoint ont contribué à la baisse de nos coûts d'infrastructure et d'exploitation, grâce à une plateforme centrale et homogène. Nous avons pu, par exemple, exploiter les profils utilisateurs d'Accenture People dans de nombreuses applications ».

Christopher T. Miller, Accenture

Office SharePoint Server 2007 part du principe que l'efficacité des outils est décuplée s'ils fonctionnent ensemble. Profils utilisateurs détaillés, réseaux sociaux, blogs, wikis, flux RSS, alertes par messagerie, métadonnées statiques, forums de discussion sont parmi les technologies que les entreprises peuvent choisir pour répondre au mieux à leurs besoins. Avec une plateforme regroupant en une seule solution intégrée tous ces outils sociaux, les entreprises évitent les surplus de complexité et de coûts liés à la combinaison de solutions disparates ou à leur intégration dans l'infrastructure de collaboration existante. De plus, avec une solution intégrée, le passage d'une technologie à l'autre est totalement transparent pour l'utilisateur. Frustration et confusion sont alors évitées.

Parfaitement intégrée, la plateforme Office SharePoint Server 2007 va encore plus loin que le réseau social. Grâce à sa puissance et à ses outils, elle permet aux entreprises de profiter pleinement des communications unifiées, de l'analyse décisionnelle, de la gestion de contenu d'entreprise, des portails et de la collaboration. En outre, les produits et technologies SharePoint sont étroitement couplées à Microsoft Office 2007. À l'intérieur de la suite Office, les utilisateurs peuvent intégrer les compléments Outlook dans les sites Office SharePoint Server 2007, consulter et modifier les documents hébergés dans les sites SharePoint Server 2007 (y compris les profils de Mon site) et faire appel au client Office Word 2007 pour créer des billets de blogs. Les utilisateurs ne peuvent adhérer au réseau social d'une entreprise que s'ils retrouvent des outils qu'ils connaissent.

Cohérence de l'expérience utilisateur et richesse de l'environnement de développement

Office SharePoint Server 2007 propose aux utilisateurs un environnement uniforme sur l'ensemble des technologies Entreprise 2.0, ce qui est loin d'être vrai en cas d'intégration d'applications hétérogènes. La cohérence étant assurée au niveau présentation et navigation, les utilisateurs sont plus enclins à explorer toute la gamme des fonctionnalités

des produits et technologies SharePoint. Ils sont alors à même de créer et d'adopter des applications métier dans les meilleurs délais. Office SharePoint Server 2007 s'intègre aux applications de poste de travail les plus courantes. Les outils offrent, par conséquent, une même expérience utilisateur d'une technologie à l'autre et sont donc plus faciles à prendre en main. Les mordus de technologie, probablement adeptes de Facebook et LinkedIn, n'ont aucun mal à s'approprier les technologies Web 2.0 grand public sur leur lieu de travail. En revanche, pour rassurer les utilisateurs moins expérimentés, les entreprises doivent intégrer les nouveaux outils aux applications existantes de façon à conserver une expérience utilisateur cohérente qui facilitera l'adoption. Le réseau social s'inscrit alors dans le prolongement des pratiques habituelles de collaboration, ce qui réduit considérablement le temps et les coûts de formation.

Un environnement de développement riche permet d'étendre la solution à loisir. En termes de développement et de personnalisation, le choix est vaste : modification d'une configuration prête à l'emploi, développement de nouvelles fonctionnalités par l'équipe interne, intégration de logiciels d'éditeurs tiers ou emploi des outils de développement .Net. Les éditeurs partenaires sont soigneusement sélectionnés parmi les plus réputés de la sphère Entreprise 2.0. Ces solutions partenaires s'intègrent à Office SharePoint Server 2007 et offrent des possibilités d'extension dans leurs différents domaines de spécialisation. Cette flexibilité (personnalisations, extensions, compléments de partenaires, etc.) fait d'Office SharePoint Server 2007 une plateforme aux options multiples, capable de répondre aux attentes les plus variées des entreprises. Pour développer leurs solutions, les partenaires s'appuient sur un environnement de développement riche afin de proposer aux entreprises une solution de réseau social la plus abordable possible.

