

*Communication et collaboration  
sans frontières*

---

Les nouveaux enjeux de l'entreprise étendue

## L'Innovation vient du marché Grand Public

- Nouveaux modèles d'affaires
- Nouvelles organisations
- Nouveaux outils
  
- Nouvelles attentes des (jeunes) internautes
  - Simplicité
  - Convivialité
  - Discussions
  - Echanges
  - Partages

### Le futur de l'économie Internet

Quelques statistiques fascinantes

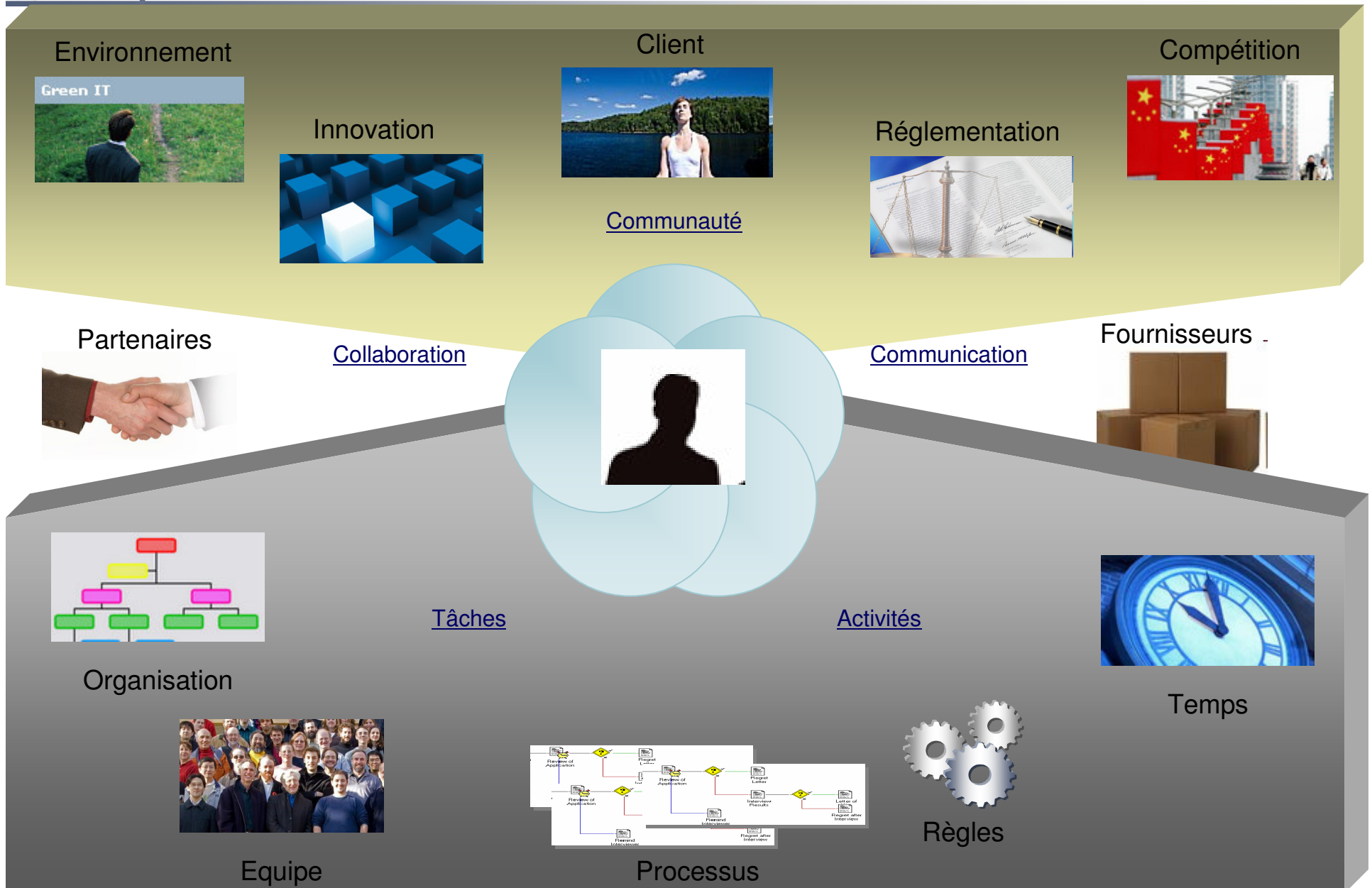


- 49 M d'habitants en Corée du Sud
- 90%+ ont un téléphone mobile
- 50% lisent au moins un blog par semaine
- 20 M d'utilisateurs Cyworld (réseau social)
- 22 M d'abonnées à NateOn (mess. instantanée)
- 55 000 rédacteurs à OhmyNews (journal citoyen)
- 60 millions de questions dans Naver (Q/R)

Et dans le monde de l'entreprise ?

