



Offre de services Riches Social Media Hub Entreprise

Yves Simon (Social Computing) et Jean-Pascal Perrein (30rg Conseil)
Pour le Forum **IBM Intégration et Gouvernance de l'Information**
5 mai 2011 Paris



- Mieux gouverner l'information,
- pour améliorer les usages, anticiper les risques, réduire les coûts

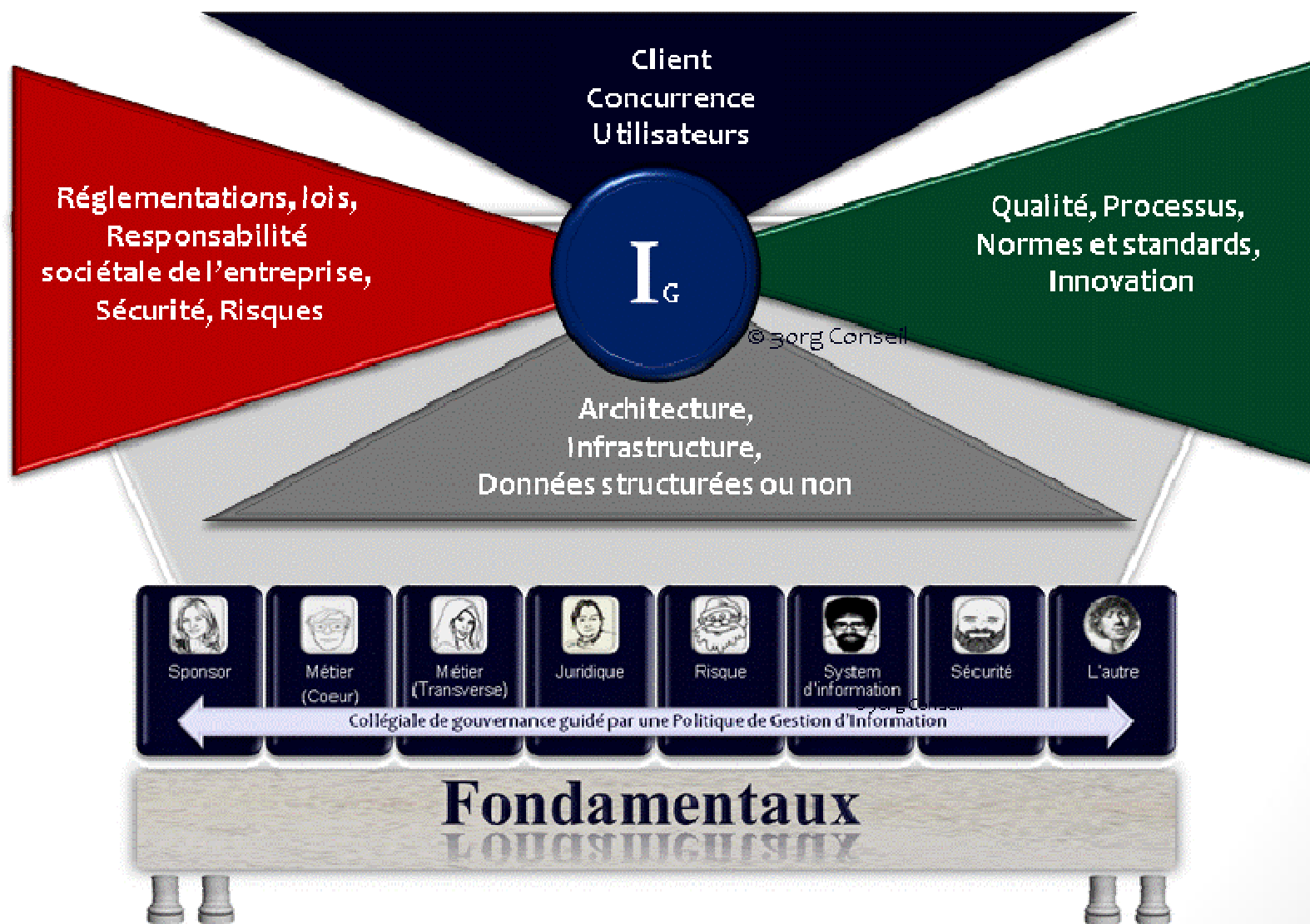
Plan

Offre de Services Riches et Social Média Hub Entreprise



Gouvernance de l'information