Facilité de mise en œuvre, réduction des coûts, sécurité et gouvernance

En faisant confiance aux produits et technologies SharePoint, les entreprises ont réussi à configurer l'infrastructure voulue et à déployer leur réseau social en un temps record. De plus, Microsoft a été classé premier, devant tous ses concurrents, pour sa capacité d'exécution dans le Magic Quadrant « Team Collaboration and Social Software » 2007 de Gartner.

Les produits et technologies SharePoint ont beaucoup évolué depuis les premières applications de collaboration d'entreprise et de gestion de contenu de Microsoft. En effet, Windows SharePoint Services 3.0 et Office SharePoint Server 2007 respectent les exigences de gouvernance informatique et renforcent l'efficacité en entreprise. La crainte de mal utiliser les outils et de provoquer des risques inconsidérés sur le plan juridique a considérablement freiné les entreprises à adopter les réseaux sociaux. Pour lever cette inquiétude, les défenseurs des réseaux sociaux ont avancé un argument de poids : rien n'empêche aujourd'hui les utilisateurs de commettre le même genre d'erreur en envoyant des messages en masse ou en tenant une conversation en public. Par ailleurs, les outils de réseau social gardent trace de toutes les contributions des individus et de leur date d'intervention, il est ainsi très facile d'identifier les problèmes et d'y remédier. Aujourd'hui, nul n'est à l'abri de ces dangers, mais généralement rien n'arrive car les utilisateurs savent pertinemment que leur nom et leur réputation sont liés à leurs contenus. Les entreprises en sont venues à comprendre que la valeur et les avantages du réseau social l'emportaient de loin sur les risques éventuels.

Office SharePoint Server 2007 donne aux entreprises la possibilité d'assurer la sécurité et l'administration de tout le contenu auquel elles ont affaire. Si ce contrôle ne s'avère pas toujours nécessaire, il est rassurant de savoir qu'on peut y avoir recours en cas de besoin. Office SharePoint Server 2007 est conçu de manière à assurer la gouvernance en entreprise via notamment la gestion des enregistrements et des droits relatifs à

l'information (issue de la gestion de contenu en entreprise). Des outils puissants, comme le contrôle des autorisations et des accès, renforcent les fonctions de socialisation d'Office SharePoint Server 2007. Les entreprises bénéficient ainsi d'une plateforme solide sur laquelle elles peuvent compter pour mettre en place une solution de réseau social.

Comme nous l'avons vu au préalable, tous les outils sociaux sont intégrés au reste d'Office SharePoint Server 2007 pour optimiser l'efficacité de l'entreprise au-delà du réseau social. C'est là un avantage certain qui contribue à la baisse des coûts de maintenance, d'administration et d'intégration puisque le réseau social fonctionnera très bien avec les solutions de collaboration et les solutions métier existantes.

Avantages pour le département informatique

Ce n'est pas parce que vous facilitez le déploiement d'applications et répondez aux attentes de vos utilisateurs que vous devez oublier votre département informatique. Le réseau social doit lui être également bénéfique. Les produits et technologies SharePoint sont connus pour leur stabilité, leur facilité d'administration, leur capacité à monter en charge, leur variété de portails et leur faculté d'adaptation. Autrement dit, les environnements de réseau social se déploient rapidement, sans temps d'arrêt inutile, et le département informatique se sent parfaitement à l'aise avec les options de gouvernance et de sécurité disponibles. Face à des difficultés particulières, les entreprises sont parfaitement en mesure de personnaliser ou d'étendre les solutions en fonction de leurs besoins.

« SharePoint atteint la maturité et génère un excellent retour sur investissement. Il s'intègre à bien des solutions de collaboration et des technologies Microsoft que nous déployons, en particulier à la plateforme des communications unifiées.

Du point de vue opérationnel, les atouts sont multiples. Nous investissons dans un seul jeu de compétences et de fonctionnalités et retrouvons, dans une seule et unique plateforme, toute l'expertise dont nous avons besoin. Nous réalisons ainsi de sérieuses économies d'échelle et profitons de quantités d'avantages. »

Christopher T. Miller, Accenture

Stabilité des plateformes

Les produits et technologies SharePoint s'appuient sur des plateformes Microsoft très réputées comme Windows Server et SQL Server. Conçu pour exploiter la capacité à monter en charge de ces environnements serveurs, Office SharePoint Server 2007 peut prendre en charge la population totale d'une entreprise, ainsi que des millions de documents ou de pages. Les produits et technologies SharePoint s'intègrent sans peine à Windows Server et SQL Server pour assurer une parfaite cohésion en termes d'administration et de sécurité.

