

Gagner en performance avec un extranet

Comment déterminer et mener son projet extranet?



mars 2010

Gagner en performance avec un extranet

Nos intervenants

Charles Billon, Architecte logiciel , **KEY BLOX**
éditeur et intégrateur en solutions Open Source
cbillon@keyblox.com



www.keyblox.com



Ronie Bouchon Consultante en organisation,
ArianeSud Entreprendre, Conseil et organisme de formation
ronie.bouchon@arianesud.com

www.arianesud.com

Extranet

Plan de la Présentation

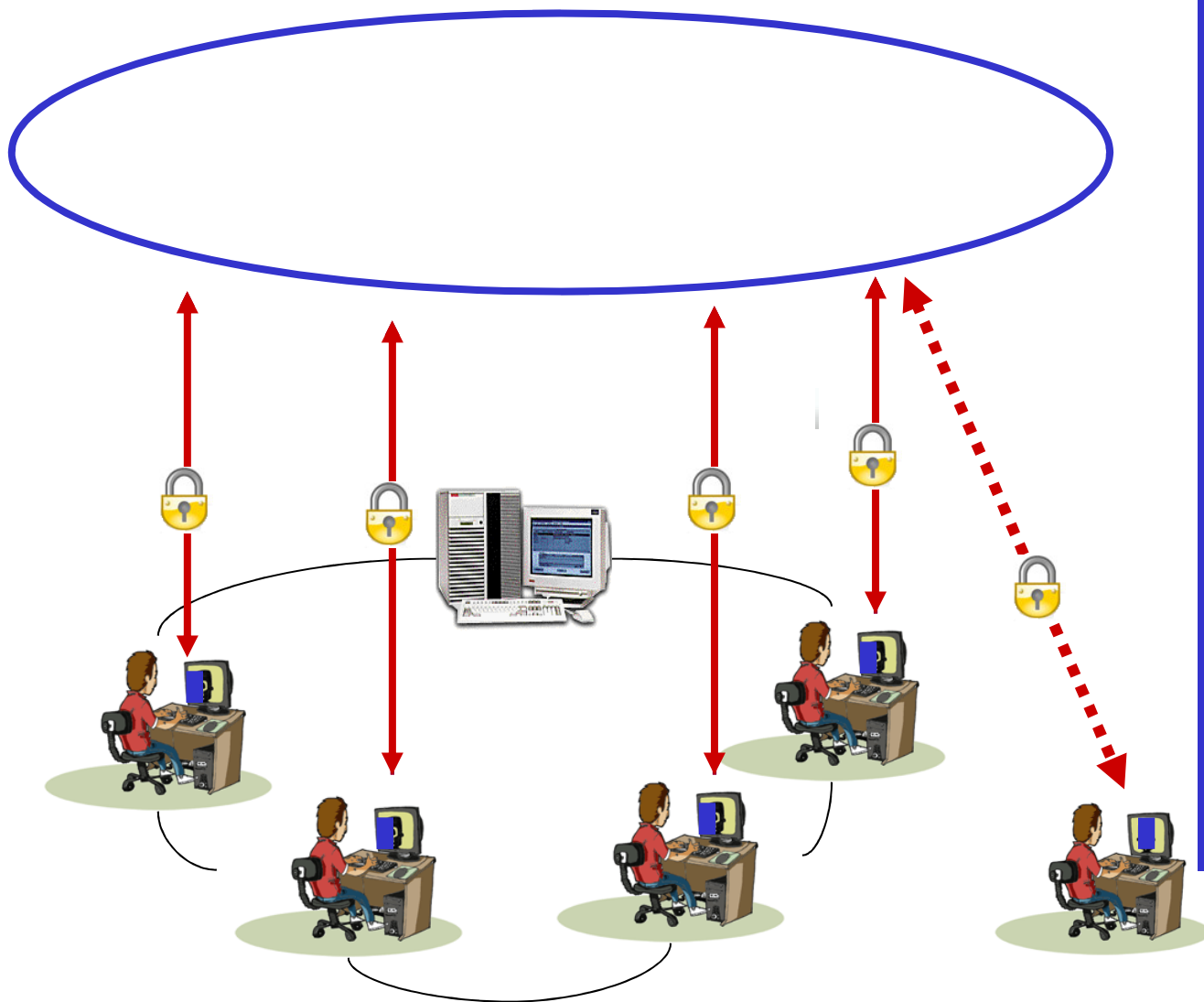
- ✓ L'extranet c'est quoi ?
- ✓ La culture d'entreprise
- ✓ Les usages / aspects fonctionnels
- ✓ La gestion humaine :
l'accompagnement à mettre en œuvre
- ✓ Le choix de la solution et des prestataires

Extranet

Extranet

c'est quoi ?

Un extranet, c'est quoi ?



Une plateforme Internet.

Accessible via un navigateur.