Un écosystème, des hommes, des rôles, des processus, et des fondamentaux



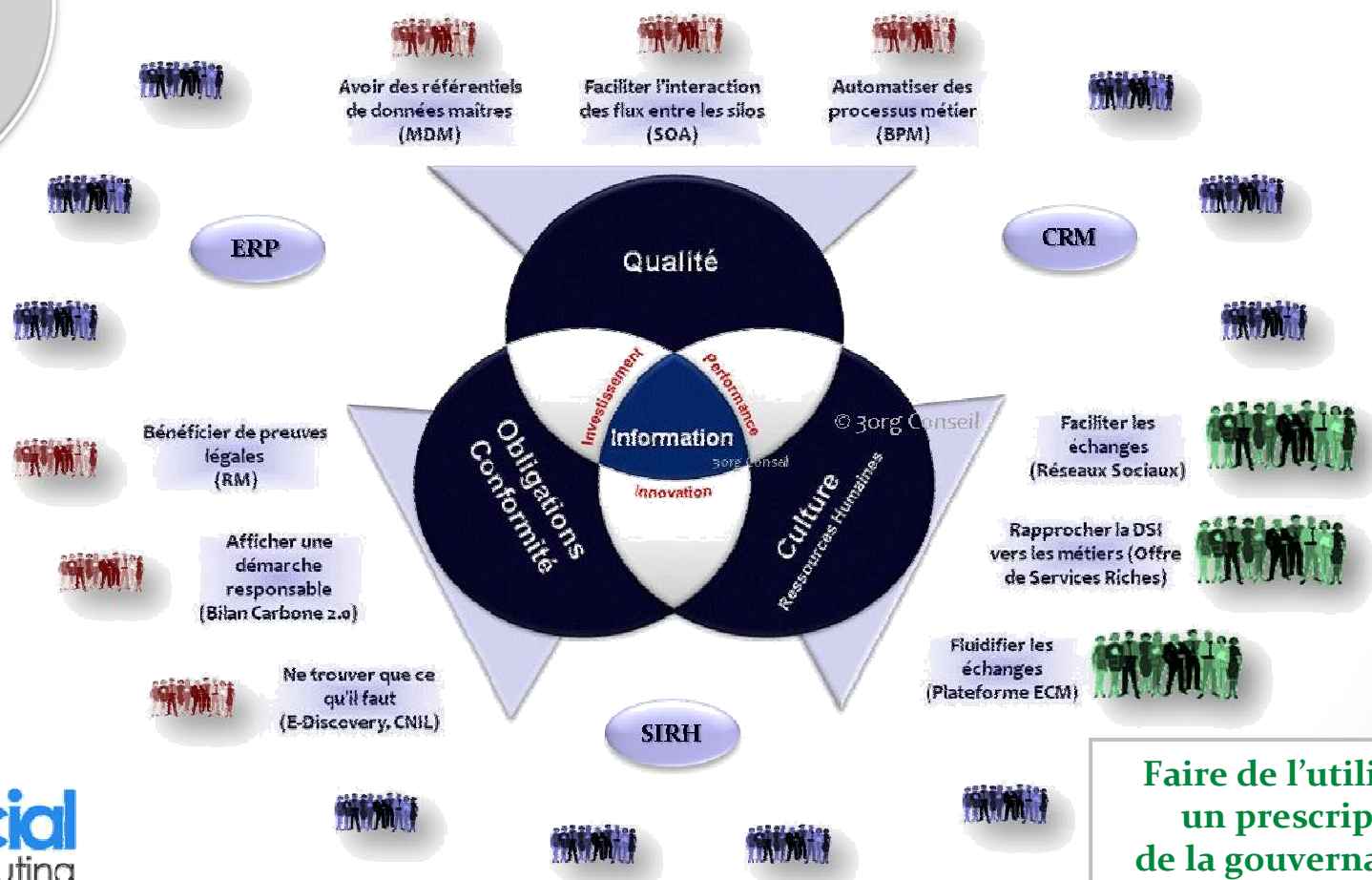
Gouvernance et utilisateur

Quels liens entre l'utilisateur et la gouvernance de l'information

Quelle importance donner aux utilisateurs ?

↕

Quelle importance donner aux Politiques de gouvernance ?



Faire de l'utilisateur un prescripteur de la gouvernance de l'information ?



Offre de services ~~basique~~ classique

Ca marche aujourd'hui, alors pourquoi changer ?