Dans Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0, les utilisateurs sont authentifiés via Internet Information Services (IIS). Libre à vous de choisir le mode d'authentification le mieux adapté à vos exigences et à votre infrastructure actuelle. Au nombre de trois, les modes d'authentification peuvent être utilisés individuellement ou conjointement : authentification intégrée de Windows, formulaires ASP.NET et authentification unique via le Web. Si vous le souhaitez, vous pouvez autoriser un accès anonyme dans le cadre de chaque mode d'authentification, et accorder des droits limités (lecture seule en principe) aux utilisateurs anonymes (surtout en cas de déploiements sur Internet).

Facilité d'administration

Vous pouvez administrer Office SharePoint Server 2007 depuis la page Web Administration centrale. Vous avez ainsi accès à un environnement d'administration et de configuration riche où les opérations, les applications et les fournisseurs de services partagés sont à portée de main. À partir de ces pages, vous pouvez activer et configurer des fonctions de déploiement et d'administration pour les pages Mon site, les profils utilisateurs et les flux RSS. La page Administration centrale gère les propriétés au niveau de la ferme. Pour définir des profils d'usage plus précis, mieux vaut utiliser des pages individuelles Collection de sites et Gestion de site.

Les tâches d'administration quotidiennes, comme les sauvegardes et les restaurations, sont assurées à l'intérieur même du produit Office SharePoint Server 2007. Vous gagnez ainsi un temps considérable en cas de restauration de documents supprimés par inadvertance. Ces petits plus simplifient les tâches d'administration, réduisent les coûts de support et augmentent l'efficacité des utilisateurs.

« En exploitant nos connaissances internes des technologies Microsoft, d'Active Directory, de SQL, de SharePoint Services et de .Net, nous n'avons quasiment pas eu à prévoir de coûts supplémentaires pour la mise en œuvre de PortalLite ».

Debbie Karcher

PDG, District scolaire du Miami-Dade County

Capacité à monter en charge

Facile à déployer et à étendre sur plusieurs systèmes serveur pour optimiser les performances et la capacité, Office SharePoint Server 2007 dégage une forte capacité à monter en charge. Vous pouvez dissocier les services, comme la recherche et l'indexation, ou encore mettre en œuvre Microsoft SQL Server 2005 dans des configurations en cluster ou en miroir.

Ces deux points s'avèrent essentiels pour Miami Dade County. Le comté peut atteindre le million d'utilisateurs et envisager l'avenir sereinement, et l'environnement est parfaitement sécurisé.

Variété de portails

Les produits et technologies SharePoint permettent de déployer les portails sous plusieurs formes : intranet, extranet ou Internet. Les portails extranets vous donnent la possibilité de vous tourner vers l'extérieur. Pourquoi ne pas étendre le réseau social aux clients avec lesquels vous entretenez des relations privilégiées ou à vos partenaires et fournisseurs qui ont besoin d'accéder à certaines informations non divulguées au public ? Dans tous les cas de figure, la sécurité est assurée par les différents niveaux d'autorisation disponibles dans les plateformes serveur Microsoft comme Windows Server 2003 ou Internet Security et Acceleration Server 2006 (ISA).

Pour répondre à des objectifs de communication interne et de partage des ressources, Accenture a opté pour une solution intranet mieux adaptée à ses besoins. Par la suite, Accenture reste néanmoins libre d'étendre la solution, en partie ou en totalité, aux clients de son choix. Grâce à la flexibilité

« Nous avons dorénavant un grand sentiment de liberté dans notre organisation. Nous découvrons de nouvelles opportunités et envisageons d'utiliser les sites SharePoint dans le cadre de certaines de nos initiatives externes. Nous pourrions, par exemple, y avoir recours lors de notre programme d'échange entre les enseignants de Miami-Dade et de Russie [sous réserve de financement]. Ils seraient ainsi en mesure de communiquer via le portail et le réseau social ».

