



DR

Fini les grands concepts et les grandes transformations. L'environnement de travail collaboratif ne prétend plus révolutionner le management, il s'attache essentiellement à répondre au besoin d'agilité quotidien des équipes. Une volonté qui se matérialise avec l'émergence de l'« environnement numérique de travail intégré » (Digital Workplace) et des messageries temps réel. Le tout se décline pour les mobiles.

P. 54 Le nouvel horizon de la Digital Workplace

P. 59 Le temps réel s'impose dans la messagerie

P. 62 La communication unifiée devient agile

Dossier réalisé par
Stéphane Moracchini



Dossier

IT for BUSINESS

STRATÉGIES ET MANAGEMENT DU NUMÉRIQUE

Collaboration : place à la productivité d'équipe !

Pendant plus d'une dizaine d'années, le réseau social d'entreprise (RSE) a voulu faire place nette dans la collaboration. Il allait devenir l'espace central d'interactions entre collaborateurs, par-delà les silos organisationnels et hiérarchiques. Il remplacerait même l'intranet. Mais rien de tout cela n'est arrivé, ou alors de façon marginale. Son histoire n'aura pourtant pas été vaine. La collaboration sociale est désormais omniprésente. Dans les applications métier. Dans les outils de productivité, des suites bureautiques aux solutions de niche. Et même dans l'intranet qui, à défaut de disparaître, est devenu social ou collaboratif. Elle constitue

aussi un pilier central du nouveau grand horizon de la collaboration : **la Digital Workplace**. Si l'on osait, d'ailleurs, on dirait que celle-ci n'est finalement qu'un RSE qui ne marche plus sur la tête. Et qui ne promet pas le Grand Soir, mais **repart du quotidien des équipes pour répondre à leur besoin d'agilité, qu'il s'agisse de partager l'information, de coordonner le travail ou de mener à bien des processus métier**. Enfin, cette dimension sociale est aussi au cœur des messageries d'équipe, qui mettent le **conversationnel au rythme du temps réel**, moitié chat-moitié réseau social. Leur succès est fulgurant, convertissant tout le monde, jusqu'aux acteurs des communications unifiées. ~

Le nouvel horizon de la Digital Workplace

La grande vague des réseaux sociaux d'entreprise s'est achevée sur une explosion de l'offre en logiciels collaboratifs et sociaux. Dans cette situation plus complexe, aussi marquée par le règne des suites collaboratives de Microsoft et de Google, une nouvelle voie s'esquisse : la Digital Workplace.

Le 2 mai 2017. Les historiens des outils de collaboration marqueront sans doute cette date d'une pierre blanche. Ce jour-là, alors qu'il tient sa convention annuelle, Jive annonce son rachat. Depuis trois ans, le pionnier et leader des réseaux sociaux d'entreprise (RSE) cherchait à se vendre. Objectif : étendre son empire en s'appuyant sur plus puissant que lui. SAP, Cisco, Oracle... Plusieurs grands noms avaient montré des signes d'intérêt. Mais à la surprise générale, c'est finalement EWS Capital, un fonds d'investissement texan détenteur d'un portefeuille de logiciels pour entreprise, qui met la main sur l'éditeur. Jive-x, sa solution de communautés externes, enrichira l'offre d'Aurea, logiciel de relation client détenu par EWS Capital. Quant à Jive-n, sa solution d'intranet social, la promesse est qu'elle poursuivra son chemin. Mais dans

Compte-Rendu Général de l'Entreprise 35% 6 / 17 tâches

À faire (6) En cours (5) En validation (3) Fait (3)

Produit
Marketing
Ventes
Service Client
RH
IT

Lancement de l'IOS
Lundi 8 février

Augmentation des ventes de 30% en T3
3 janv. 2017

Augmenter le taux de conversion de 20%

Tester de nouvelles pages d'accueil pour les PME

Lancement de la première version internationale
Aujourd'hui

Analyse de données
3 janv. 2017

Positionnement de la marque
24 janv. 2017

Développer le Blog pour Développeurs
18 janv. 2017

Campagne sur les réseaux sociaux
3 janv. 2017

Website Redesign

Actualiser les documents d'aide

Ajouter une tâche...

JTask, le nouveau gestionnaire de tâches de Jalios prévu dans la prochaine version de la solution, se met à l'heure du modèle Kanban.

quelles conditions en termes de moyens et pour combien de temps ? Ces questions restent posées.

Si la destinée de Jive mérite d'être soulignée, c'est qu'elle marque le dernier soubresaut d'une certaine vision de l'Entreprise 2.0, celle qui proposait de casser tous les silos organisationnels et hiérarchiques pour faire émerger l'intelligence collective et rendre l'entreprise agile. Une transformation radicale et à grande échelle dont un acteur comme Jive se voulait la plateforme, centre névralgique de toute collaboration sociale. Cette vision a fait long feu. Comme le remarque Arnaud Rayrole, dirigeant du cabinet de conseil Lecko : « aujourd'hui, le marché privilégie des solutions moins "transformatrices" comme Office 365 de Microsoft, G Suite de Google et Workplace by Facebook. Les grandes entreprises ont besoin de temps pour digérer et appréhender la culture collaborative avant de se transformer en profondeur. Elles ont décidé que le point de départ de cette transformation était la productivité des équipes ».

D'autres acteurs avaient senti le vent tourner plus tôt que Jive. Salesforce, qui



« Dans une logique d'agilité, la Digital Workplace doit fournir les moyens de mener un scénario de bout en bout en articulant différentes applications collaboratives ».

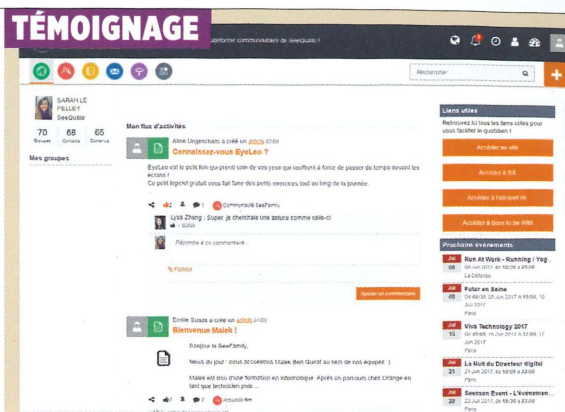
Alain Garnier, PDG de Jamespot

avait enfourché la tendance en 2010 en lançant son RSE Chatter et axé sa stratégie sur la notion d'entreprise sociale en 2011, a fait machine arrière dès 2013, se recentrant sur la thématique du client. Alors que Chatter promettait de devenir un concurrent sérieux sur le terrain des RSE généralistes, son périmètre s'est finalement restreint à la socialisation des processus des solutions métier de l'éditeur. Il est notamment au cœur de son offre Community Cloud. Lancée en 2014, celle-ci peut en théorie outiller la collaboration sociale interne, mais elle est aujourd'hui surtout promue dans une optique de communauté client.