---

# Les défis de l'entreprise



# L'environnement professionnel évolue

- Mobilité



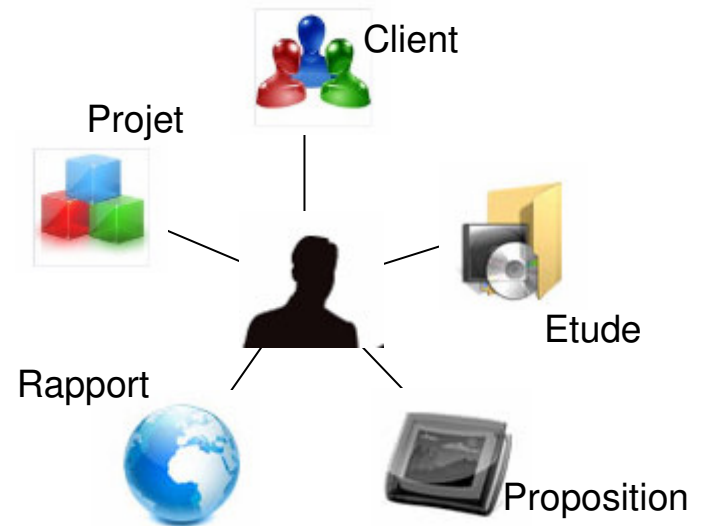
- Rythme de travail



- Equipes



- Multiples contextes



- Multiples médias



# Et les outils changent

## ■ Annuaire étendu

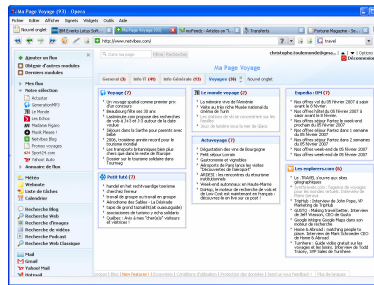
Picture		DIRECTORY RECORD	
	Name:	Callahan, Shawn D.	
	E-mail Address:		
	Ext. Phone:	61-3-9626-6879	
	Tie Line:	668-66879	
	Job Responsibility:	Swg Services Southern RE	

Note: denotes information that is user-supplied, and therefore not secure.

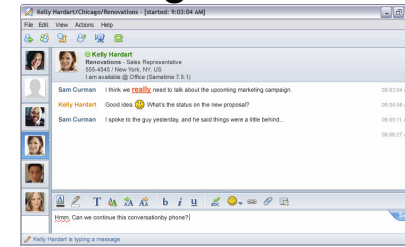
**Projects**

- Australian Tax Office Business Intelligence Capability Project
- Department of Education Information Management Strategy
- Land & Water Australia Organic KM Strategy (using story telling)
- Lotus Discovery Server Guidebook
- KNIC Service Offering (an intellectual capital management system)
- Defence KM Strategy