Debbie Karcher

d'Office SharePoint Server 2007, le déploiement initial n'est pas une fin en soi.

Du côté de Miami-Dade County, les portails extranets mis en place permettent aux élèves et aux parents de dialoguer et d'interagir avec les enseignants. Via le portail Internet, les entreprises de la région sont à même de rejoindre la communauté. Pour finir, un portail intranet permet de stocker toutes les données personnelles des employés. Dans chaque scénario, le comté doit veiller à la sécurité, condition essentielle à la réussite du déploiement.

Personnalisation facile

Office SharePoint Server 2007 s'accompagne de tout un ensemble de composants WebPart grâce auxquels développeurs et amateurs peuvent personnaliser leurs pages et y faire figurer le contenu qu'ils souhaitent présenter et partager. En matière de réseau social, la personnalisation consiste par exemple à configurer la page privée d'un site Mon site. Les utilisateurs sélectionnent les éléments de leur choix dans une liste complète de composants WebPart prêts à l'emploi. Les informations fournies via ces composants WebPart sont du contenu personnalisé pour l'utilisateur. Le composant WebPart Dispositif de suivi des collègues, par exemple, fournit uniquement des mises à jour sur les collègues des utilisateurs. Un autre exemple, le composant Mon calendrier est synchronisé avec Outlook et affiche uniquement les rendez-vous de cet utilisateur. Cette synchronisation se fait par l'intermédiaire de menus pilotés par des assistants. Si les entreprises souhaitent uniformiser l'interface utilisateur, l'équipe informatique peut modifier le modèle de page et diffuser la page maître à tous les utilisateurs. Les entreprises trouvent généralement les modèles de sites et les présentations de page très pratiques. Les 40 modèles d'applications et les 7 profils Mon site fondés sur les rôles figurent parmi les téléchargements les plus demandés. Rien d'étonnant à cela puisqu'ils répondent à la plupart des scénarios qu'un département informatique est amené à déployer. Ces modèles servent de point de départ aux développements personnalisés et accélèrent le déploiement des applications et solutions SharePoint Server 2007.

Sous le nom de Community Kit for SharePoint 2.0 (CKS 2.0), Microsoft a sorti un pack additionnel regroupant des pratiques recommandées, des modèles, des composants WebPart, des outils et du code source. Ce pack vise à faciliter la mise en place d'un réseau social et à optimiser les fonctionnalités disponibles. Par exemple, les entreprises équipées de MOSS peuvent télécharger le modèle Enhance Blog Edition pour enrichir la présentation des blogs. CKS 2.0 est couvert par une licence Microsoft Public License (Ms-PL), approuvée par l'OSI (Open Source License). Les solutions centrées sur les réseaux sociaux sont de plus en plus nombreuses à faire irruption dans le kit. Pour plus d'informations sur Community Kit for SharePoint, visitez le site www.codeplex.com/cks.

Le succès remporté par les produits et technologies SharePoint a fait naître une multitude d'opportunités pour les fournisseurs tiers de services de support et de développement. L'annuaire des solutions Microsoft SharePoint répertorie plus de 300 partenaires et fournisseurs, et forme un réservoir de ressources incontournables pour le déploiement, l'administration et le développement des produits et technologies SharePoint.

N'en concluez pas pour autant qu'une intervention externe est indispensable à la personnalisation des produits et technologies SharePoint. Les utilisateurs se débrouillent très bien tout seuls grâce à des outils de développement comme les SDK Microsoft Office SharePoint Server 2007 et Windows SharePoint Services 3.0, disponibles en téléchargement sur le site MSDN (Microsoft Developer Network). Ce site propose également une foule de conseils de programmation qui vous aideront à mener à bien vos développements en interne.