IBM, lui, avait revu de manière profonde l'ergonomie de sa plateforme Connections en 2012 et proposé jusqu'en 2013 des innovations fonctionnelles ambitieuses pour qu'elle réponde aux enjeux de collaboration sociale. Depuis, les évolutions de la solution se sont toutefois largement raréfiées. Mais il est vrai que tant IBM que Salesforce ont désormais une autre grande priorité stratégique, l'intelligence artificielle, à travers leurs technologies respectives, Watson et Einstein.

La collaboration sociale foisonne

Si la plupart des grands éditeurs ont déserté le domaine du collaboratif, laissant Microsoft et Google régner en maîtres, l'offre technologique ne s'est pas pour autant simplifiée. Au contraire. Devenue un



Une équipe d'une soixantaine de consultants, dont plus de la moitié travaillent chez des clients, souvent à temps plein. C'est le contexte qui a incité le cabinet de conseil SeeQualis à déployer un réseau social d'entreprise, pour créer du lien, pouvoir mieux se connaître, faciliter l'échange et le partage d'expertise. Baptisé Seenergie, il repose sur la plateforme de Jamespot. « Nous voulions une solution dont nous pourrions étendre facilement les fonctions au fur et à mesure », explique Laurent Langjahr, directeur de SeeQualis. De fait, l'ambition initiale de Seenergie se limite à couvrir

des besoins très généraux, autour des fonctions de flux de conversation, de partage documentaire et d'organisation d'événements. « L'idée est d'accompagner les collaborateurs à s'approprier des fonctions de base, puis d'en proposer de nouvelles jusqu'à constituer une Digital Workplace complète », précise Sarah Le Pelley, consultante et membre de l'équipe projet. Sur le plan des usages, Seenergie est devenu le canal unique pour la communication interne, qui passait avant par la messagerie. Des groupes par spécialités servent aux consultants à partager de la veille, des documents de référence, tandis qu'un groupe global est destiné à l'entraide, en mode question-

SEEQUALIS DÉMARRE SA DIGITAL WORKPLACE EN DOUCEUR

réponse. Les commerciaux, eux, ont lancé un groupe pour les appels d'offre. Grâce à lui, ils recueillent l'avis des consultants afin d'élaborer des réponses plus pertinentes. Bientôt, le réseau social devrait s'ouvrir à un premier client, pour faciliter les échanges autour de son projet. Mais la plateforme accueille aussi un premier processus métier, pour gérer le « On Boarding », via un groupe de Seenergie que les nouveaux recrutés rejoignent avant même leur arrivée dans la société. « Nous voulons aller plus loin avec un module assurant un parcours personnalisé au sein de ce groupe », indique Laurent Langjahr. Côté outil de productivité, l'usage du gestionnaire de plan d'action pourrait être bientôt exploré. « Après trois mois de mise en œuvre, c'est plutôt un succès, souligne le dirigeant. Nous continuons donc de faire évoluer les usages et fonctionnalités ».

levier incontournable d'agilité et de réactivité au sein des entreprises, la collaboration se fraye un chemin à travers un nombre désormais croissant de solutions.

Une première illustration de cette situation est fournie par la montée en puissance des ChatOps, ces messageries visant à faciliter le travail d'équipe en temps réel. Autre grande tendance, celle qui voit se multiplier les applications spécialisées facilitant le partage dans une optique de productivité : gestion de tâches ou de projet (Asana, Azendoo, One2Team, Trello, Wimi...), gestion ou animation de réunion (Perfony, Beekast, Wisembly...), partage de fichiers (Dropbox, Box...), pour ne citer que les principaux domaines.

Dans ce contexte global plus complexe, la stratégie des acteurs historiques des RSE s'est, elle, diversifiée. Certains jouent la carte de la spécialisation. C'est le cas de Seemy, qui mise beaucoup sur son offre Social Ideation, déclinaison de sa solution destinée aux démarches d'innovation collaborative. L'éditeur propose également une offre orientée Knowledge Management. Sur ce terrain, domaine historique du belge Elium (ex-Knowledge Plaza), ce dernier continue de faire valoir l'efficacité de sa solution en cherchant à ré-

LES TROIS GRANDS AXES DE LA COLLABORATION

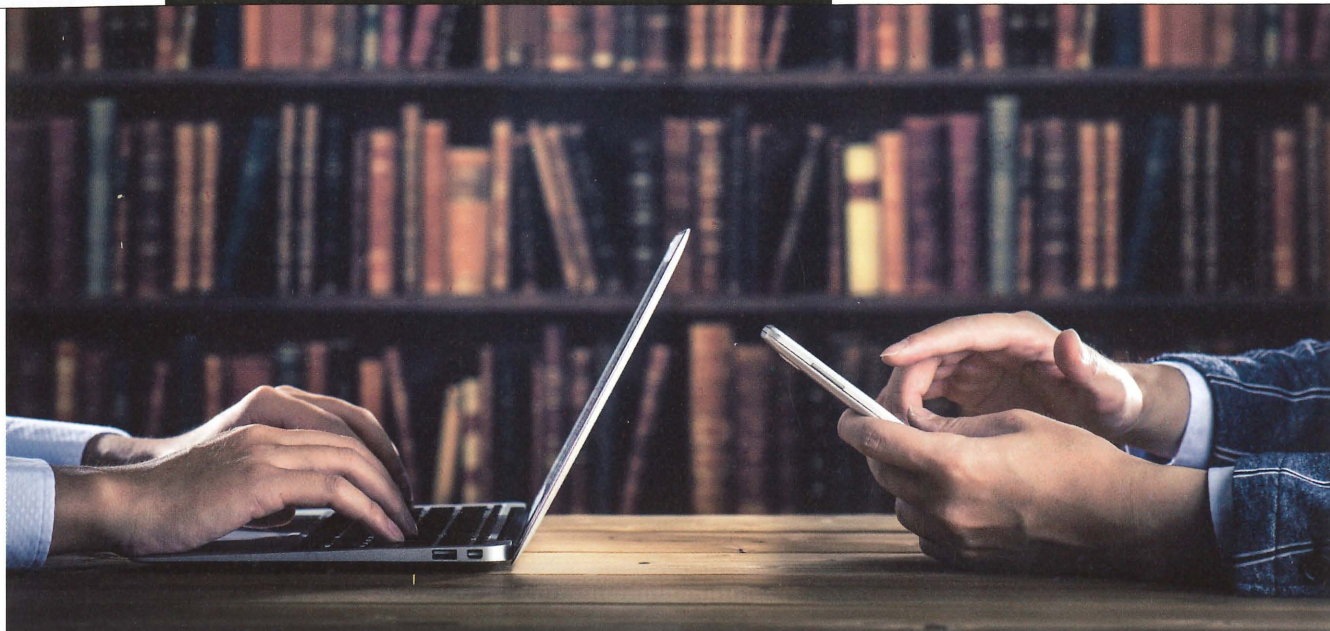
Dans son tome 9 de *L'État de l'art des réseaux sociaux d'entreprise*, publié en début d'année, le cabinet de conseil Lecko propose une segmentation de l'offre technologique selon trois grands axes de collaboration.