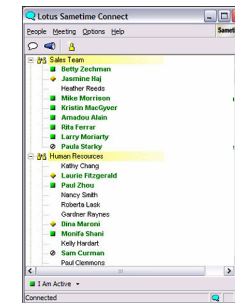
## ■ Flux RSS



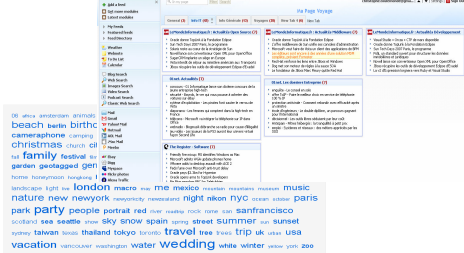
## ■ Messagerie instantanée



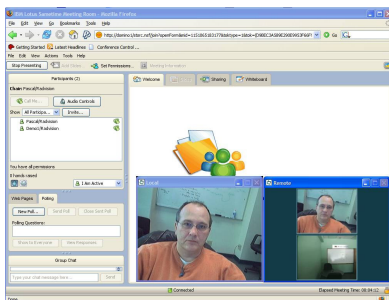
## ■ Présentiel



## ■ Réseaux sociaux

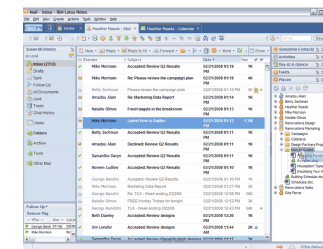


## ■ Conférences Web



## ■ Mobiles, Smartphones, Portables

## ■ Espaces de travail



# ... et leurs usages

	<i>Collègues</i>	<i>Equipes</i>	<i>Communautés</i>
Synchrone ->	Tableau blanc	[Recommandée]	
	Conférence Web, vidéo	[Recommandée]	
	Présentiel	[Recommandée]	
	Messagerie Instantanée	[Recommandée]	
	Audio conférence	[Recommandée]	
	Téléphonie	[Recommandée]	
	Annuaire étendu	[Recommandée]	
	Courrier électronique	[Recommandée]	
	Messagerie unifiée (audio, fax, ...)	[Recommandée]	
	SMS	[Recommandée]	
<- Asynchrone	Agenda personnel et équipe	[Recommandée]	
	Blogs	[Recommandée]	
	Espaces de travail collaboratifs	[Recommandée]	
	Wikis	[Recommandée]	
	Signets, marques-pages - Etiquettes	[Recommandée]	
	Flux RSS / Atom	[Recommandée]	
	Portail	[Recommandée]	
		[Recommandée]	

<- Local

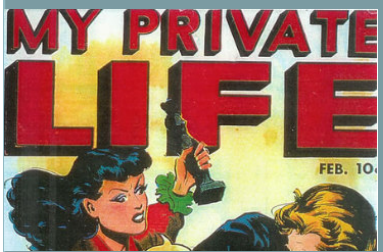
A Distance ->

## ■ Culturel

- Canaux de communication
- Syndrome de Big Brother
- Performance ou productivisme
- Vie professionnelle, vie privée

## ■ Technologique

- Nouvelles responsabilités
- Nouvelles compétences
- Identité unique
- Intégration des plates-formes