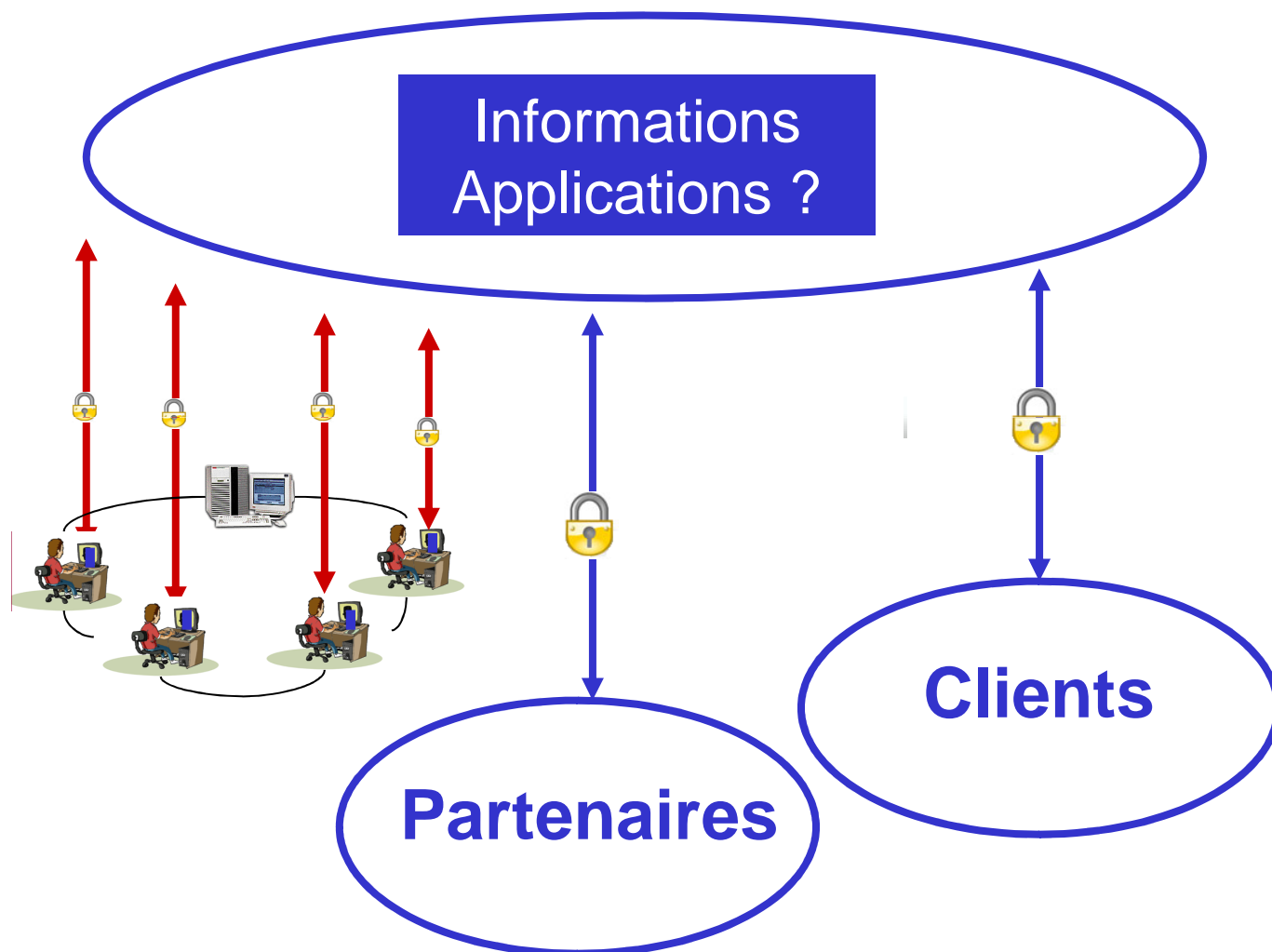
A l'intérieur ou en déplacement.

Réservé par des codes d'accès.

Pour les salariés, les clients, les partenaires.

Avec des applications.

Un extranet, c'est quoi ?



Une plateforme Internet.

Accessible via un navigateur.

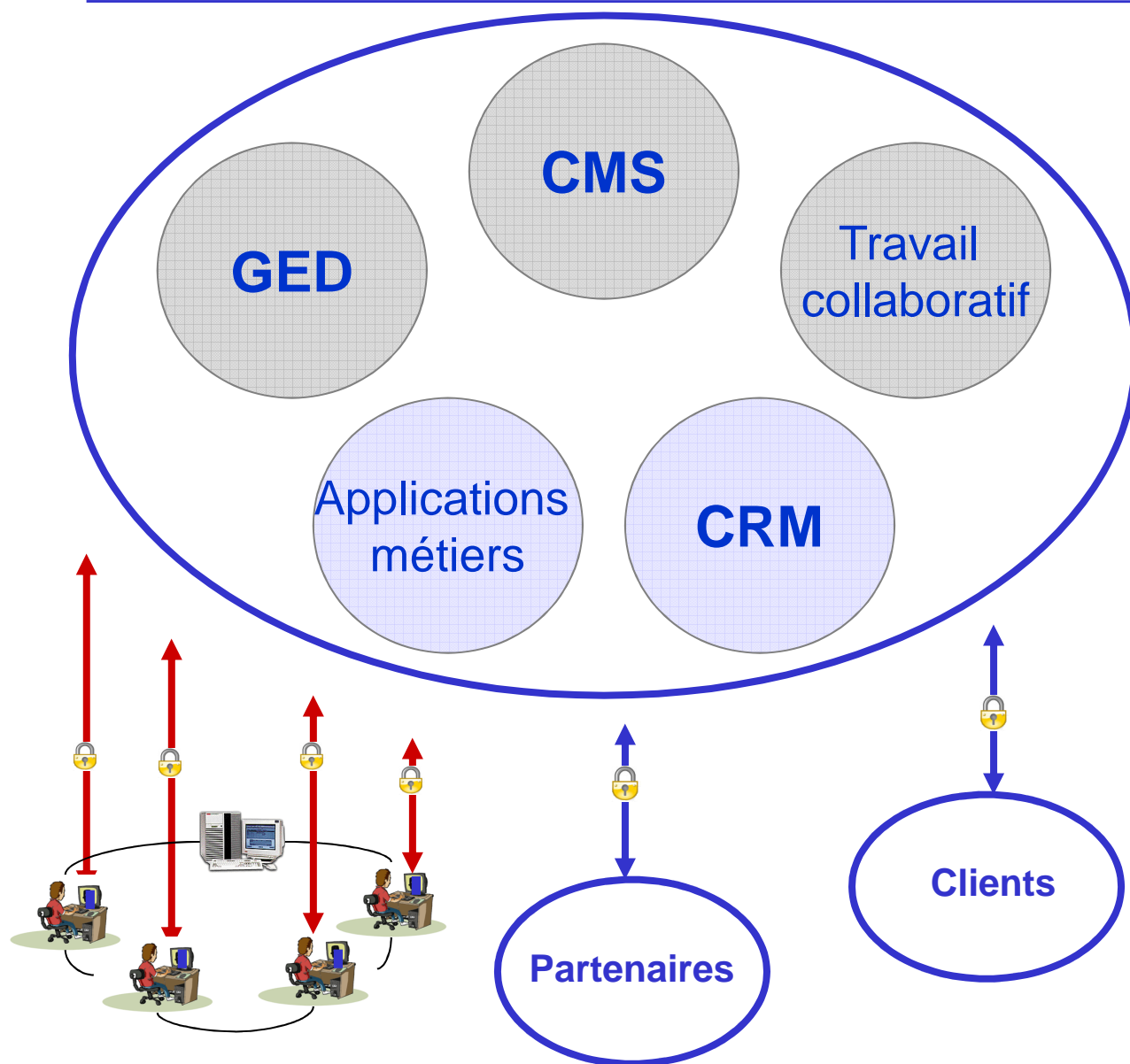
A l'intérieur ou en déplacement.