1 La transversalité C'est le domaine historique dans lequel s'est développée la collaboration sociale, avec l'enjeu de casser les silos de l'organisation pour faire circuler l'information et créer, in fine, des synergies améliorant l'efficacité opérationnelle. Les principales solutions du domaine sont Office 365-Yammer, Jive, IBM Connections, Jalios Digital Platform, Elium, Knowings, Exo Platform, Whaller, Workplace by Facebook.

2 La productivité En plein essor, ce domaine vise à optimiser le travail d'équipe

en déportant l'usage de l'e-mail vers des outils spécialisés mieux adaptés au partage. Les principales solutions du domaine sont Office 365, Google Apps, Hoozin, Azendoo, Asana, Talkspirit, Trello, Wimi, Evernote, One2Team.

3 Les processus métier Promettant de mettre en réseau les acteurs d'un processus pour faciliter son suivi et sa réalisation, la socialisation des processus métier reste à la traîne des usages. Au niveau technologique, trois voies peuvent être suivies : intégrer des fonctions sociales à des solutions métier, comme le font notamment Salesforce et SAP ; réintégrer les processus dans un réseau social d'entreprise, comme le proposent Jamespot ou Podio ; ou connecter les applications métier à une plateforme sociale.



→ pondre aux enjeux de capitalisation de la connaissance au-delà des projets de veille collaborative et de Knowledge Management qui ont fait sa réputation.

À côté de ces usages spécifiques, outiller la communication transverse avec une offre d'intranet social ou collaboratif reste une voie importante de développement pour les éditeurs de RSE. Elium, Seemy, Jamespot... Ils sont nombreux à occuper le terrain, qu'ils partagent avec les acteurs venus de l'intranet classique, tels Exo, Jalios ou Liferay, qui de leur côté intègrent depuis longtemps des fonctions sociales.

Faire converger conversations et capitalisation

Mais l'autre grande voie qui s'est ouverte, c'est celle de la **Digital Workplace**, l'environnement numérique de travail intégré, qui vise à répondre aux trois grands enjeux de la collaboration : la transversalité, la productivité des équipes, la socialisation des processus métier. Des acteurs comme Jalios et Jamespot avancent dans cette direction, en adoptant une logique modulaire. « Pendant longtemps, le RSE a été le fer de lance des nouvelles pratiques collaboratives, remarque Vincent Bouthors, PDG de Jalios. Mais la question est de savoir ce que l'on met à disposition des utilisateurs pour qu'ils effectuent leur travail en collaborant avec l'interne ou l'externe. C'est cette dimension Digital Workplace que nous mettons aujourd'hui en avant avec Jalios Digital Platform. Quant au RSE, il devient un élément qui se fonde dans les autres composants de collaboration ».

L'éditeur veut notamment répondre aux problématiques de capitalisation de la collaboration. Centré sur la conversation et la mise en relation, le pur RSE constitue un

puissant vecteur pour dynamiser la collaboration de l'entreprise. Grâce à lui, les collaborateurs peuvent mieux se connaître,

identifier leurs expertises, échanger autour de leurs problématiques, s'entraider. « Il valorise cependant la collaboration

TÉMOIGNAGE



Marianne Pélissier, responsable communication

Début 2015, Ubi France, agence française pour le développement international des entreprises, fusionne avec l'AFII, agence française pour les investissements internationaux : Business France est né. Un an plus tard, son intranet collaboratif MyNet est lancé.

« Nous comptons 1 500 collaborateurs dont les deux tiers sont à l'étranger. L'intranet joue donc un rôle majeur pour notre cohésion et la diffusion d'information, explique Marianne Pélissier, responsable communication. Mais nous voulions aussi qu'il favorise la rencontre entre collaborateurs et entre métiers ne se connaissant pas, afin qu'ils travaillent

ensemble ». À cette fin, Business France mise sur les espaces collaboratifs de la Digital Platform de Jalios, choisie pour déployer MyNet. Une quarantaine existent aujourd'hui. Par exemple, ils peuvent faciliter les échanges sur une thématique entre des spécialistes export de régions différentes, mais aussi impliquer à leurs côtés des collaborateurs orientés investisseurs. « Au début, les deux métiers n'avaient pas forcément conscience d'être complémentaires, confie Marianne Pélissier. Nous les avons incités à se rapprocher en montrant comment ils pouvaient, sur un sujet, capitaliser des informations utiles aux deux. » Une démarche qui se poursuit

L'INTRANET COLLABORATIF UNIT LES MÉTIERS DE BUSINESS FRANCE

et peut désormais s'appuyer sur de premières expériences réussies. L'intranet collaboratif accueille aussi des espaces projet. Ils permettent de centraliser des échanges qui, auparavant, se dispersaient entre répertoires partagés et messagerie. Pour Business France, la mobilité constituait un critère primordial. « Nos collaborateurs sont très nomades. Ils devaient pouvoir accéder à l'intranet depuis une tablette ou un smartphone, pour consulter le référentiel documentaire et répondre rapidement à des interlocuteurs sur le terrain, mais aussi pour travailler dans les espaces collaboratifs », souligne Cyril Daniel, responsable de domaine Internet-intranet à la Dosi. À l'avenir, le rôle de l'intranet collaboratif comme environnement de travail intégré devrait se renforcer. Le remplacement de certaines applications par des modules de Jalios est par exemple à l'étude.

jetable, défend Vincent Bouthors. Ce qui est échangé dans les conversations peut être riche et utile, mais n'est pas réexploitable facilement, sa valeur se perd. À l'inverse, avec Office 365 ou G Suite, s'exprime le retour à des besoins de productivité plus simples, où la collaboration doit se faire dans la durée, avec la possibilité de construire la connaissance et de la partager facilement. **L'enjeu est donc de faire converger collaboration jetable et capitalisation des connaissances.** »

Dans cette optique, Jalios Digital Platform propose, à côté de sa brique purement RSE, des espaces collaboratifs personnalisables en fonction des besoins métier et une brique de gestion documentaire collaborative, deux fonctionnalités qui contribuent à structurer la collaboration et à la capitaliser. Si une conversation au sein du RSE donne lieu à l'échange d'un document, par exemple, celui-ci va pouvoir être intégré à un espace collaboratif distinct et à un plan de classement. Lorsqu'il sera retrouvé grâce au moteur de recherche, on sera donc sûr qu'il s'agit de sa dernière version et on accèdera en même temps aux conversations qui lui sont liées et augmentent sa valeur.

