

Social Software: Pour une collaboration plus efficace et productive



Software Group



Bienvenue au podcast de ce jour. Nous avons le plaisir d'accueillir Urs Schollenberger, IMT Alps Brand Sales Leader, qui nous parlera du logiciel IBM Lotus. L'interview sera menée par Christian Achermann.

Christian Achermann: Urs, peux-tu nous donner quelques informations sur ton parcours et sur ton activité au sein d'IBM ?

Urs Schollenberger: Ma formation est commerciale. J'ai commencé ma carrière professionnelle par un apprentissage bancaire puis ai passé chez Eastman Kodak, au sein de l'unité « Marketing and Sales ». J'ai ensuite travaillé pendant deux ans en tant que responsable produits dans le secteur numérique chez Danka Imaging Service à Lausanne, avant d'entrer en 1999 chez IBM en tant que Software Account Manager dans le secteur de la communication et le domaine public. Aujourd'hui, la désignation de ce poste est « Coverage Sales Representative ». J'ai exercé cette fonction trois ans puis ai eu la chance de me voir proposer un mandat de quatre ans au sein de l'unité Software Pricing Europe à Paris, où j'ai occupé le poste de Programm Manager, en charge de l'ensemble de l'Europe. En 2006, j'ai été nommé Sales Manager et ai pris la responsabilité de l'équipe Lotus et PLM pour la Suisse. Depuis le 1^{er} janvier 2009, j'occupe les mêmes fonctions pour l'Autriche également.

Christian Achermann: Quels sont les domaines d'activité des entreprises que soutient le logiciel Lotus ?

Urs Schollenberger: Lotus se concentre sur les domaines collaboratifs et communicatifs. La mission de ce logiciel est très claire : « Donner aux utilisateurs les moyens d'agir avec une efficacité, une capacité d'innovation et des temps de réaction améliorés dans le cadre de leur travail ». Le collaborateur ou l'utilisateur final et ses connaissances sont au cœur des logiciels et des outils mis à disposition. La communication et la collaboration favorisent l'échange de connaissances des utilisateurs de ces outils.

Christian Achermann: Peux-tu me donner un bref aperçu des fonctions clés du logiciel IBM Lotus ?

Urs Schollenberger: On peut diviser les fonctions centrales du logiciel en cinq groupes :

- Les fonctions bien connues de messagerie
- Le chat, avec l'utilisation de Lotus Sametime pour la communication en temps réel
- Le partage de documents, soit l'échange de documents au sein d'une équipe

- Et depuis peu, la mise en réseau des connaissances d'experts au travers de plateformes populaires telles que Facebook, LinkedIn ou Xing, connues du grand public sous l'appellation de logiciels sociaux, ainsi que l'accès par un point unique, c'est-à-dire par le biais d'un portail permettant d'accéder à partir d'un seul point à divers outils, informations et éléments d'information disponibles dans l'entreprise.

Christian Achermann: Les logiciels de collaboration facilitent l'innovation. Au vu de l'importance croissante que prend le partage d'informations, pourrais-tu nous parler de ce sujet ?

Urs Schollenberger: Des études ont montré que 5% des connaissances des entreprises étaient disponibles sous forme de données structurées et 15% sous forme de données non structurées. Cela signifie que 80% des données doivent être cherchées dans la tête des collaborateurs. Il faut donc se demander comment mettre en valeur et utiliser ce savoir. Pour pouvoir profiter de cette source de connaissances, nous avons besoin d'une plateforme disposant des technologies adaptées. Il ne s'agit en l'occurrence pas de gérer des connaissances mais de documenter le savoir, l'essentiel étant avant tout d'avoir une vue d'ensemble des collaborateurs et de leurs connaissances spécifiques.

Dans ce contexte, on parle de « tagging » (marquage), c'est-à-dire en quelque sorte d'« indexation » des collaborateurs concernés. L'objectif est de savoir quelle personne peut transmettre les informations requises à un moment donné.

Si nous réussissons à combiner la plateforme et la technologie nécessaire avec la culture d'entreprise correspondante, nous arriverons à réunir les collaborateurs compétents dans une situation donnée, indépendamment de l'unité à laquelle ils appartiennent, et ainsi de favoriser les innovations.

Christian Achermann: Quelles sont les tendances du marché déterminantes pour le développement ultérieur du logiciel IBM Lotus ?

Urs Schollenberger: Le marché de la messagerie et de la collaboration est complètement saturé et dominé principalement par un duopole composé de Microsoft et IBM. La communication en temps réel est maintenant largement implémentée et utilisée de manière intensive. Grâce à la technologie VoIP à large bande, elle va encore se développer, en combinaison avec la téléphonie.

Le futur devrait être marqué par la technologie Web 2.0, de plus en plus utilisée au sein des entreprises, l'objectif étant d'optimiser l'utilisation des connaissances des collaborateurs. Cette évolution n'est pas due uniquement aux évolutions technologiques, mais également à l'entrée sur le marché de la jeune génération, qui travaille de manière entièrement différente de celle qui a connu la machine à écrire. Appelée « the digital natives » (les indigènes du numériques), cette génération emploie des méthodes de travail totalement distinctes de celles de leurs prédécesseurs.

Pour finir, l'autre grande tendance qui devrait caractériser les années à venir est celle de la technologie « Software As A Service ». Par exemple, les solutions « Pay As You Go » prennent toujours plus d'importance. Certaines technologies sont aujourd'hui devenues des produits élémentaires, que les entreprises ne veulent pas exploiter elles-mêmes mais avoir à leur disposition sous forme de service logiciel.

Christian Achermann: Cher Urs, je te remercie pour ces informations très complètes et des plus intéressantes.



© Copyright IBM Corporation 2008. Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les marques d'autres entreprises ou fabricants sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat. Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.