Réservé par des codes d'accès.

Pour les salariés, les clients, les partenaires.

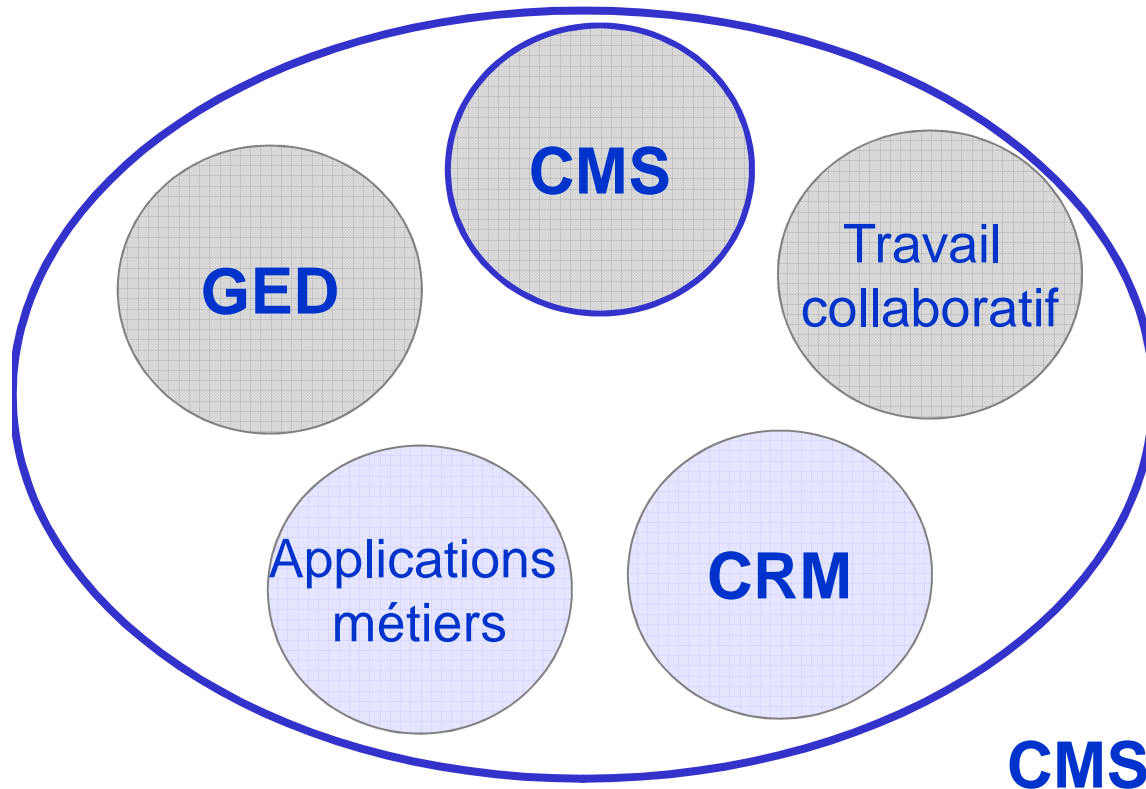
Avec des applications.

Un extranet, c'est quoi ?



- Mise en réseau d'applications.
- Gestion des documents.
- Moyens de diffusion de l'information.
- Outils de collaboration.
- Applications "métier".

Un extranet, c'est quoi ?



CMS

Content Management System

Collecte d'informations multi sources, multi thématiques

Centralisation et sauvegarde de l'Information

Traitement et conditionnement par cible

Distribution par cible et par canal

Mise en réseau
d'applications.

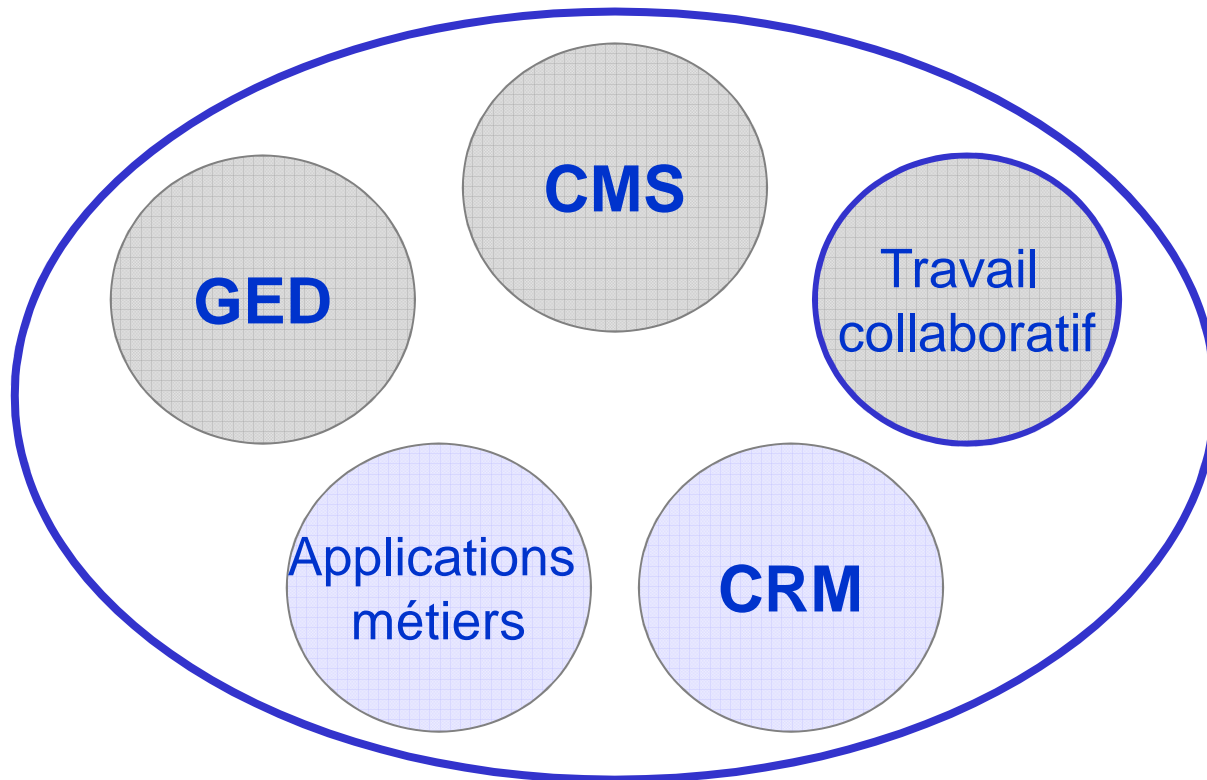
Gestion des
documents.