La dimension sociale au secours des processus

En matière d'outils de productivité, l'éditeur est en train de revoir de fond en



« Dans la Digital Workplace, le réseau social d'entreprise se fonde dans les autres composants de collaboration ».
Vincent Bouthors, PDG de Jalios



Le module Smart Place de Jamespot reprend les codes visuels des interfaces mobiles pour donner forme à la Digital Workplace.

comble son gestionnaire de tâches en adoptant le modèle du Kanban. Il sera disponible dans la prochaine version de la solution. « La gestion des tâches est une fonction emblématique. Les collaborateurs passent leur temps à confier des tâches à d'autres, à s'enquérir de leur avancement ou à participer à leur réalisation. Et, en général, tout cela continue de se faire via le-mail, remarque le PDG de Jalios. **L'enjeu est de sortir de cette logique de flux pour proposer une vision intégrée, qui facilite la gestion des tâches et l'accès à tous les éléments qui leur sont liés, documents, conversations, etc.** »

Autre grande dimension d'une Digital Workplace, la socialisation des processus est une problématique à laquelle l'éditeur répond déjà en permettant, avec des développements minimes, de créer des types de contenus, de mettre en place des tableaux de bord, de bâtir un workflow et d'intégrer une dimension conversationnelle. La région Bretagne, par exemple, s'appuie sur la plateforme de Jalios pour plusieurs applications métier. L'une d'elles est destinée à gérer les interventions du service support auprès des établissements scolaires. Souvent en déplacement, les intervenants accèdent à l'application depuis leur mobile et peuvent notamment s'entraider grâce à la dimension sociale. « Un grand nombre de besoins ne sont pas remplis aujourd'hui par les applications métier. Nous y répondons, estime Vincent Bouthors. Mais nous

apportons également davantage de valeur grâce à la dimension sociale, dont elles ne disposent généralement pas ».

Une logique modulaire de type App Store

Figurant parmi les pionniers des réseaux sociaux d'entreprise, Jamespot a très tôt orienté sa solution pour répondre aux problématiques de productivité des équipes et de socialisation des processus métier. « Depuis le début, nous préférons parler de **plateforme collaborative**, car l'usage du réseau social d'entreprise s'est très vite étendu au-delà de la dimension sociale pure », explique Alain Garnier, le PDG de Jamespot. La philosophie de l'éditeur est de proposer, autour de sa plateforme, un catalogue de modules simplement activables par l'administrateur et répondant à des usages et besoins métier divers. Aujourd'hui, sur son App Store, une cinquantaine d'applications sont ainsi proposées dans différents domaines : communication, productivité, gestion de projet, connaissance...

« La collaboration s'impose comme la solution pour rendre l'entreprise agile, capable de répondre rapidement à ses enjeux. Et quand on pousse la logique jusqu'au bout, cela signifie fournir les moyens de mener un scénario de bout en bout en articulant différentes applications collaboratives », détaille le dirigeant. →

Pour matérialiser davantage la vision Digital Workplace, l'éditeur a en mars dernier un nouveau module Smart Place. Grâce à lui, il est possible de bâtir des pages de type portail, des desks, rassemblant des applications à la manière des apps d'une interface mobile, et des widgets spécifiques. Des pages peuvent être mis en place pour l'ensemble de l'organisation, pour des équipes, chaque collaborateur peut également avoir les siens.

Temps réel fait une place

Proposant depuis longtemps un gestionnaire de tâches en mode Kanban, l'éditeur vient aussi de lancer sa nouvelle application en la matière, Tableaux, qui facilite le travail en mode agile de plusieurs personnes. Parmi ses nouveautés, un fonctionnement en temps réel : lorsqu'un utilisateur crée une carte de tâche d'une colonne à l'autre, les autres utilisateurs la voient bouger. Une volonté de se mettre à l'heure de la collaboration en temps réel, en pleine confiance, comme le montre l'essor des plateformes d'équipe.

En outre, pour mieux répondre à cette demande, l'éditeur va également lancer bientôt une application mobile native de sa solution, aujourd'hui accessible en HTML5. L'entreprise intégrera une nouvelle version de son outil de messagerie instantanée, qui offrira un éventail de possibilités conversationnelles plus que l'actuelle. En revanche, Jamespot explore déjà la piste des agents conversationnels (bots). Il en propose un capable, au-delà de la messagerie instantanée, de répondre aux questions des utilisateurs en puisant dans les modules de base de connaissances et de questions-réponses de l'entreprise. « Dans le monde professionnel, le rôle de bots reposant sur de l'intelligence artificielle reste cependant naissant, relate Alain Garnier. Sur le plan de la collaboration, mettre en place une base de connaissances constitue déjà un saut important pour les entreprises. Mais le fait de parler de bots fait à quel point la dimension réseau sociale est aujourd'hui très loin ».

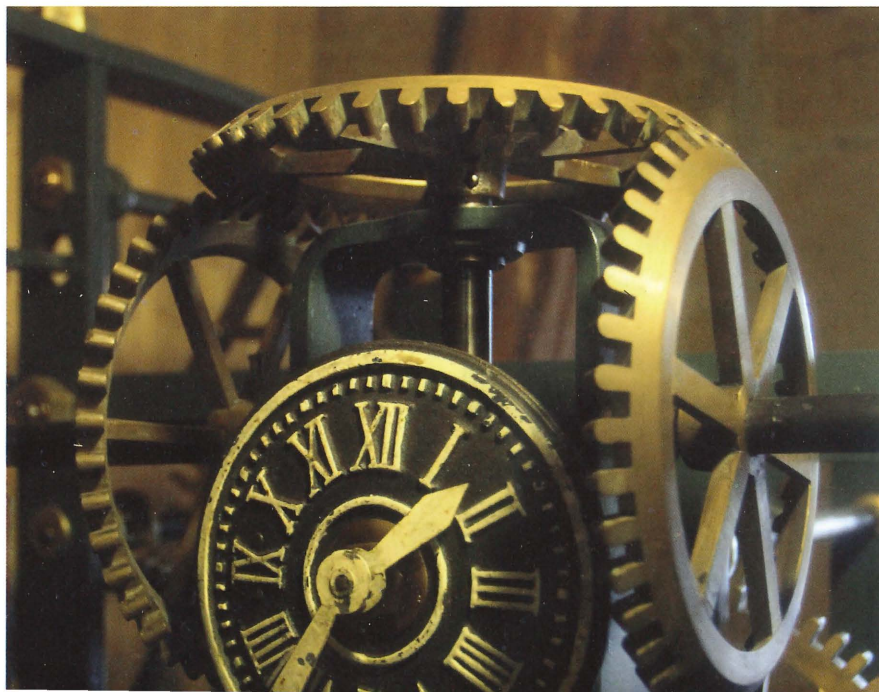
une plateforme unique. « Les collaborateurs ont besoin de cette expérience plutôt que de petits bouts d'expérience collaborative dans différentes applications », défend Alain Garnier. Un avis que partage le dirigeant de Jalios : « certains acteurs considèrent qu'il faut adopter une approche Best of Breed, autrement dit utiliser les meilleures applications de chaque domaine et les faire communiquer entre elles pour amener les flux d'information aux bons endroits. Or, aujourd'hui, on rêve beaucoup en la matière, estime Vincent Bouthors, car les standards actuels n'offrent pas la souplesse suffisante en termes d'export de flux d'activités ».