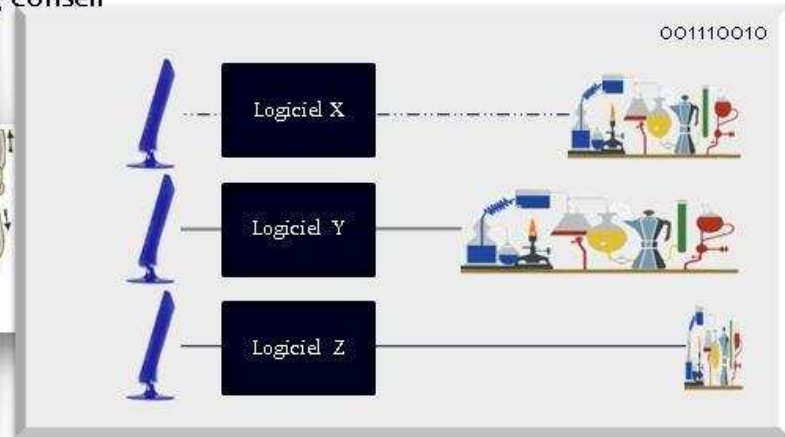
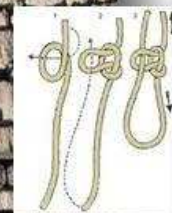
Se concentre sur ses outils

Développe son système D

Le système est responsable des informations manipulées



© 301g Conseil



Fournisseur de moyens techniques

Une barrière culturelle, des projets compliqués, des clients « volatiles », une visibilité court terme, un SI lourd et couteux, des informations pas maîtrisées,..

Une offre de services riches

Et si l'utilisateur était le membre le plus actif de la gouvernance de l'information ?

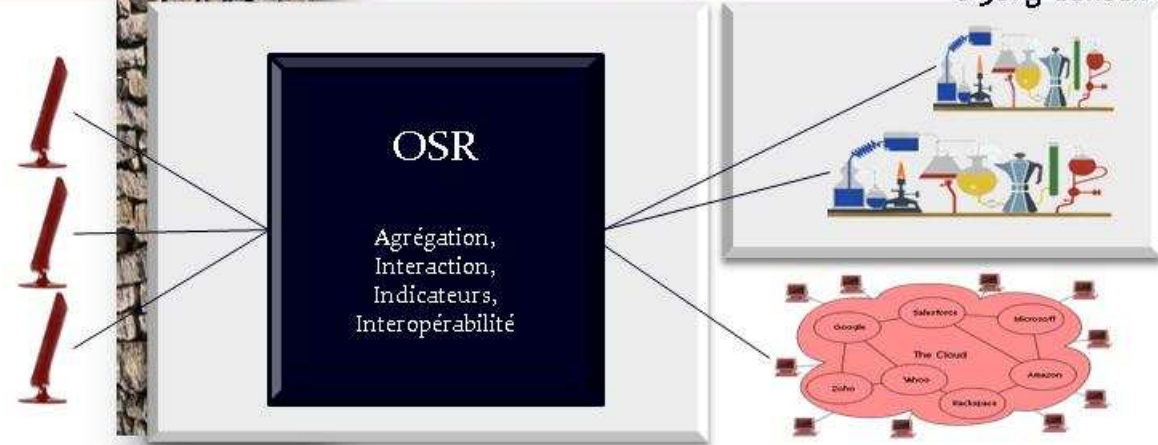


Se concentre sur son métier
-
Développe ses usages
-
Est responsable des informations manipulées



© 30rg Conseil

Une meilleure réactivité,
Des utilisateurs plus avertis,
Des équipes plus motivées,
Un SI moins compliqué,
Des informations mieux maîtrisées,
Une meilleure gestion des coûts,