Moyens de diffusion
de l'information.

Outils de
collaboration.

Applications
"métier".

Un extranet, c'est quoi ?



Mise en réseau d'applications.
Gestion des documents.
Moyens de diffusion de l'information.
Outils de collaboration.
Applications "métier".

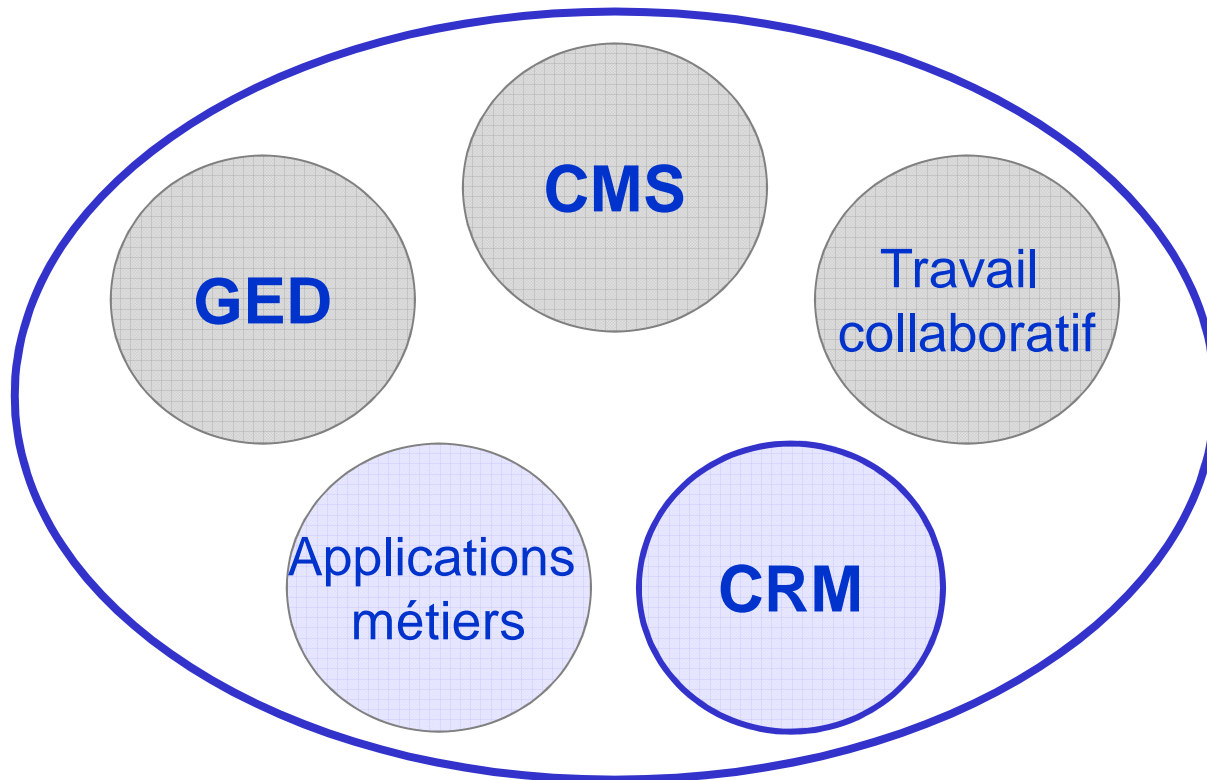
Quels services collaboratifs ?

Agenda,
Partage de tâches,
Documents partagés,
Co-authoring.

Messagerie
Forum, Wiki, Blog
Vidéo ou Web conférence
Instant Messaging, Chat

Téléphonie IP
Chaîne de validation,
Tableaux de bord
Groupes utilisateurs

Un extranet, c'est quoi ?



Gestion de la Relation Client

Fichiers prospects
Avant & Après Ventes
Suivi de contacts, relances
Support Clients

Mise en réseau
d'applications.

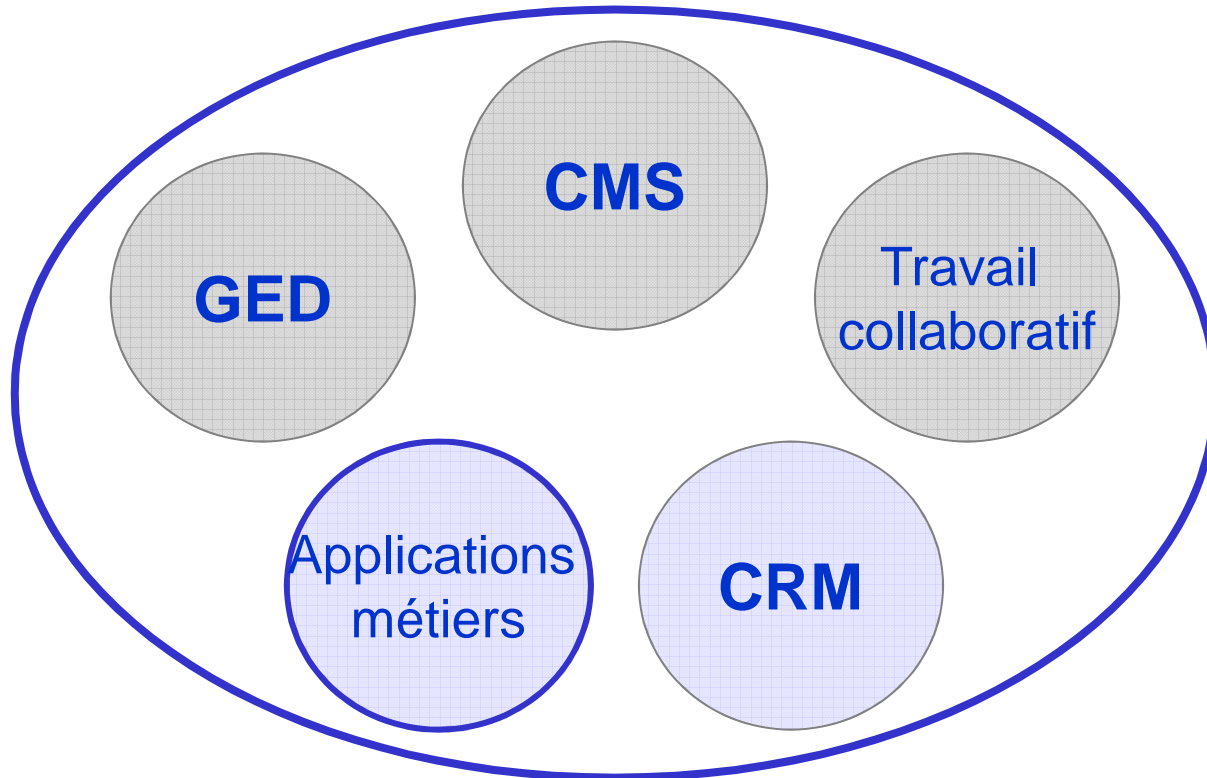
Gestion des
documents.

