

Des espaces pour le travail collaboratif

Le travail collaboratif prend une telle extension qu'il tend à se confondre avec le travail en entreprise même. Né dans le monde industriel, il ajoute au travail partagé traditionnel une notion de liberté et de convivialité. La facilité d'utilisation des logiciels le caractérise par opposition à son ancêtre le groupware.

Couche complémentaire de la bureautique et la messagerie classique, les outils de travail collaboratif ne se présentent pas seulement tels qu'en eux-mêmes mais intégrés à des logiciels de gestion de contenu, de gestion de projets, de gestion des connaissances, de portail. Tous possèdent des outils de communication de base, des outils de travail partagé, et éventuellement d'accès au savoir ou de Knowledge Management et des outils de workflow. Il s'agit à l'origine de permettre à des équipes de travailler ensemble même si elles sont séparées géographiquement. Pour ce faire, les outils de travail collaboratif permettent de remplir un certain nombre de tâches asynchrones, puis synchrones.

Parmi les fonctions asynchrones, un des aspects les plus séduisants des logiciels est la possibilité de créer à volonté des espaces de travail pour chaque nouveau projet – pas de problème de logement dans ces espaces virtuels, avec une interface qui peut être 100% web. Reliés aux annuaires d'entreprise, les logiciels gèrent les membres et les droits d'accès. Ils permettent la création, la modification et la suppression des documents en ligne, la classification et la gestion de versions de ces documents, le partage de fichiers. A l'espace de travail public s'ajoutent des sous-espaces de travail privés et la possibilité de travailler en mode déconnecté. Les agendas sont partagés et reliés si besoin est à Outlook. Les utilisateurs sont notifiés par mail. Il existe des gestionnaires de formulaires avec circuit de validation. On peut mettre en œuvre des sondages. Un moteur de recherche du marché ou maison permet d'aller chercher l'information dans le système de l'entreprise et au-delà. Des canaux d'informations sont mis en place.

On note parmi les fonctions synchrones, la messagerie instantanée, le chat, l'indicateur de présence, le tableau blanc, le sondage en ligne, le partage d'application, la voix, la vidéo des réunions virtuelles et l'enregistrement de tous ces phénomènes temps réel.

Telles sont les principales fonctionnalités communes aux principaux logiciels de travail collaboratif. Les fonctions synchrones sont à ce jour les moins utilisées. Des services externes tels Webex peuvent de plus y pourvoir. Le produit Meeting Center de WebEx intègre la transmission de données, la téléphonie, la vidéo et les communications multimédias en temps réel dans un navigateur web standard. Webex est une solution de service ASP. La prise en charge de la norme de cryptage SSL permet de procéder aux réunions sensibles. Meeting Point de Meeting Maker rend le même type de service synchrone. Meeting Maker propose en même temps Meeting Maker Millennium, logiciel d'agenda partagé et de planification, sous Windows, Macintosh, Linux et Solaris. Il se synchronise avec les agendas des Palm et des Pocket PC.

Cinq grands logiciels dominent le marché français du travail collaboratif, Quickplace d'IBM, Sharepoint Portal Server de Microsoft, eRoom de Documentum, Livelink d'Open Text, MayeticVillage de Mayetic. Leurs fonctionnalités sont très proches. Dans les critères de choix peuvent intervenir le fait de vouloir ou ne pas vouloir faire partie d'un monde tout Microsoft ou tout IBM. Mayetic, le plus petit éditeur, se distingue par la volonté de démocratisation de ses méthodes de vente.

M.B.

Lotus, le fondateur

"Lotus, avec plus de 2 millions de licences vendues, est le fondateur du groupware. Mais pour le désigner aujourd'hui, nous préférons utiliser le terme e-workplace, lieu de travail virtuel, plus orienté utilisateurs", note Thomas Coustenoble, IBM Lotus Marketing Manager.

