

Votre infrastructure est-elle **people ready** ?



**La collaboration informatique**

améliore  
la performance  
globale



## Travail isolé ou processus de groupe : où en êtes-vous ?

Le travail en équipe a toujours existé en entreprise. Ce qui change aujourd'hui, c'est la façon de l'orchestrer. Dans une approche conventionnelle, il s'agissait plutôt d'une succession d'interventions de personnes, menées de façon isolée. La tendance actuelle consiste à imbriquer le travail des collaborateurs, en leur donnant, au travers de leur interface bureautique habituelle, les moyens de réellement travailler ensemble. Les équipes interviennent ainsi, de façon simultanée ou différée, sur des documents et des données contenus dans des serveurs et des postes clients. Au plan économique, ce mode de fonctionnement revient à passer d'une efficacité individuelle à une vraie productivité collective, au sein d'une entreprise ou d'un service public.

### ■ Une interaction renforcée

Cette évolution est identique à celle que connaît l'environnement Microsoft Office system. Office system 2003 avait posé les bases d'une bureautique intégrée au système d'information, avec la généralisation de XML et l'arrivée de nouveau logiciel comme Office InfoPath™, capable de transcrire directement les informations saisies en données structurées. La version 2007 de Microsoft Office system va beaucoup plus loin **en généralisant les fonctions de collaboration et d'interaction entre les personnes, les documents et les applications.**

Quels sont les impacts pour l'utilisateur ?

Son environnement de travail reste familier et simple à utiliser. En termes d'interfaces, il retrouve avec la version 2007 d'Office system l'accès à des fonctions évoluées. Pour la consultation d'informations et de données, un navigateur Web suffit. Quant à Microsoft® Office Communicator 2007, ce logiciel client fédère dans une seule interface tous les canaux de communication (téléphonie fixe et mobile, voix sur IP, conférence Web, messageries électronique et instantanée).

### ■ Des processus automatisés

En termes d'outils, les versions 2007 de Microsoft Office Word, Excel, Outlook® dialoguent et interagissent plus que jamais avec l'infrastructure de serveurs. Qu'il s'agisse des nouvelles versions de Windows® SharePoint Services ou Microsoft Office SharePoint Server 2007, elles automatisent la gestion des flux d'informations et des processus, grâce à un moteur de workflow. Elles gèrent également l'authentification des utilisateurs, ainsi que leurs droits de création, de consultation et de modification des documents et des données.

Voilà la vraie (r)évolution apportée par la collaboration numérique telle que nous la concevons : **ne rien changer au cadre de travail tout en le reliant à celui de ses collègues et aux processus d'entreprise.** L'investissement technologique débuté il y a quelques années permet de concrétiser ce couplage cohérent et performant entre bureautique, applications centrales et réseaux de communication, ouvrant la voie à une plus grande performance au sein de vos organisations.

*Erin Raynaud, Directeur Produit d'Office system, Microsoft France*

### En résumé

Jusqu'à présent, la bureautique a amélioré le travail des personnes mais de façon isolée. Aujourd'hui, en s'appuyant sur les logiciels clients et serveurs de dernière génération, les employés ont la possibilité d'être plus efficaces collectivement.

Comment ? En partageant leurs données et leurs documents, en communiquant par équipes de façon simultanée ou différée, en automatisant le circuit de création et de validation de documents.

## RETOURS GAGNANTS

### Volvo IT accélère le travail collaboratif grâce à un portail clé en main

Acheter au meilleur coût, optimiser le développement et l'innovation produit... Autant d'enjeux cruciaux pour les constructeurs automobiles. La filiale informatique du groupe Volvo a mis sur pied une première plate-forme de collaboration dès la fin des années 1990. En parallèle, décision fut prise de développer un portail avec des outils de Microsoft, pour faciliter l'intégration avec les suites logicielles utilisées dans les différentes filiales du groupe. Une orientation également motivée par un objectif fort de réduction des coûts.

L'équipe opte alors pour les solutions Office SharePoint Portal Server 2003 et Windows SharePoint Services. Le cahier des charges met l'accent sur le confort de l'utilisateur. « *Nous avons beaucoup insisté sur l'évolutivité de la solution afin de disposer de portails métiers flexibles, capables d'accueillir les 50 000 utilisateurs potentiels du groupe et de permettre à chacun de développer son espace de travail conforme à ses projets ou ses processus* », détaille Carole Boudinet, responsable du centre de solutions de travail collaboratif.

ARCHITECTURE : Office SharePoint Portal Server 2003 et Windows SharePoint Windows Services.