Moyens de diffusion
de l'information.

Outils de
collaboration.

Applications
"métier".

Un extranet, c'est quoi ?



Application métiers

Comptabilité
Fournitures
Workflow
Paie & Finance
Ressources Humaines

Mise en réseau
d'applications.

Gestion des
documents.

Moyens de diffusion
de l'information.

Outils de
collaboration.

Applications
"métier".

Un extranet, c'est quoi ?

Prise de conscience de l'aspect sécuritaire

Comment ne pas perdre ses informations ?

Redondance matérielle et logicielle, politique de sauvegardes

Qui les protège ?

Protection des locaux, politique de maintenance

Qui peut y avoir accès ?

Authentification, cryptage, contrôle d'accès physique

Qui fait barrage aux attaques extérieures ?

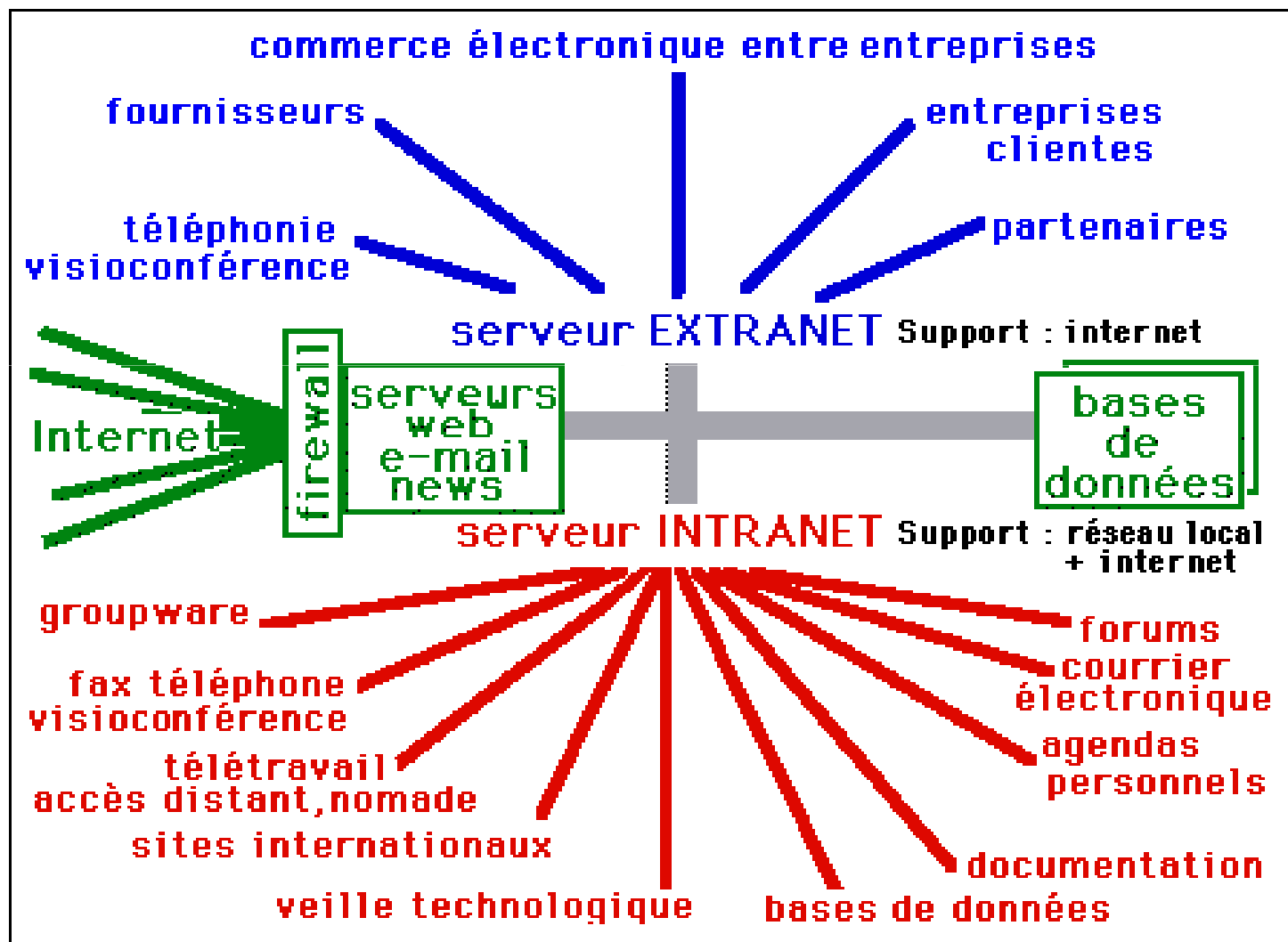
Anti virus, anti spam, anti intrusion

Comment livrer les bonnes informations aux bonnes personnes et restreindre l'accès à certaines informations ?