Fournisseur (DOSR) d'offres de services

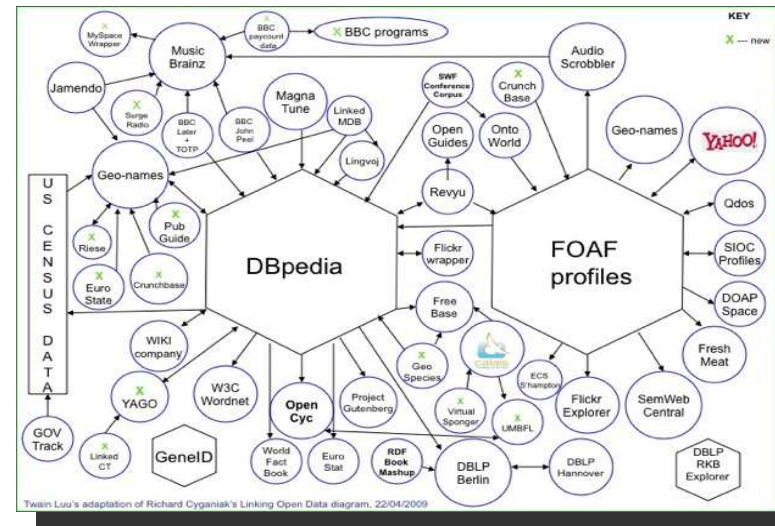
Fournisseur (DSI) de moyens techniques

Autour de l'utilisateur

Une nouvelle culture autour de l'interactivité, de la mobilité, de la complexité, ...

- **Cultures** : Caractéristiques novatrices induisant des changements d'habitudes dans un écosystème informationnel global ⇒ le web (2.0, 3.0)
- **Chaos** : Changements technologiques très rapides, ruptures tous les 12/24 mois
- **Richesse** : Agrégation et monitoring qui renforce l'interactivité de l'organisation avec son environnement,
- **Qualité** : Recherche d'information pertinente, définition de nouvelles fonctions Community Manager, actions de curation, ...

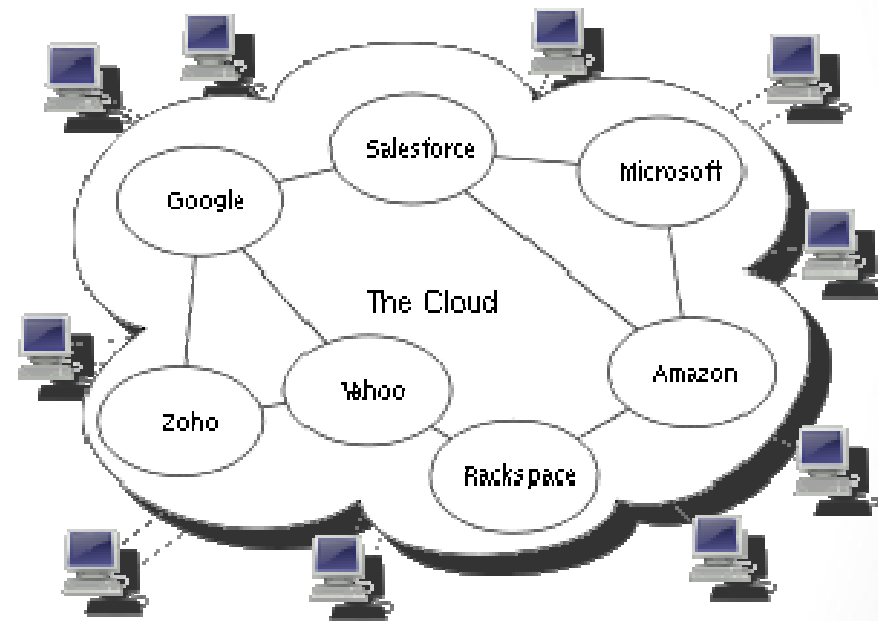
Instantaneite
 Interoperabilite
 Interactivite
 Synchronisation
 Flux
 Monitoring
 Agregation
 Nouvelles
 Complexite
 Mobilité
 Ipad
 Android
 RSS
 Usages
 Transparence
 Source
 Chaos
 Open
 Interactivite
 Synchronisation
 Monitoring
 Agregation
 Nouvelles
 Complexite
 Mobilité
 Ipad
 Android