Bien sûr, ce positionnement n'évacue pas pour autant la problématique de l'interopérabilité. Leurs deux solutions se connectent d'ailleurs à Office 365, une option incontournable. De son côté, en matière de socialisation des processus, Jalios planche aussi sur l'intégration, au sein des espaces collaboratifs de sa solution, de flux venus d'applications métier. Et il va même jusqu'à envisager l'utilisation de sa plateforme pour socialiser des applications tierces, afin qu'elles puissent associer des conversations à des objets métier. « Nous

sommes seulement en phase d'expérimentation sur ces questions », confie néanmoins le dirigeant.

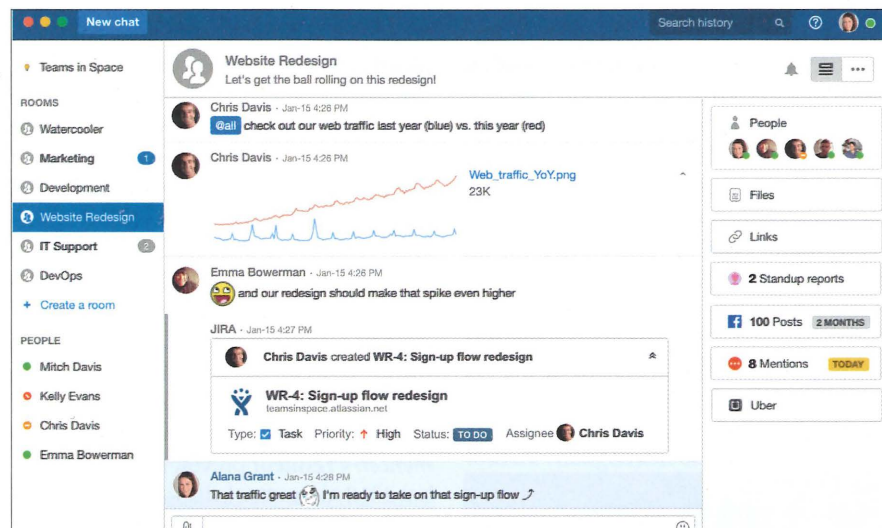
Quant à Jamespot, son module Smart Place dispose de plus d'une centaine de connecteurs vers des applications métier. « Nous souhaitons en faire une application dédiée à la productivité. La liaison d'autres outils est donc naturelle. Mais la question de l'intégration de la dimension collaborative et sociale avec les systèmes d'information est très loin d'être épuisée », reconnaît Alain Garnier, philosophe.

Reste que l'environnement numérique de travail intégré ne semble pas encore une priorité pour tout le monde. Du côté des grandes suites collaboratives, Office 365 et G Suite, c'est l'interopérabilité complète entre leurs propres briques qui n'est toujours pas réglée, la course sans fin aux fonctionnalités se faisant au détriment de l'intégration. L'exemple du RSE Yammer est de ce point de vue emblématique : racheté en 2012 par Microsoft, son intégration aux autres briques d'Office 365 reste pour l'heure un chantier inachevé. Chez les grands éditeurs, la Digital Workplace n'est donc pas pour demain. ~



Le temps réel s'impose dans la messagerie

Les messageries d'équipe ont la cote. Slack, HipChat, Talkspirit, Teams, Hangouts Chat... Toutes répondent aux enjeux de la collaboration temps réel en misant notamment sur l'intégration applicative. Ce n'est toutefois pas la seule option, comme le démontre TimeTonic.



Apparu avant Slack, HipChat connaît comme ce dernier un fort succès, spécialement depuis son rachat par l'Australien Atlassian. La messagerie d'équipe tire notamment profit de son intégration avec Jira, la solution de gestion de projet orientée développeurs de l'éditeur.

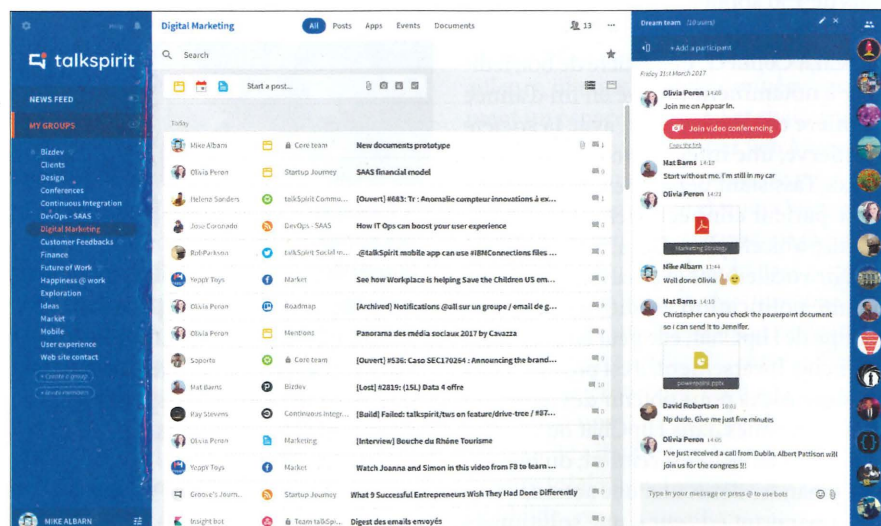
commentaires (Thread) liés aux messages du flux central, éléments épinglés, favoris... Deuxième raison, une logique de centralisation, au sein des groupes, d'informations issues d'applications externes : Slack se connecte aujourd'hui à plus de 900 applications et une API permet d'aller plus loin. Enfin, dernière grande raison, la possibilité d'utiliser des agents conversationnels — des bots — pour exécuter et automatiser des actions au sein de Slack ou interagir avec des applications tierces. Au départ basés sur un langage de commande, ces bots peuvent désormais s'appuyer sur l'intelligence artificielle Watson d'IBM pour reconnaître le langage naturel et disposer de capacités d'apprentissage.