Authentification, gestion des droits, cryptage

Un extranet, c'est quoi ?

ASPECT FONCTIONNEL



Un extranet, c'est quoi ?

Technologies de l'aspect sécuritaire

Réseaux cryptés,

VPN,

Pare feux,

Sécurisation physique des serveurs ...

Mode SaaS

Extra



**La culture
d'entreprise**

Un extranet, c'est quoi ?

ASPECT PROJET MANAGERIAL

La mise en place d'un extranet s'apparente plus à celle d'un site web qu'à celle d'une application.

- Mise en place de services et fonctionnalités adaptés au besoin des internautes (salariés, partenaires, clients)
- Intégration dans l'organisation des échanges, modes de travail et prise en compte de l'appropriation par les utilisateurs (management humain)
- Adaptation de l'extranet et de ses fonctionnalités à la culture interne de partage de l'information.
- Progressivité de l'extranet. L'extranet permet de faire évoluer progressivement les modes de communication dans l'entreprise. Il faut partir de fonctionnalités « acceptables » dans la culture interne de l'entreprise pour évoluer par la suite.

L'extranet, un projet d'organisation

- ✓ La consolidation du savoir faire de l'entreprise
- ✓ L'intégration des externes (clients et fournisseurs)
- ✓ La remontée des données du terrain
- ✓ La capitalisation des acquis et de l'expérience
- ✓ Le partage du savoir

Extranet

Usages

Aspects

fonctionnels

Présentation d'eZ Publish – son écosystème

Mobile
Smartphone I-phone

E-commerce

Newsletter

Share CV
Gestion du recrutement

Ez Blox

TECTRIS
EVALUATION
Evaluation en entreprise

Portails
d'entreprise

Référencement

Extranet 2.0

Un extranet, pour quels usages ?

3

types

d'usages

L'extranet par **projet**

L'extranet par **thématique**,
compétence, pratiques

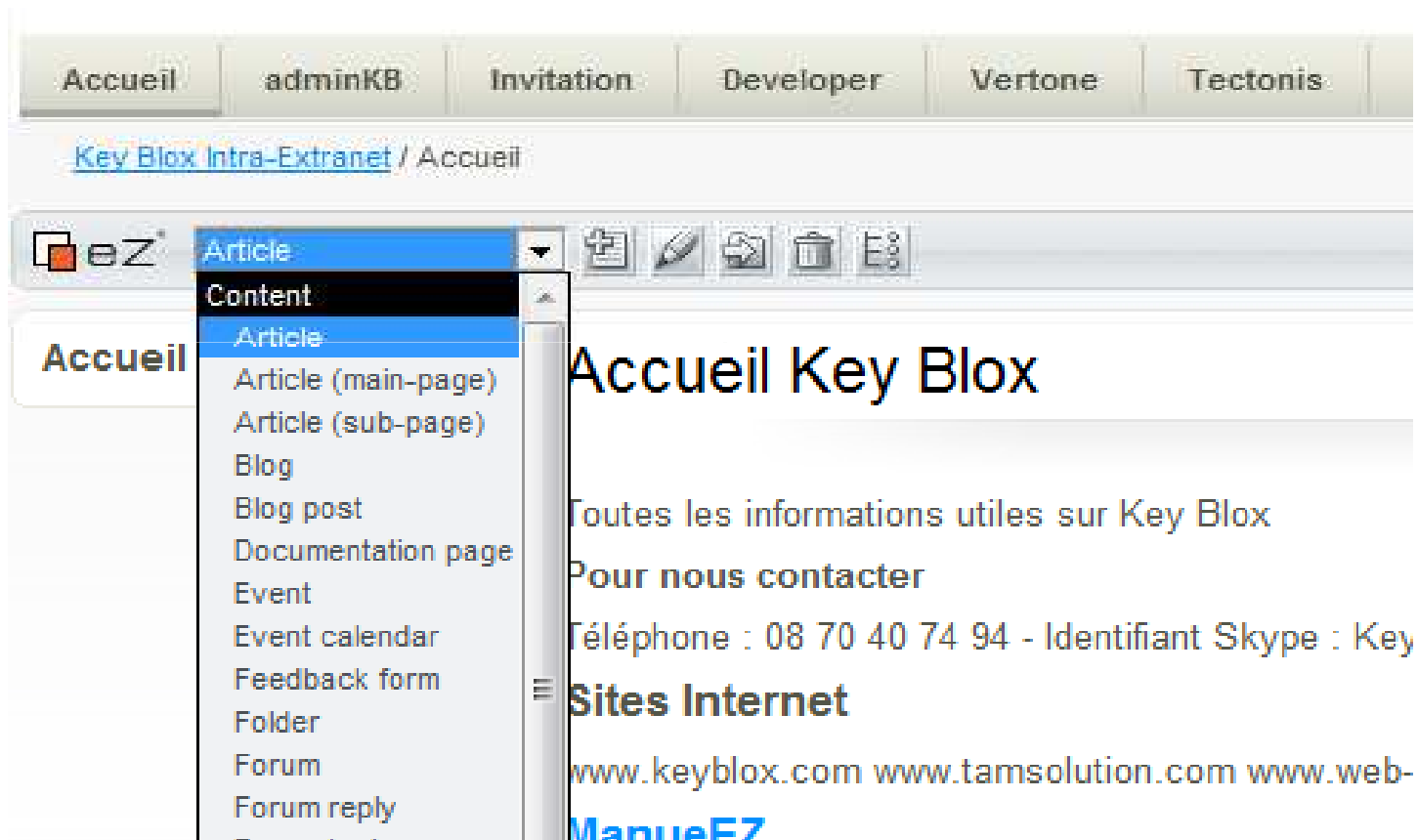
L'extranet, le **réseau global**
de l'entreprise, clients et
fournisseurs, partenaires

« Un extranet Projet »

Quels usages et fonctionnalités ?