Diversification des sources

Une foultitude de sources d'usage de l'information

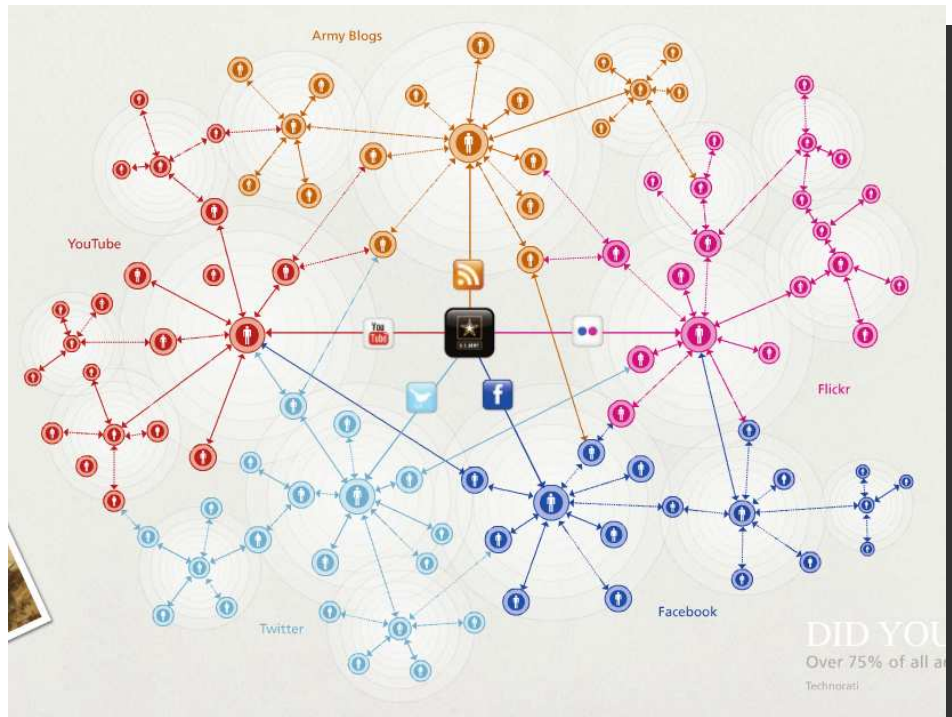
- L'avènement du web comme source d'information 'racine' et comme prescripteur voire comme canal primaire de vente
 - Wikipedia,
 - Youtube,
 - Catalogues en ligne,
 - Sites d'informations professionnelles,
 - Open Data,
 - Linked data,
 - Google,
 - Facebook – SalesForce,
 - Twitter,
 - Linkedin, Viadeo,
 - Cloud computing, SAAS & API's
 - Giant Global Graph et Sémantisation (rdf)
 - ...



Le Social Media Hub

Enrichir la visibilité de l'organisation

- **Objectif** : Centraliser les informations collectées et diffusées, produites par les différents publics de l'organisation, autour de la marque et des produits, sur les différents médias sociaux



Mieux connaître
et
Mieux interagir

Les fondamentaux du Social Media

Maitriser l'évolution de la densité d'interaction

- Agrégation de flux en provenance de multiples sources
- Reconnaissance des utilisateurs à travers leurs différents profils en ligne (facebook, twitter, linkedin ...)
- Usage des protocoles types SAML/CoT,
- Outils et fonctionnalités : Blog, Wiki, RS, Calendriers, Simulateurs, Compérateurs, Search, Statistics, Automation, Moderation, Alertes, ...
- Exemples : Liferay seesmic.com - hootsuite.com - cotweet.com ...



Le Social Media Hub Entreprise

Facilitateur de la gouvernance de l'information

- Environnement intelligent, diffus, densifié, nécessitant des outils de monitoring puissants et ouverts - Chaque organisation a des besoins spécifiques ⇒ Enterprise Social Media Hub
- Organisation étendue ⇒ Système d'information étendu sur le web ⇒ Utilisation de composantes SaaS ⇒ Veille ⇒ Intégration et personnalisation ⇒ Contribution des équipes SI à l'évolution de code ⇒ Open source ⇒ Nouveaux métiers & nouvelles organisations

Faire évoluer l'utilisateur outils techniques vers un utilisateur intégré à un biotope dans un écosystème informationnel global



Points de vigilance

Pensez grand, commencer petit, avancer rapidement

- La résistance au changement des utilisateurs
- Les besoins d'accompagnement
- Le support à la communauté
- L'adéquation des compétences au nouvelles technologies
- La maitrise du réseau local et étendu
- La maturité de l'infrastructure,
- La maturité des technologies
- La difficulté d'intégration
- Les budgets

Cette approche induit une transformation progressive de l'IT. C'est un programme de plusieurs années.



Synthèse

OSR et SMHE, des services sur un plateau

Direction des Offres de Services





Yves SIMON
Directeur associé

+33 6 47 53 54 72
yves@social-computing.com
www.social-computing.com



Jean-Pascal Perrein

Consultant en gestion d'information
JPPerein@3org.com
+33(0)6 61 07 66 55
<http://www.3org.com>



3org Conseil
40 rue Fabert - 75014 Paris
Fax: +33(0)1 47 16 03 65
<http://www.3org.com>

3org Conseil

Gouvernance, usage et gestion de l'information

Merci !
À très bientôt
sur :
www.social-computing.com

Merci !
À très bientôt
sur mon blog :
<http://www.3org.com>