Ajoutons pêle-mêle à ces trois dimensions la communication audio ou vi- →

Comme une traînée de poudre. L'image décrit bien l'essor connu par les solutions de messagerie d'équipe, ou ChatOps. Une popularité incarnée au premier chef par Slack. Lancé en 2013, il a fait un tabac au sein des start-up, avant de se propager rapidement de manière virale jusqu'aux équipes de grands groupes, à la manière du réseau social d'entreprise Yammer en son temps. Slack compterait aujourd'hui près de 6 millions d'utilisateurs actifs par jour. Il est notamment utilisé chez IBM, où il outille toutes sortes d'équipes : ingénieurs, designers, marketing...

Les raisons de ce succès ? D'abord, une interface et un fonctionnement simplis-

simés : à gauche, la liste des groupes de discussion (Channels) et celle des membres avec qui entrer en conversation privée (Direct Messages) ; au centre, le flux de conversation en mode chat, dans lequel tout type de fichier peut être partagé par glisser-déposer ; à droite, l'affichage de détails :



Le Français Talkspirit propose une messagerie d'équipe mixant communication asynchrone, héritée de son passé de réseau social d'entreprise, et synchrone, avec son flux de chat à droite de l'interface. Son ergonomie efficace et son adaptation aux grandes organisations en font un concurrent sérieux à Slack et consorts.

→ déo, une fonction de *To-Do List* ou, encore, la disponibilité sur PC, Mac et mobile (iOS, Android et, en version bêta, Windows Mobile), et tous les ingrédients sont réunis pour faire de Slack l'outil quotidien facilitant le travail d'équipe. Ingrédients que l'on retrouve peu ou prou chez ses homologues.

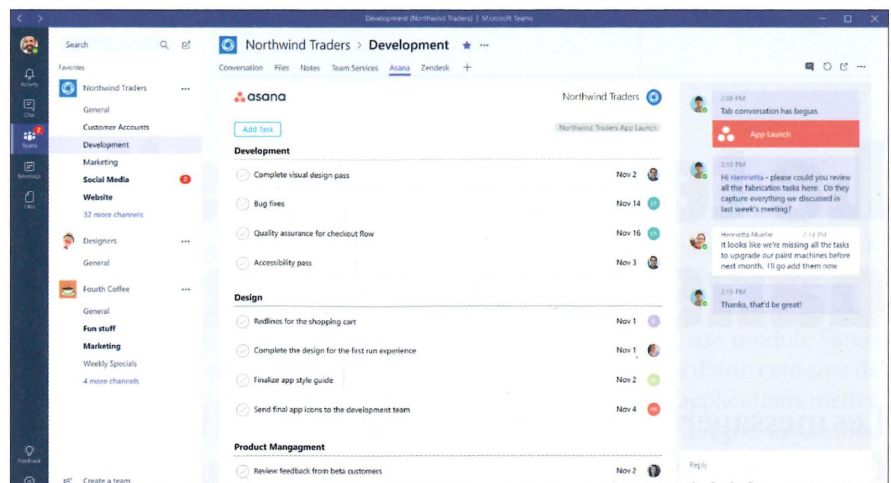
En début d'année, Slack a répondu à son succès dans les grands groupes en lançant son offre Enterprise Grid. Elle permet de créer un nombre illimité d'espaces de travail, contre un seul dans la version normale, orientée petites équipes. Des espaces peuvent ainsi être mis en place pour chaque département ou filiale d'une entreprise, et il est possible de créer des groupes transverses, accessibles aux membres de différents espaces.

Succès oblige, la start-up est aussi l'objet de signes d'intérêt de la part de grands acteurs : en juin dernier, Amazon semblait ainsi prêt à mettre sur la table rien moins que 9 Md\$ (le double de la valorisation de Slack) pour l'acquérir, afin de renforcer sa suite de productivité d'AWS, concurrente d'Office 365 et G Suite. Une offre déclinée par la start-up à l'heure où ce dossier est réalisé.

Mixer asynchrone et synchrone

Concurrent historique de Slack et plus ancien que lui puisqu'il est apparu en 2010, HipChat a, lui, été racheté dès 2012 par l'australien Atlassian. Il bénéficie d'une intégration aux solutions de l'éditeur, comme son gestionnaire de projet Jira ou sa **plateforme collaborative Confluence**, ainsi qu'à plus de 150 applications tierces. D'autres intégrations sont possibles via son API HipChat Connect. En matière de bot, l'éditeur a notamment innové en fin d'année dernière en développant, avec la société SoftServe, une intégration de HipChat à Alexa, l'assistant personnel intelligent du haut-parleur connecté Echo, d'Amazon. Baptisé VoiceMyBot Alexa, il permet d'interagir vocalement avec ce dernier. Lorsqu'une notification est diffusée dans un groupe de HipChat, elle peut être restituée par Echo. Inversement, il est possible d'interroger Alexa pour obtenir des informations contenues dans HipChat ou une application connectée à celui-ci, ou bien de lui demander d'exécuter une action.

Auparavant éditeur d'une solution de



Teams, la messagerie d'équipe intégrée à Office 365, se distingue notamment par ses onglets personnalisables, qui se connectent aux applications de la suite de Microsoft ainsi qu'à des applications tierces, comme le gestionnaire de projet Asana dans la capture ci-contre.

réseau social d'entreprise (RSE) généraliste, le français Talkspirit a pris le virage de la messagerie d'équipe en lançant la sienne en 2015. Une réorientation qui a exigé au préalable un redéveloppement complet de sa plateforme. « Quand nous avons décidé de mener ce chantier important, les RSE étaient surtout pensés dans une logique d'intranet collaboratif. Nous voulions nous repositionner comme une plateforme au centre des tâches quotidiennes des collaborateurs », explique Philippe Pinault, le dirigeant de Talkspirit. Sur le plan technologique, l'un des enjeux était de faciliter la connexion à des applications tierces. Aujourd'hui, l'éditeur propose l'intégration

à une trentaine d'applications de manière native (Box, Dropbox, Google Drive, Facebook, Twitter, Jira, Pipedrive, Trello...) et à plus de 500 via le service Zapier. Côté bots, une dizaine ont été développés. Le premier accessible sert à lancer une visioconférence sur l'application Appear.in. « Les bots sont une partie importante de notre roadmap. Mais notre objectif n'est pas de les multiplier, tempère le dirigeant. Nous voulons surtout montrer leur intérêt. Aujourd'hui, la préoccupation des entreprises reste encore d'inscrire le collaboratif dans leurs modes de travail, dans un contexte où continuent de dominer le mail ou l'intranet. Pour les bots, la phase d'évangélisation ne fait que commencer. » L'éditeur prévoit néanmoins, début 2018, de mettre à disposition les informations techniques nécessaires pour que les entreprises puissent développer leurs propres bots.