- ✓ La publication de tous les composants WEB
- ✓ La gestion des droits sur mesure pour tous les groupes de travail
- ✓ Les « Dernières publications », le Plan de site
- ✓ La notification pour se tenir informé des nouvelles publications par email, par rss

Un extranet Projet



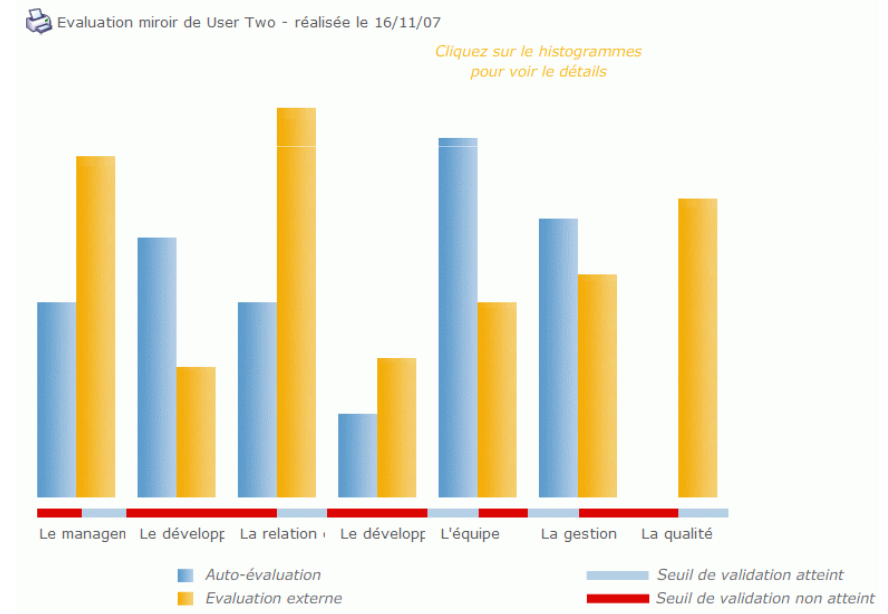
Un extranet par thématique, compétence, pratiques

Quels usages et fonctionnalités ?

- Organisation par thématique, compétence, pratiques ...
- Une recherche indexée pour chaque groupe,
- Nuage de mots-clés
- Le scoring des articles (vote par les internautes)
- Le versionning

Exemple sur les pratiques en Entreprise

TECTRIS L'évaluation à 360°



Un extranet réseau global

Quels usages et fonctionnalités ?

- La création automatisée d'espaces privés
- La notification pour les nouvelles thématiques et sur les sujets de votre choix
- Une barre web pour et une publication rapide selon les droits accordés
- La consultation ou l'évaluation des utilisateurs sur des sujets précis
- traçabilité des échanges

Un exemple : la gestion des candidats



Gestion du recrutement



à propos de VERTONE | savoir-faire | secteurs d'activité | **nous rejoindre** | presse | blog | 10 ans

■ Pourquoi rejoindre VERTONE ? ■ Témoignages ■ Profils recherchés ■ **Postuler**

Vous offrir des parcours valorisants

Prénom <input type="text"/>	Nom <input type="text"/>	Titre <input type="text"/>
Adresse <input type="text"/>	Code postal <input type="text"/>	Ville <input type="text"/>
Adresse e-mail <input type="text"/>	Téléphone <input type="text"/>	Date de naissance -- / -- / -----
Type de formation -----	Date de disponibilité 01 / 2010	Comment avez-vous connu notre cabinet ? -----

CV (Taille max. 400 ko ; seuls les fichiers doc pdf et odt sont acceptés)

Lettre de motivation (Taille max. 400 ko ; seuls les fichiers doc pdf et odt sont acceptés)

Tous les champs sont obligatoires

Conformément à la loi 78-17 du 06/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le présent site a fait l'objet d'une déclaration à la

Un exemple : la gestion des candidats

Outil de recrutement VERTONE Manuel: administrateur utilisateur

Accès administrateur | X AdminRecruteur | [Déconnexion](#)

Nouveaux CV | **Pipe** | Mes candidats | Propositions | Reporting | Administration secondaire | Historique | Export | Mes paramètres | Aide

N°	Prénom	Nom	Age	Ecole	Origine	Cooptant	Poste	CV / LM	< 1 >	< 2 >	< 3 >	< 4 > Réservé directeur	Téléphone	Statut
01656	Maxime	Fontan	22	INSA Lyon	Site internet		Stagiaire	 17/11/2009	Temps d'attente 120 jours				+61405931995	En attente 18 / 3 / 2010 hh : mm <input type="button" value="Rdv"/>
01661	Jérémy	Garandet	23	Centrale Paris	Salon/Forums		Stagiaire	 18/11/2009	Temps d'attente 119 jours				06 72 98 35 19	Réservé Fabienne GOARZIN 18/02/2010 hh:mm
01686	Louise	Bousquet	25	HEC	Connaissance		Consultant Junior	 25/11/2009	C.Lemoine et S.Baghdadi 07/01/2010 OK 1	Michaël 22/01/2010 OK 2	Raphaël B. 02/02/2010 OK 2	TESSON 10/03/2010 Proposition 2	06 63 96 00 43	Proposition envoyée 15/03/2010

**Réussir
son projet Extranet ?**

« A.T.O.M »

Accompagnement

Technique

Organisationnel

& Managérial

Réussir son projet Extranet

- ✓ Penser l'accompagnement au changement
- ✓ Développer un management 'apprenant'
- ✓ Clarifier la politique d'évaluation dans l'entreprise ?
- ✓ Définir les critères de réussite de l'extranet

Un extranet réussi

Axe : le développement des compétences

- Outil d'échange et de capitalisation
 - Des savoirs faire existants
 - Des expériences en devenir
- Outil de révélation des potentiels
- Moyen de valorisation et de reconnaissance de la compétence
- Espace d'initiative, de stimulation de l'innovation
- Permet la formalisation des savoirs

Un extranet réussi

Axe : le développement de l'information

- Possibilité de coopérations transversales et ouvertes à travers les forums
- Nouveaux : trouver le bon interlocuteur , la bonne information
- Création d'une dynamique internet et externe

Les bonnes questions en amont

- Identifier les compétences / bons modérateurs
- Réticence à la transmission de son savoir (dépossession de ses compétences)
- Le type d'information à publier, les codes de l'entreprise
- Politique et hiérarchie
- Diagnostic et culture de l'entreprise