Communautés  
Communications  
Collaborations  
Applications



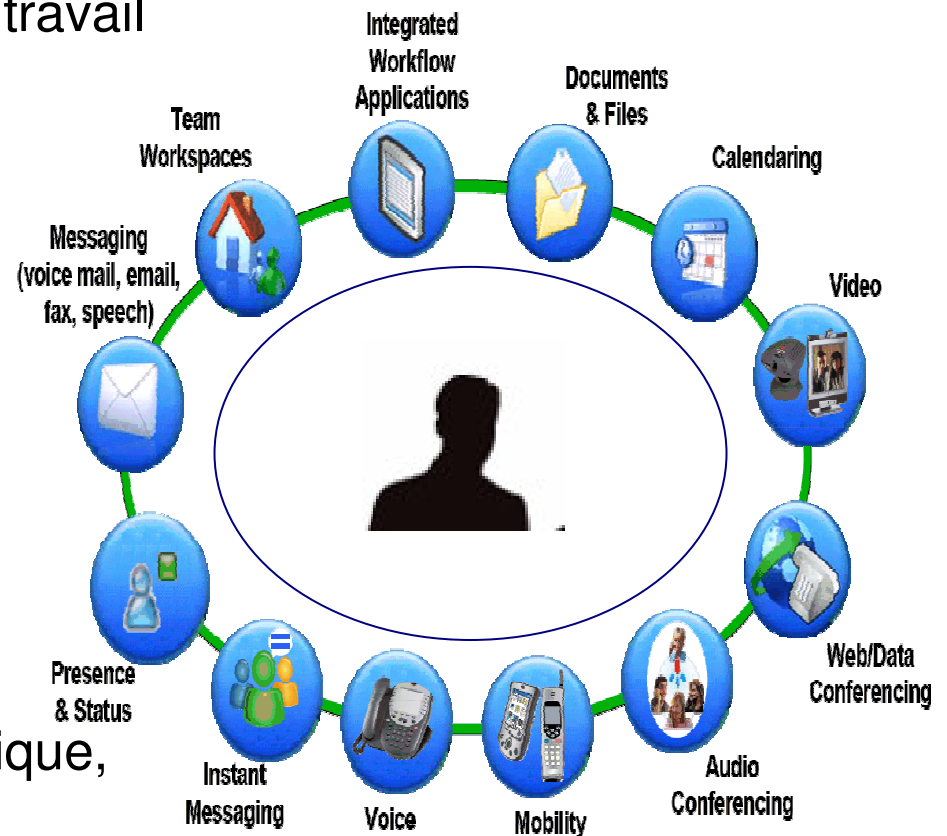


# L'initiative Communication et Collaboration unifiées

---

## Une initiative communication et collaboration unifiées ?

- Offrir une plate-forme intégrée de travail
  - Processus, tâches, activités
  - Communication et collaboration
  - Communauté
- Répondre aux besoins de productivité et d'efficacité en réduisant le temps de latence humain
  - Réduction du délai entre une action et le déclenchement de sa réaction
- Justifié d'un point de vue économique, métier et informatique
  - Réduction des coûts directs de communication et indirects de collaboration
  - Mise en œuvre de la convergence voix /données et optimisation des ressources informatiques et téléphonie.



## Une organisation *unifiée* doit répondre à ces questions

- Pour les directions Métiers
  - Comment utiliser les communications et les réseaux pour se doter d'atouts métier stratégiques ?
  - Comment intégrer ces technologies dans les applications ?
  - Quels sont les outils, technologies et processus mis en œuvre pour communiquer et collaborer ?
  - Comment collaborer entre groupes de travail, départements métiers et domaines d'activités ?
  - Comment communiquer efficacement dans ces communautés ?
  - Quel est la meilleure solution pour aider les employés nomades ?
- Pour la direction informatique et télécommunication
  - Comment gérer la prolifération des terminaux mobiles ?
  - Où trouver les compétences nécessaires pour administrer ces nouvelles technologies ?
  - Comment effectuer le suivi des ressources à haute valeur afin de localiser rapidement l'information ?
  - Comment constituer un environnement réseau adapté afin d'optimiser le travail collaboratif des employés ?
  - Comment réduire les investissements et les coûts ?
  - Comment optimiser le réseau ?

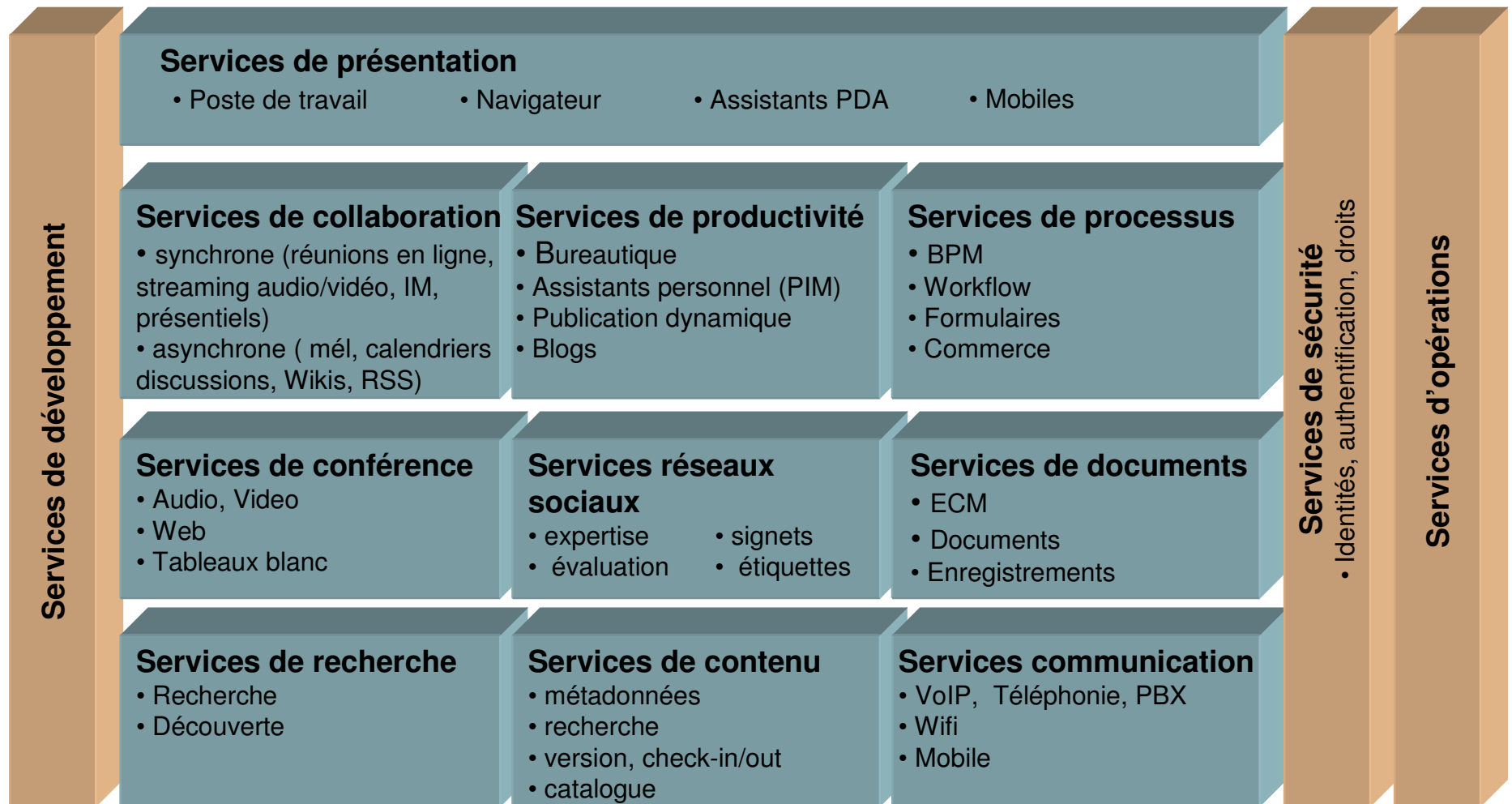
**Analysez les impacts sur l'ensemble de l'organisation**