Microsoft et Google sur les rangs

Taillé pour les grandes organisations, Talkspirit se distingue notamment de Slack en misant à la fois sur la communication asynchrone, via le fil d'activité lié aux groupes, et synchrone, à travers une messagerie instantanée. Et alors que Slack reste un outil de chat — les informations échangées au fil du temps restent déconnectées les unes des autres —, la dimension asynchrone — avec un fil de discussion rattaché à un objet principal (message, document partagé...) — comme dans un RSE — permet dans Talkspirit de suivre dans le temps comment un contenu évolue, ou de le retrouver facilement. Enfin, l'éditeur devrait bientôt offrir une fonction de coédition de documents, ce que ne propose pas encore Slack. « Elle répondra au besoin des équipes de réaliser des comptes rendus ou des mémos simples », précise Philippe Pinault.

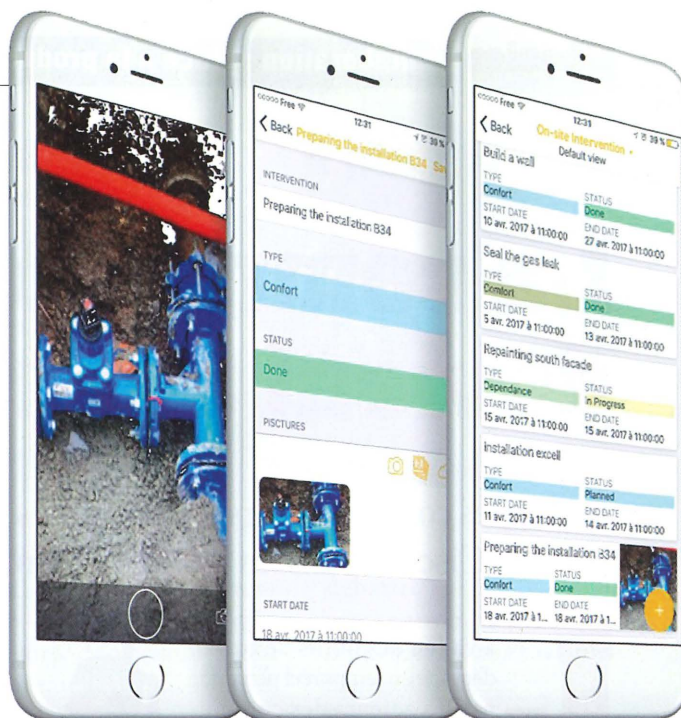
Côté grands éditeurs, face au succès



« Nous voulons nous positionner au centre des tâches quotidiennes des collaborateurs en proposant une expérience de travail proche d'un réseau social d'entreprise, mais enrichie par le principe d'intégration applicative popularisée par les outils de ChatOps ».

Philippe Pinault, dirigeant et cofondateur de Talkspirit

Le Français TimeTonic propose une solution originale de collaboration temps réel, où l'utilisateur bâtit facilement des applications métier, qui sont de plus immédiatement disponibles en version mobile.



des messageries d'équipe, on ne pouvait rater le coche, même si c'était en prenant le train en marche. En mars dernier, **Microsoft a de ce point de vue tapé fort en lançant Teams**. Comme Talkspirit, il mixe logiques asynchrone et synchrone. L'un des atouts de Teams est son **intégration à Office 365**, notamment au gestionnaire de tâches Planner, au partage de documents OneDrive, au carnet de note partagé OneNote et à Skype pour les conférences audio et vidéo. Différence avec les autres messageries, Teams propose un système d'onglets personnalisables afin de connecter des applications d'Office 365 ou tierces (Asana, Zendesk, etc.). Par exemple, on pourra intégrer dans un onglet un document depuis Powerpoint, le coéditer en temps réel et lancer une conversation à son sujet. Lacune par rapport à ses concurrents, Teams n'est en revanche pas encore ouvert aux personnes extérieures à l'entreprise. En termes d'intégration, environ 70 applications tierces sont proposées, un nombre que l'éditeur promet de rapidement doubler. Quant aux bots, 85 sont aujourd'hui disponibles, dont une vingtaine préintégrés, et les entreprises peuvent en développer grâce au Microsoft Bot Framework.

De manière générale, la richesse fonctionnelle apportée par Teams donne une interface plus complexe que celles de Slack, HipChat ou Talkspirit. La simplicité reste néanmoins au rendez-vous. En revanche, **la principale difficulté rencontrée par les utilisateurs d'Office 365 semble de s'y retrouver pour le choix de l'outil le plus approprié pour collaborer : Teams, Office Groups, Yammer, Sharepoint, Outlook...**

Chez Google, le positionnement par rapport aux messageries d'équipe semble plus confus. En mars dernier, l'outil de chat Hangouts a été reconverti pour jouer ce rôle. Comme pour Teams, l'intérêt de Hangouts Chat est de promettre une intégration avancée avec les applications de G Suite (Drive, Agenda, etc.). Un bot est aussi proposé et une intégration à des applications tierces est prévue (Asana, Box, Zendesk...). Mais la confusion vient surtout du changement de stratégie de Google. En décembre dernier, face à l'arrivée imminente de Teams, il avait noué un accord avec Slack pour l'intégrer à G Suite. Premier résultat, il est désormais possible de visualiser un document de Google Drive dans Slack. Reste à savoir quelle suite sera dorénavant donnée à cet accord. À noter que le Français Wizzy propose une messagerie d'équipe reposant sur G Suite, WizzyRoom. Une de ses spécificités est d'intégrer un gestionnaire de tâches en mode Kanban et, comme Talkspirit ou Teams, de mixer communications asynchrone et synchrone.

TimeTonic, l'autre voie du temps réel

Pour la collaboration temps réel, la messagerie d'équipe à la Slack et consorts n'est cependant pas la seule option. En 2015, le Français TimeTonic a lancé une solution innovante, **dotée d'une application mobile native, où le maître mot n'est pas l'intégration applicative, mais la possibilité pour tout utilisateur de bâtir ses applications métier**. La start-up a développé une base de données visuelle, fondée sur le principe du tableau, dans laquelle l'uti-

lisateur définit les données devant figurer dans l'application finale via les colonnes et lignes d'un tableau. Ces données peuvent être de tout type : texte, nombre, date, case à cocher, code couleur, e-mail, commentaire, photo, document, etc.

Il suffit ensuite de choisir l'affichage des données adapté à l'application désirée parmi ceux proposés : calendrier, page, fiche, tableau de type Kanban, etc., des vues toutes configurables. Des modèles prêts à l'emploi sont aussi proposés, pour des applications de CRM, de gestion de projet en mode Kanban ou, encore, de gestion des interventions d'équipes mobiles. « *Comme les vues affichent les données de la base, quand celles-ci sont modifiées, les changements apparaissent en temps réel*, précise Jean-Michel Durocher, président-fondateur de la start-up. *De plus, notre base de données conserve l'historique de toutes les modifications* ».