BÉNÉFICES : portails métier plus rapides à construire et mieux adaptés aux besoins des utilisateurs, traçabilité des documents, diminution du nombre de pièces jointes aux courriels.



## Vers une gestion plus efficace des processus

La collaboration telle qu'elle se pratique au sein d'une entreprise ou d'une administration ne consiste plus seulement à coordonner les équipes d'un même service, mais aussi à faire travailler ensemble des personnes distantes physiquement, avec parfois des fuseaux horaires décalés. Quelles sont les principales missions confiées à ces personnes et nécessitant une coordination ?

### ■ Interactions complexes

Il s'agira en règle générale de produire ou de valider des documents, d'analyser des informations et des données, d'exécuter ou de piloter des projets, de s'assurer du bon avancement des missions, de prendre des décisions et de procéder à des arbitrages.

Tout ceci met en jeu :

- Des demandes d'origine interne (hiérarchie, direction générale) ou externe (partenaire, client, autorité légale) ;
- Différents intervenants : internes (travaillant ou pas dans le même service), externes (fournisseur, client, administration) ;
- Des contraintes de temps : définies (à telle échéance, après tel événement, avant telle date), indéfinies (dès que possible, sans date butoir), récurrentes (tous les x jours, x fois par semaine ou par mois) ;
- Des informations et des données (structurées ou non, mises à jour, archivées) ;
- Des moyens : méthodes, procédures, flux d'informations automatisés, applications intégrées, applications bureautiques, notes manuscrites, échanges entre pairs.

La question est de savoir comment tenir compte de tous ces facteurs, sans pour autant bouleverser les habitudes de travail des personnes.

### ■ La bureautique s'intègre au système d'information

Sur ce nouvel échiquier, le poste informatique évolue d'un statut d'outil individuel de gestion et de traitement de l'information, vers un rôle d'interface et d'« aiguilleur »

évolué, capable d'aider les collaborateurs dans leurs tâches quotidiennes. En structurant la description des données et des documents, XML et les services Web relient, de façon transparente pour l'utilisateur, les informations présentes dans le PC et les données stockées dans les systèmes d'information, internes ou externes à l'organisation (serveurs, bases de données, applications « métiers », intranets, extranets, sites Web...).

Le partage de documents, la coordination automatisée des flux d'informations et des dossiers en cours, la synchronisation des contacts et des messages, l'accès à une information homogène, centralisée dans un portail, la communication instantanée et unifiée font partie des services clés pour le collaborateur de l'entreprise.

### L'impact par services

- **Finance** : reporting automatisé, centralisation accélérée des données nécessaires aux plans prévisionnels ;
- **Ressources humaines** : traitement en ligne des documents administratifs (congrés, arrêts maladie, formations), libre-service électronique ;
- **Recherche et développement, production** : coordination des équipes et des sites, validation interactive des maquettes, des tests, des premières séries produites ;
- **Marketing, communication** : définition conjointe des plans d'action, analyse partagée des retombées ;
- **Commercial** : amélioration des objectifs par le partage des données sur la clientèle, les ventes et les marges ;
- **Informatique** : développements partagés entre l'interne et les prestataires, validation itérative des nouvelles applications avec les équipes et les directions fonctionnelles ;
- **Assistance, service après-vente** : base de connaissances communes, réduction du temps de réponse aux clients, amélioration de la qualité de service.

## RETOURS GAGNANTS

### Le groupe Marie Brizard adopte le travail collaboratif étendu

Fondée en 1755 à Bordeaux, la maison Marie Brizard a joué un rôle précurseur dans la création des liqueurs et boissons à base de plantes, de fruits et d'épices. L'entreprise vend chaque année plus de 200 millions de bouteilles dans le monde entier. Pour améliorer l'efficacité d'une organisation qui s'est peu à peu élargie par le biais d'acquisitions, Marie Brizard a décidé de développer le travail collaboratif.

« Notre nouvelle architecture technique fondée sur Windows Server™ 2003, Exchange Server et Windows® XP a permis d'unifier notre organisation déployée sur 5 sites de production » précise Christophe Veillat, responsable des systèmes et réseaux du groupe Marie Brizard. « Nous avons dans un deuxième temps optimisé les processus métier à travers la mise en œuvre de portails collaboratifs Windows SharePoint Services associés à Office InfoPath 2003 ».

LES BÉNÉFICES : gestion centralisée des domaines, des comptes utilisateurs et des applications bureautiques, meilleure interaction de l'ensemble des métiers, accélération des processus stratégiques.