## La justification économique

### ➤ Utilisez des critères métiers et informatiques

Activité	Fonction	Economies par utilisateur, par semaine
<b>Messages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boîte vocale et messagerie unifiée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une heure (temps passé pour accéder aux messages pour environ 10 minutes d'utilisation par jour)</li> </ul>
<b>Meeting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Téléconférence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trente minutes (temps passé pour planifier une dizaine de téléconférence par semaine)</li> </ul>
<b>Mobilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>email, annuaire étendu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une heure (temps passé pour accéder aux messages et aux informations)</li> </ul>
<b>Appel téléphonique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonction « Cliquez pour appeler », présentiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huit minutes (temps passé pour composer huit appels)</li> </ul>
<b>Projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace collaboratif, email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une heure (temps passé pour trier les messages et retrouver les informations du projet)</li> </ul>
<b>Expertise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annuaire étendu, profils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trente minutes (temps passé pour identifier un expert dans l'organisation)</li> </ul>

# Vers la plate-forme de services partagés d'interaction, de collaboration et de communication



**Passez d'une vision produit à une architecture de services partagés**

En conclusion

---

## A retenir.....

---

- Votre organisation change
  - Nouvelles façons de communiquer,
  - Nouveaux modes de collaborations,
  - Nouveaux modes d'implication et de participation
- Les technologies de communications et collaboration unifiées supportent ces modèles d'interactions
  - Personnels et intuitifs
  - Facile à utiliser et intégrés
  - Flexibles et efficaces
- La convergence change l'industrie
  - Communication, collaboration, communautés intègrent les processus
  - L'approche de service et SOA sont les standards d'interopérabilité

Votre initiative est un voyage au long cours

- pour votre entreprise et vos collaborateurs

Il est temps de l'entreprendre

Merci de votre attention

- Christophe TOULEMONDE
  - [christophe.toulemonde@jemmresearch.com](mailto:christophe.toulemonde@jemmresearch.com)
  - +33 6 30 67 05 57



## Qui suis je ?

- JEMM research
  - Cabinet de conseils et analyses stratégiques
  - Deux pôles d'activités
  
- Entreprises
  - Accompagnement et coaching
  - Evolution des organisations
  - Choix d'architecture et de technologies,
  - Partage de bonnes pratiques
  - Aide aux changements
  - ...
  
- Editeurs de logiciels et intégrateurs
  - Compréhension du marché
  - Analyse des besoins des clients
  - Adaptation des messages au marché de proximité
  - ...
  
- Christophe TOULEMONDE
  - Domaines de recherche : Infrastructure, SOA, Intégration, Collaboration, Communautés
  - Conférencier à Capgemini Institut et IIR
  - Anciennement Analyste au Meta Group