Cinq produits constituent l'offre de Lotus. 1/ La messagerie Lotus. 2/ L'offre collaborative avancée, Sametime ou "**Lotus Instant Messaging and Web Conferencing**" avec indicateur de présence et partage d'application, présentiel, conférences web. Cette messagerie instantanée peut être utilisée dans les applications SAP ou Siebel. 3/ "**Lotus Team Collaboration**" ou Quick Place, espace de travail virtuel sur Internet ou Intranet. Pas de développement à faire. On peut créer une arborescence, partager un agenda, associer des workflows. Les personnes en fonction de leurs droits ont accès à une partie ou à la totalité de l'information. Agenda partagé, deadlines, sont particulièrement intéressants pour les équipes déplacées. 4/ Les outils collaboratifs sont inséparables de la gestion de contenu web. Lotus va permettre à des utilisateurs métiers de rapidement publier de l'information sur un site, avec workflow d'approbation. "**Lotus Workplace Web Content Management**" qui apporte plus de valeur ajoutée au contenu, est une offre que nous allons fortement pousser en 2004", déclare Thomas Coustenoble. 5/ Il y a enfin cette notion fédératrice, le portail, qui va permettre d'éviter de traiter trop de silos verticaux, avec un accès unique personnalisé et sécurisé. 4 environnements majeurs, le contenu, les processus métier, l'accès à des applications, l'accès à des personnes et des communautés de personnes. Et c'est "**Websphere Portal**", d'architecture Java, totalement intégré à l'environnement Lotus. La BNP qui a 600 sites Internet à gérer l'utilise. General Electric intègre avec lui Lotus Notes plus SAP. Le portail propose en standard des outils bureautiques. Il est agrémenté d'un moteur de recherche sophistiqué Domino Extended Search. Il permet de centraliser l'information plutôt que de la laisser dans les boîtes mail de chacun.

On peut démarrer avec la messagerie, la messagerie instantanée, la gestion de contenu, le portail. Lotus Workplace est la base commune à l'ensemble de ces composants, dans un environnement Domino ou dans un environnement Java. C'est une approche "on demand", à la demande, de la collaboration destinée à satisfaire les grands clients de l'Industrie. Lotus est coleader avec Microsoft sur la partie messagerie, et leader en gestion de contenu et portail. Il est également leader en matière de solutions mobiles. Il intègre en particulier les modules Domino Everyplace et Sametime Everyplace. Le premier est une solution serveur dédiée aux environnements Lotus Domino qui permet de rapidement mettre à la disposition des populations nomades un accès en temps réel à leur messagerie, calendrier, liste de tâches, etc.. depuis leur assistant personnel ou téléphone mobile. Le second est l'extension à la mobilité de l'offre de messagerie instantanée, Instant Messaging.

Les deux Sharepoint

L'offre collaboration de Microsoft repose sur trois piliers Exchange, Sharepoint Portal Server, et un nouveau serveur, LCS, Live Communications Server, communication en temps réel, messagerie instantanée, audio, vidéo. De plus, Microsoft Project peut être intégré à l'offre;

Windows SharePoint Services, couplé avec Windows Server 2003, fournit un ensemble d'outils de collaboration intégrés à Office 2003 tel que l'enregistrement et l'attribution de documents, la gestion des versions de documents, des sondages, des tâches et des agendas partagés... A ces fonctionnalités s'ajoute la possibilité de connaître la disponibilité de chaque membre d'une équipe via Microsoft Office Live Communication Server.

"**Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003** est le pivot de l'offre Portail d'entreprise de Microsoft et il étend les possibilités de Windows SharePoint Services. Il fournit des outils de gestion, d'indexation et d'organisation des sites Windows SharePoint Services. De plus,

SharePoint Portal Server adresse les besoins en intégration d'applications, en agrégation et intégration de contenu. Passer de Windows Sharepoint Services, gratuit, à Sharepoint Portal Server peut être modulaire et progressif," explique Jean Paul Gomes, Chef de Produits.

Les services Sharepoint sont consommables soit par le navigateur soit par Office (client riche) Il y a un continuum du site de l'individu jusqu'au portail de l'entreprise en passant par les sites d'équipe, avec une vue publique et une vue privée.

Sharepoint Portal Server permet aux utilisateurs de rechercher, de partager et de publier des informations sur leurs portails destinés à l'entreprise, la division, le service ou parfois l'extranet, ainsi que de personnaliser ces portails à l'aide de code HTML pré-conditionné, appelé Web Parts.

Infopath, gestionnaire de formulaires, éditeur de documents XML est fortement intégré avec Sharepoint.

Les sites collaboratifs Microsoft Windows SharePoint Services peuvent être classés dans des arborescences pour un accès rapide et intuitif. Il est également possible de créer de nouveaux sites Microsoft Windows SharePoint Services directement depuis l'interface Microsoft SharePoint Portal Server.

Au sein du portail, le moteur de recherche joue un rôle capital pour améliorer la productivité de l'utilisateur. Il doit faciliter l'accès immédiat à l'ensemble des ressources de l'entreprise, que ce soit au travers de mots-clés ou par des recherches multicritères avancées.