## L'offre collaborative de Microsoft

Les systèmes de collaboration proposés par Microsoft se déclinent sur la partie clients et serveurs. Les nouvelles versions marqueront la forte évolution de tous ces logiciels vers une imbrication plus performante de ces technologies : nouvel environnement de travail avec Microsoft Office system, technologies SharePoint pour le travail collaboratif et les portails, Windows Server pour le système d'exploitation et SQL Server en tant que gestionnaire de base de données et outil d'aide à la décision.

### ■ Logiciels pour les postes de travail

L'édition 2007 de l'environnement Microsoft Office représente **l'interface naturelle pour la production de documents et d'informations partagées entre les collaborateurs**. L'intégration du travail d'équipe dans l'ensemble des logiciels de la gamme (Word, Excel, Outlook®, Access, PowerPoint®, OneNote, InfoPath™ et Communicator) se traduit notamment par :

- La mise à disposition de documents Office Word, Excel ou PowerPoint au travers d'espaces numériques partagés;
  - Le regroupement et la diffusion électronique d'informations collectées en réunion à l'aide d'Office OneNote 2007;
  - La synchronisation d'agendas ou de répertoires de contacts au sein d'Office Outlook 2007;
- Il permet aussi :
- L'export direct de textes depuis Office Word vers des blogs d'entreprise ou des Intranets;
  - La mise à jour des modifications apportées selon les droits des différents utilisateurs de ces sources;
  - L'échange avec ses collègues, par téléphone, messagerie ou conférence, au travers d'Office Communicator et de ses fonctions d'affichage de la disponibilité et de sélection du mode de communication souhaité, en fonction de la situation.
  - L'import / export automatisé de données entre des feuilles de calcul Office Excel ou des formulaires Office InfoPath stockés sur les postes de travail et des serveurs d'entreprise;

- **Microsoft Office Groove 2007**, nouveau produit dans la gamme Microsoft Office system, permet aux collaborateurs de mettre à disposition, des fichiers, des contacts, des calendriers, des outils collaboratifs ou des formulaires, **partagés entre plusieurs personnes**.

Chaque personne peut travailler de son côté, en mode déconnecté. De fait, **la synchronisation des informations et des données s'effectue automatiquement** lors de la prochaine connexion au réseau. Une fois le travail finalisé, ces documents sont ensuite mis en ligne de façon centralisée dans les environnements collaboratifs des Windows SharePoint Services ou d'Office SharePoint Server 2007. Groove assure également la synchronisation de bibliothèques documentaires SharePoint et permet ainsi aux collaborateurs de continuer à travailler en mode déconnecté.

### ■ Logiciels serveurs

- **Windows SharePoint Services v3**, intégrées gratuitement aux technologies Windows Server, complètent leurs fonctions initiales d'intranets collaboratifs par :
  - la gestion des différentes versions des ressources partagées,
  - la création graphique des flux automatisés d'informations (grâce à l'outil SharePoint Designer),
  - l'administration des droits d'accès et de sécurité, l'extension des listes de diffusion aux contacts, événements, forums ou enquêtes en ligne,
  - le partage de bibliothèques de présentation PowerPoint,
  - la gestion visuelle de projets à l'aide de diagrammes de Gantt,
  - l'ouverture aux blogs et aux Wikis,
  - la recherche textuelle intégrée.
- **Microsoft Office SharePoint Server 2007** :
  - étend la collaboration au niveau de l'entreprise, qu'il s'agisse de **bâtir des portails** par métiers, par services, par compétences ou sources d'information. **Sont assurés la gestion des versions pour toute source modifiée, la restauration de versions antérieures en cas d'effacement malencontreux**, la mise à disposition d'annuaires de compétences et de réseaux sociaux avec l'outil intégré « Knowledge Network », le cycle de vie de l'information et la gestion électronique des documents (de l'audit à l'archivage), la gestion des droits numériques et des accès, **la recherche de mots-clés au sein de tous les documents indexés**.
  - fournit **une solution de recherche d'entreprise** qui indexe aussi bien les sources contenues dans des documents écrits que des espaces partagés Windows SharePoint Services, des serveurs de fichiers, des serveurs de messagerie (Microsoft Exchange ou Lotus Domino), des sites web (Internet, intranet, extranet), des progiciels de gestion intégrée ou de gestion de la relation client, ainsi que des applications « métiers ».

## ■ Pour aller plus loin

- Le site Internet de Microsoft France dédié à la collaboration informatique : [www.microsoft.com/france/bp/collaboration](http://www.microsoft.com/france/bp/collaboration)
- Contact Microsoft France :  
Benjamin Nathan, Chef de Produit  
E-mail : [bnathan@microsoft.com](mailto:bnathan@microsoft.com)