Concevoir son Extranet

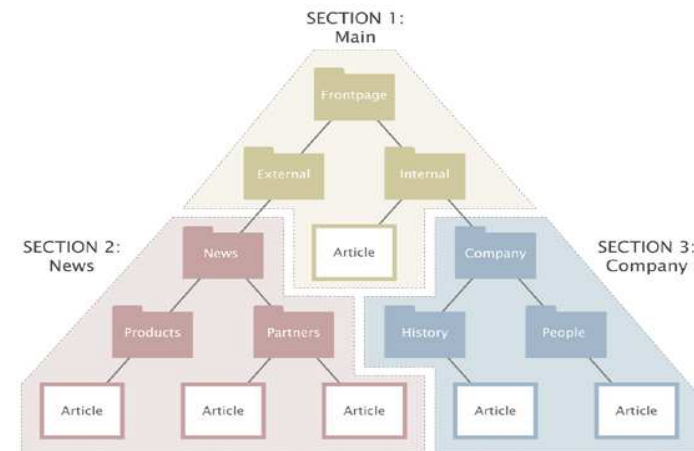
L'acquisition de l'outil par les utilisateurs

- ✓ quelle information attendent-ils ?
- ✓ quel niveau d'échange espèrent-ils (forum, commentaires, vote ...)
- ✓ l'importance de l'arborescence
- ✓ l'importance du vocabulaire
- ✓ la sensibilisation sur l'outil
- ✓ les statistiques de fréquentation, les statistiques du moteur de recherche interne
- ✓ l'automatisation de la relation client

Concevoir son extranet

Les politiques de publication

- ✓ Modération à priori
- ✓ Post-modération
- ✓ Modération par les utilisateurs
- ✓ Montée en puissance



Concevoir son projet extranet

Stratégie de publication

✓ Complexité ?

- Un workflow léger (avec peu de validations) apporte une publication rapide.
- Un workflow complexe ralentit le process.

✓ Complet ?

- Automatique : Aucune intervention mais développements lourds et peu de décisionnel
- Semi-automatique : interventions mais plus grande souplesse ; gestion du cas par cas.

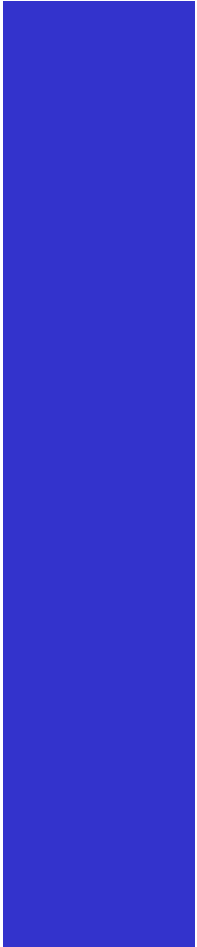
✓ Système ouvert ?

- Organisation hiérarchique
- Organisation collaborative

Concevoir son Extranet

Les facteurs d'échec

- ✓ Insuffisance de la préparation
- ✓ Peu de communication
- ✓ Avantages non perçus par les salariés
- ✓ Effets secondaires non pris en compte
- ✓ Dérapage de la mise en oeuvre
- ✓ Projet de la direction
- ✓ Pas de définition de critères de réussites



**Le choix
de la solution
et des prestataires**

Choisir sa solution extranet

Les grandes familles d'outils

Familles d'applications dites collaboratives pour l'entreprise

- ✓ Le gestionnaire de contenu ou **Content Manager Service (CMS)** : pour la publication en ligne. Sites communautaires, Extranets, E-commerce, Base de connaissances
- ✓ La **Gestion Electronique des Documents GED**
- ✓ Le **Customer Relationship Manager** : la gestion de la relation client (avant-vente, commerce, sav ...)
- ✓ **L'ERP** : la gestion complète des processus de l'entreprise.
- ✓ Le groupware : la vision du groupe de travail en entreprise (partage d'agenda, de contacts, de données)
- ✓ Progiciels : Gestion des stocks, achats ...

Choisir sa solution / les portails d'entreprises

✓ Quelques projets Open Source

- Les CMS : eZ Publish, Joomla, Drupal, Typo3
- Gestion Electronique des Documents : Contineo, Nuxeo, Knowledge Tree,
- Groupware / Portail d'entreprise : Alfresco, Exo-plateform, Jahia

Choisir son prestataire

L'accompagnement en organisation

- ✓ Cabinets de conseil spécialisés dans l'organisation et la conduite du changement
- ✓ Spécialistes MOE en système d'information
- ✓ Conseil Intégrateur
- ✓ Universités avec offre de consultance

Le choix du prestataire

Deux architectures

- ✓ Le mode traditionnel : disponible sur un poste ou à l'intérieur d'un intranet
- ✓ Le mode **Soft As A Service** : à la location et à la demande. L'application et ses données sont externalisées.

Le choix du prestataire

Le mode SaaS est le mode privilégié des PME PMI .
Il apporte aux **entreprises de toutes tailles** :

- ✓ Un environnement industrialisé
- ✓ Les sauvegardes automatisées
- ✓ Des applications sans engagement de temps
- ✓ Un temps réduit d'implémentation
- ✓ les mises à jour gratuites : licence et déploiement
- ✓ un support fonctionnel
- ✓ Un investissement quasi nul

Le choix du prestataire

Les bénéfices du mode SAAS

- ✓ Pour les utilisateurs, les bénéfices sont :
 - La facilité d'accès aux applications, via un simple navigateur web
 - La possibilité d'accéder à distance pour les collaborateurs nomades.
 - Une collaborativité accrue
 - Une ergonomie esthétique et intuitive
 - un support fonctionnel et technique plus réactif

Le choix du prestataire

Evaluer une offre SAAS

- ✓ Un service fourni avec un SLA (Service Level Agreement): Temps d'intervention et de correction selon la nature du problème
- ✓ L'accompagnement à l'outil pour devenir autonome (Hotline, Paramétrages, développement ...)
- ✓ La sécurité des données
- ✓ Une tarification souple : nombre d'utilisateurs simultanées, nombre de compte, taille des données stockées, débits des transferts

Gagner en performance avec un extranet

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Charles Billon, Architecte logiciel , **KEY BLOX**
éditeur et intégrateur en solutions Open Source
cbillon@keyblox.com



www.keyblox.com



Ronie Bouchon Consultante en organisation,
ArianeSud Entreprendre, Conseil et organisme de formation
ronie.bouchon@arianesud.com

www.arianesud.com