La recherche peut se faire depuis l'interface Web du portail ou depuis le volet Office des outils bureautiques. Elle concerne aussi bien les données que les documents, les contacts, les tâches, les courriers électroniques... Il est possible de s'abonner à des recherches et d'accéder à des réseaux d'experts. Les fonctionnalités de workflow en revanche seront dues à des partenariats tel celui de Teamplate.

Au-delà de ces fonctions de fédération des espaces documentaires et des espaces de travail, le portail doit faciliter le dialogue entre membres d'une communauté, y compris lorsque ces membres ne font pas partie d'une même équipe. Plusieurs outils communautaires transverses, disponibles dans Microsoft SharePoint Portal Server, permettent d'atteindre cet objectif .

"Windows Sharepoint Services s'appuie sur la plate-forme .Net et démarre très fort depuis l'été 2003," note Jean Paul Gomes. "On apprécie sa facilité d'implémentation, il a été opérationnel en trois semaines à l'INSEAD, et sa facilité d'utilisation, dans les communautés urbaines de Strasbourg et Brest, par exemple."

eRoom pour les fusions-acquisitions

eRoom et Documentum sont deux offres distinctes de Documentum qui est désormais une division d'EMC, spécialiste du stockage. Ce sont de nouveaux clients qui ont acheté eRoom à Documentum. eRoom Enterprise est la version d'eRoom intégrée dans Documentum.

"Rhodia a déployé eRoom à grande échelle. Air Liquide Ingénierie l'utilise pour ses relations commerciales BtoB. eRoom est puissant pour mettre plusieurs sociétés en relation entre elles", note Pierre Bernasseau, Directeur marketing. "Le Crédit Lyonnais gère sa fusion avec le Crédit Agricole avec l'outil eRoom. HP, a géré avec lui la fusion HP Compaq. eRoom est souvent choisi dans des logiques de fusion-acquisition. Aventis, Sanofi-synthelabo, y font la gestion de leurs essais cliniques. Le plus gros client, Airbus y fait la gestion de la relation fournisseurs. eRoom chez Carrefour, c'est de la collaboration pure."

Partenaires intégrateurs: les principaux sont Accenture, Euriware, Atis Origin, Unilog Différents niveaux de collaboration sont possibles avec eRoom : de la collaboration légère, partage de fichiers, e-mail, à la collaboration de projet, et la collaboration de processus. Les utilisateurs d'eRoom créent une "room", un espace de travail, pour se retrouver autour de la conception d'un nouveau produit, pour élaborer un plan marketing, ou pour piloter une fusion entre deux entreprises. Le coordinateur définit une liste de tâches, affecte des personnes, et

rattache des documents. eRoom 7 inclut des fonctions qui permettent de dessiner un diagramme de Gantt et de déterminer un chemin critique. Les "rooms" se multiplient – on en compte plusieurs centaines chez les grands comptes. L'éditeur a ajouté le concept de site, regroupement logique de "rooms" qui peuvent être rattachées à différents serveurs SQL. Les grandes nouveautés de la V7 concernent la conduite de projet, l'accès personnalisé et la recherche avancée avec Myerom et Search All eRooms qui apporte une vision de synthèse de tous les eRooms auxquels on participe, et eRoom Site qui peut être géré par des machines différentes.

Ce qui fait choisir eRoom, sa facilité de mise en œuvre, sur SQL Server, SQL Anywhere ou base Documentum et sa structuration en mode projet. C'est un produit sympathique d'emploi et customisable. On peut sauvegarder une organisation sous forme de modèle, les rôles étant définis dans le modèle. Les groupes de discussion, privés n'apparaissent pas aux gens qui n'y ont pas accès.

Aux workflows linéaires de eRoom, la version 7.02 va permettre d'ajouter les workflows Documentum, plus complexes, qui ont un éditeur graphique.

Livelink, ludique et structuré

Livelink d'Open Text est une suite intégrée qui apporte des solutions par métiers, par marchés verticaux. Le déploiement en est très court. C'est une offre clé en mains. Pour justifier son prix, Open Text demande au client de considérer le coût total de possession parce qu'il n'y a pas de déploiement technique, ni de formation sur Livelink, note Jean-François Millasseau, Product Marketing Manager.

Livelink a mondialement plus de 4500 clients et 6000000 d'utilisateurs connectés.

En France, Air Liquide, Marine Nationale, Axa, Maaf, La Poste, JC Decaux, Alstom, sont clients. Le Queen Mary II a été construit avec Livelink. Intranet documentaire, collaboratif, extranet collaboratif, gestion de projets, gestion des ressources humaines, l'outil est ce que les clients en font. Des PME de 200 utilisateurs comme Transgene l'utilisent. Siemens a 80000 et Shell 120000 utilisateurs.