Conclusion

Sujet vraiment chaud du moment, le réseau social d'entreprise fait de plus en plus parler de lui. Les analystes invitent les entreprises à prendre le tournant et les employés se battent pour imposer ces technologies sur le lieu de travail. En dépit de la réaction initiale qui consistait à interdire purement et simplement les technologies Entreprise 2.0, les organisations sont désormais légion à reconnaître les avantages potentiels de cette nouvelle forme de collaboration. Le profil personnel dont le grand public se servait pour discuter de ses loisirs et de ses films préférés a évolué de façon à présenter dorénavant les responsabilités et les projets de vos collaborateurs. Les applications de réseau social destinées au monde de l'entreprise apportent des avantages incontestables : identification des experts, communication et collaboration entre collègues de différents continents, gains de productivité des équipes virtuels, pour n'en citer que quelques-uns. Le réseau social ne suscite plus les mêmes interrogations. Nous sommes passés de « Qu'est-ce que c'est et pourquoi est-ce si important ? » à « Comment en tirer le meilleur parti ? » Mieux vaut alors choisir une solution qui aide l'entreprise à maîtriser et à mettre en œuvre ces technologies et ces applications.

Par convention, l'Entreprise 2.0 replace les utilisateurs au centre des processus ; rien de plus normal puisque les réseaux sociaux ne reposent que sur eux. Depuis la nuit des temps, la pyramide informatique suit une structure descendante. Le département informatique fournit les outils, gère les données et développe des solutions qui permettent aux utilisateurs de l'entreprise d'améliorer leur efficacité. Les innovations informatiques se sont axées sur les utilisateurs mais leur conception et leur mise en œuvre étaient encore confiées aux spécialistes du département informatique. L'Entreprise 2.0 fournit la structure et les plateformes mais laisse une grande flexibilité aux utilisateurs. Un réseau social n'a rien de commun avec les autres applications. Ce sont les utilisateurs qui gèrent le contenu et décident de son utilisation comme bon leur semble. En passant de l'obligation au volontariat, l'utilisateur a toutes les chances de s'épanouir. La qualité du contenu s'améliore car les contributeurs se montrent enthousiastes et se passionnent pour le sujet qui les intéresse.

Comme l'ont montré Accenture et Miami-Dade County, les entreprises font confiance aux leaders du marché et n'hésitent plus à créer des solutions métier articulées autour du réseau social et de la plateforme Office SharePoint Server 2007. Avec Accenture People, le réseau social d'Accenture, les salariés entrent en relation avec les experts de la communauté Accenture qui les intéressent. Ainsi, ils partagent leurs connaissances et offrent à leurs clients des services irréfutables. Chez Accenture, le réseau social est un moyen efficace de mettre 175 000 ressources à la disposition du client alors qu'il ne fait appel qu'à un seul intervenant.

Du côté du Miami-Dade County, les outils sociaux ont servi à créer un environnement d'intégration passionnant pour les enfants et à favoriser les relations entre les élèves, les parents et les enseignants. Rien d'étonnant à ce que les jeunes générations adoptent le réseau social, ces outils les accompagnent au quotidien depuis leur plus jeune âge. La communication en ligne à l'aide d'outils comme les blogs, les forums de discussion et les réseaux sociaux sont pour eux un mode de collaboration auquel ils sont parfaitement habitués. En intégrant les professeurs dans la boucle et en les amenant à voir le travail collectif comme leurs élèves, Miami-Dade County a répondu aux attentes des élèves et optimisé les relations enfants-enseignants.

En permettant au personnel de retrouver sur leur lieu de travail des comportements sociaux tout naturels, le réseau social apporte une nouvelle dynamique à l'entreprise et capture l'intelligence collective de l'organisation. Les technologies Entreprise 2.0 invitent les utilisateurs à développer des communautés de pratiques partageant des intérêts ou des objectifs communs. Dans les deux cas, les organisations ont rendu les ressources

plus accessibles et mis en valeur les contenus existants pour les mettre à portée de tous. Les profils personnels aident un utilisateur à mieux comprendre le rôle de ses collègues. En favorisant la mise en place d'un réseau social, ces outils et autres technologies Entreprise 2.0 optimisent les performances métier dans de nombreux cas, mais en voici des exemples particulièrement courants. Les réseaux sociaux facilitent la constitution des équipes de projet ou l'obtention d'avis d'experts. Véritables chaudrons d'idées, les blogs permettent de confronter des points de vue via la publication de billets personnels. Les wikis facilitent la rédaction collaborative dans le cadre d'un projet. Tous ces outils dynamisent l'innovation et la croissance de l'entreprise. En revanche, les services juridiques, la gestion des ressources humaines et les départements informatiques doivent changer de mentalité. Jusqu'à présent, ils étaient habitués à renforcer la confidentialité et la sécurité des contenus et à fournir des solutions à des problèmes spécifiques. Il leur faut désormais proposer un ensemble d'outils et laisser les utilisateurs choisir le problème à résoudre et l'outil à utiliser. Toutefois, pour une totale réussite du réseau social, les dirigeants et ces départements doivent accepter l'évolution des technologies de collaboration et se rendre compte que pour atteindre les objectifs de performance que l'entreprise s'est fixés, ils doivent exploiter des outils qui capturent l'intelligence collective de leurs employés.