Le coeur du produit s'appelle Livelink for Document Management et son point fort est bien la gestion de documents. Il est très rigoureux sur les permissions. Son autre point fort est la qualité du moteur de recherche, premier métier d'Open Text. Il est en outre possible de retrouver l'information qui est partout grâce à des connecteurs, Lotus, Documentum, SAP, etc.. Des spiders vont chercher l'information sur le web.

Livelink propose des workflows pour gérer tous les processus de l'entreprise. Les workflows se construisent graphiquement à la souris.

Le module Livelink Program Management apporte des fonctions supplémentaires de projet à Livelink for Collaboration. Livelink Meeting Zone, audio, vidéo, réunions virtuelles fait partie de Livelink for Collaboration, avec compte-rendu automatique des réunions en ligne.

On peut gérer tous les mails depuis Livelink et tout ce qui est agenda partagé est synchronisé avec Outlook. Tous les formats de fichiers sont convertis pour qu'ils puissent s'afficher.

Le KM commence avec des informations sur les compétences des gens.

"Livelink fait partie du bureau du poste de travail de l'entreprise Open Text, qui est une entreprise où l'on collabore beaucoup, très gros consommateur de forum, de temps réel pour le mail. C'est à la fois ludique et très structuré comme travail collaboratif," souligne Jean-François Millasseau.

Dans la V9.2, le point le plus travaillé est l'ergonomie, les modèles de projets, l'idée d'aller encore plus vite. Sur Unix et sur Windows, Livelink supporte également Linux.

L'après-e-mail avec MayeticVillage

Travaillant essentiellement en France, Mayetic est arrivé à se hisser parmi les 5 poids lourds du travail collaboratif, ses références le prouvent : La Mairie de Paris, FR3, Cegetel, FNAC, ENSAM, OMD Europe, Club Med, Pinault-Printemps-Redoute, etc..

MayeticVillage ajoute un certain nombre de technologies complémentaires à Quickplace d'IBM : gestionnaire de profils et de canaux d'information avec NetPortal de Mediapps, la page VIKAO qui permet la publication de fichiers de tout format et qui fait du document composite, la gestion avancée de documents, des modèles d'administration des espaces.

"On a vu cette convergence dès l'origine, entre travail collaboratif, gestion de contenu, portail", déclare Miguel Membrado, DG et fondateur de Mayetic. "Notre stratégie consiste à intégrer des briques existantes. La messagerie sert de relais de communication. On est l'après e-mail. Actuellement le vrai outil de travail collaboratif c'est la messagerie. Cette messagerie a des limites. Il y a de vraies prises de conscience qu'il faut passer à l'étape au-dessus.

Bureautique, messagerie, espaces de travail collaboratif, outils de publication, ces 4 couches sont indispensables. On ne va plus pouvoir se passer d'outils de travail collaboratif."

Les espaces de travail MayeticVillage sont une sorte de boîte noire avec des points d'intersection avec le reste du système d'information, messagerie, annuaire LDAP, SSO, capacité à s'authentifier une seule fois. MayeticVillage gère autant d'utilisateurs qu'on veut, de 10 à 100000 parce qu'il s'appuie sur Quickplace qui est évolutif. Il va s'intégrer de plus en plus à Websphere et aux serveurs d'applications Java, en raison de l'universalité de ce type de solution.

Autre originalité : Mayetic a plusieurs offres commerciales alors que ses concurrents se contentent de vendre des licences. "Il faut démocratiser", lance Miguel Membrado. Il existe un MayeticVillage gratuit aux services payants auquel souscrivent plus de 100000 clients. Des collègues l'utilisent. Mayetic propose en outre un service ASP d'hébergement qui intéresse TPE, PME et grands comptes et enfin un système de licences classique pour grands comptes et grosses PME.

La messagerie instantanée, Sametime d'IBM, parfaitement sécurisée, est intégrée à MayeticVillage, avec notion d'indicateur de présence, fenêtre de chat, elle permet de travailler en temps réel sur un certain nombre de documents. Très peu d'entreprises achètent la partie synchrone, mais elle est disponible.

Le plan de développement 2004 de Mayetic comporte la consolidation de tout ce qui est publication, la création de nouvelles pages weblog, sondage, forum, le développement des échanges informels au sein de l'espace collaboratif, un outil de cartographie va cartographier la compétence. Une version PALM ou Pocket PC de VIKAO, pour le transfert de certaines informations, sera également développée en 2004.

Mireille Boris