Cela ne signifie pas que les solutions de réseau social sont plus faciles à déployer et à gérer ou moins performantes que les solutions informatiques traditionnelles. La plateforme choisie pour la mise en place d'un réseau social en entreprise doit être à la fois robuste et flexible. Compte tenu des diverses approches des éditeurs Entreprise 2.0, les organisations doivent choisir une solution capable de leur offrir le réseau social de leurs rêves et de s'intégrer à l'infrastructure existante. Il faut que les responsables informatiques établissent un plan détaillé pour prévoir les éléments à inclure dans l'infrastructure, et s'assurer que les usages et les comportements conviennent aux utilisateurs et respectent les exigences de l'entreprise.

Quelle que soit la façon dont les applications évoluent dans un environnement de réseau social, les plateformes matérielles et applicatives assurant les services Entreprise 2.0 doivent faire l'objet d'une étude attentive. Office SharePoint Server 2007 se distingue de la concurrence par trois points forts qui en font une plateforme de choix :

- Intégration des outils de réseau social dans une seule et unique plateforme. Outre l'ensemble des outils sociaux, les utilisateurs bénéficient des fonctionnalités de cinq autres applications clés d'Office SharePoint Server 2007, notamment la gestion de contenu d'entreprise et la recherche dans l'entreprise.
- Cohérence de l'expérience utilisateur et richesse de l'environnement de développement. Symbole de l'intégration, l'expérience utilisateur revêt une apparence totalement uniforme pour faciliter la transition d'un outil Entreprise 2.0 à l'autre. De plus, Office SharePoint Server 2007 simplifie la personnalisation et l'extension pour laisser les entreprises libres d'adapter leurs environnements à leurs spécificités métier et choisir les applications qui leur conviennent le mieux.
- Facilité de mise en œuvre, réduction des coûts, sécurité et gouvernance. Ces questions vitales se posent systématiquement aux entreprises en cas de mise en œuvre et de déploiement d'un réseau social. Quoi qu'il arrive, les entreprises se doivent d'assurer la continuité métier, alors mieux vaut minimiser les temps d'arrêt. Il faut aussi que la technologie s'intègre à l'infrastructure centrale tout en assurant aux utilisateurs la confidentialité et la sécurité du contenu.

Office SharePoint Server 2007 s'intègre aux mécanismes de sécurité et de gestion des données de base, comme Active Directory et SQL Server. Microsoft ne cesse de manifester sa volonté d'innover. Preuve en est l'évolution constatée entre les fonctionnalités des portails Mon site de SharePoint Portal Server 2003 et les fonctions de

socialisation intégrées aux portails Mon site ou autres outils d'Office SharePoint Server 2007. Microsoft continue de s'investir dans les applications Entreprise 2.0. Plus que tout, l'élan insufflé par les témoignages des clients, la réussite des déploiements et l'ampleur de la sphère des réseaux sociaux de Microsoft démontrent, s'il le faut encore, les avantages incontestables des réseaux sociaux déployés en entreprise.

Si la messagerie électronique s'est transformée en outil métier indispensable, les technologies de réseau social sont en passe de devenir un élément incontournable de l'environnement de collaboration de votre entreprise. Les entreprises doivent sélectionner une plateforme adaptée à leurs besoins d'aujourd'hui et capable d'évoluer dans l'avenir, pour pérenniser leur investissement.

Vous voulez suivre les développements des produits et technologies SharePoint liés aux réseaux sociaux, consulter des démos, témoignages clients, solutions partenaires et ne laisser passer aucune communication à ce sujet ? N'hésitez pas à visiter le site qui leur est consacré <http://www.microsoft.com/sharepoint/>.