À cette dimension gestion de données, s'ajoute la messagerie instantanée, qui permet aussi de recevoir et envoyer des e-mails ou SMS. Via une syntaxe rudimentaire, il est même possible de renseigner ou modifier des données par SMS. Par ailleurs, chaque base de données constituant un espace de travail et chaque table de la base pouvant donner lieu à une application, un flux de messagerie peut être défini au niveau global et pour chaque application. Enfin, des discussions peuvent aussi être intégrées à des objets des applications. Début 2018, la start-up prévoit le lancement de son bot, Sam, reposant sur de l'intelligence artificielle et pour l'heure au stade de prototype. Bien sûr, elle propose aussi une API Rest pour connecter TimeTonic à d'autres applications. Difficile de faire totalement l'impasse sur l'interopérabilité. ∞



« Quand vous savez vous servir d'un tableau, la prise en main de TimeTonic est immédiate. Et vous pouvez créer des applications personnalisées que vous obtiendriez difficilement via une intégration applicative dans une messagerie d'équipe ».

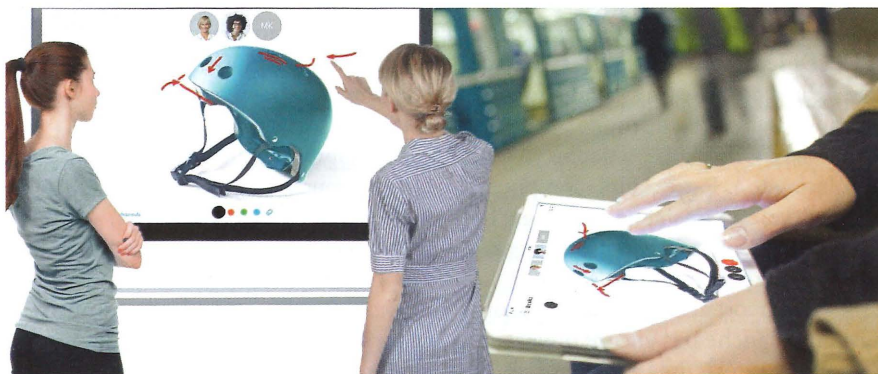
Jean-Michel Durocher, fondateur et président de TimeTonic

La communication unifiée devient agile

Face à des collaborateurs toujours plus mobiles et travaillant en mode projet, Mitel et Cisco repensent leurs offres en reprenant les codes des messageries d'équipe.

La vague des outils de travail d'équipe en temps réel n'épargne pas les acteurs des communications unifiées. Ils ont dû d'abord s'adapter à la démocratisation des fonctions de visioconférence, disponibles dans les suites collaboratives (Office 365, G Suite, AWS) et jusque dans les messageries d'équipe (Slack, HipChat, Talkspirit...). « **Aujourd'hui, il est facile de faire une vidéoconférence depuis un smartphone, une tablette ou un PC,** reconnaît Jean-Denis Garo, directeur marketing Europe du sud de Mitel. *Des salles réservées à cet usage ne sont plus nécessaires, sauf quand la qualité d'image prime. Surtout, il faut répondre au besoin de tout collaborateur de pouvoir échanger par vidéo avec ses collègues.* » Mais au-delà de la seule question de la visioconférence, c'est sur l'ensemble du terrain du travail d'équipe en temps réel que les acteurs des communications unifiées commencent à se positionner.

Mitel illustre bien la tendance avec sa solution MiTeam, lancée en avril 2016. « **Les entreprises favorisent de plus en plus le mode projet. C'est un mouvement de fond pour rendre les organisations agiles. MiTeam répond à cet enjeu,** explique Jean-Denis Garo. *De plus, si le pari est de s'intégrer à tout environnement de*



Adaptée notamment aux PC portables, tablettes et smartphones, la plateforme Cisco Spark se marie aussi avec de nouveaux terminaux interactifs de visioconférence, les Spark Boards, pensés pour tirer parti de ses fonctions.

travail, quel que soit le terminal, nous l'avons pensé pour un usage mobile, qui devient prépondérant. » De fait, MiTeam reprend les codes des messageries d'équipe, avec une organisation par groupes de travail au sein desquels les utilisateurs, employés ou personnes externes, discutent et partagent du contenu par chat. Des gestionnaires de tâches et de documents sont proposés, mais aussi des fonctions caractéristiques des communications unifiées, comme le tableau blanc interactif ou le partage d'écran. Autre spécificité, il est possible d'annoter les documents de manière graphique ou vocale. Enfin, la solution se connecte à une cinquantaine d'applications externes, telles que Dropbox, Salesforce, Outlook ou Zendesk.

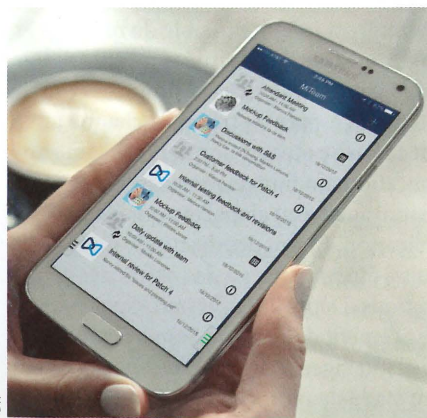
Cisco joue la carte des bots

Depuis 2015, Cisco a suivi la tendance avec sa plateforme Spark, dont une nouvelle version est apparue en début d'année. Comme MiTeam, sa logique est de mettre à disposition des employés et personnes externes des espaces ou groupes où l'on échange en mode chat, en bénéficiant de fonctions de partage de documents, de visioconférence, de tableau blanc interactif et de partage d'écran.

En matière d'intégration, Cisco Spark propose environ 70 connecteurs avec des

applications externes, dont Box, DropBox, Salesforce, Sharepoint Online, Azendoo, Asana, Alfresco. Une API est disponible pour interfacer d'autres applications. À l'instar des messageries d'équipe, la solution joue aussi la carte des agents conversationnels, les bots. Une vingtaine sont déjà proposés, par exemple pour interagir avec le gestionnaire de tâches Trello ou, encore, avec Salesforce. Mais Cisco devrait encore monter en puissance dans ce domaine. En mai dernier, il a fait l'acquisition de la start-up MinMeld spécialisée en intelligence artificielle. Sa technologie devrait servir à enrichir Spark de bots dotés de capacités de reconnaissance du langage naturel et d'apprentissage automatique.

Enfin, si Spark est compatible avec les terminaux de visioconférence aux standards du marché, Cisco se différencie de Mitel par de nouveaux terminaux interactifs, les Cisco Spark Boards, dotés d'une caméra panoramique, de micros « intelligents » et prévus pour tirer parti des fonctions de Spark. Le rôle central du mobile dans les modes de travail actuels n'est toutefois pas oublié : outre un aspect et une ergonomie inspirés d'une tablette, ils peuvent servir d'écran de projection pour un terminal mobile et l'on peut « glisser-déposer » un contenu, ou une visioconférence, d'un mobile vers un Spark Board et réciproquement. ~



Avec sa solution MiTeam, Mitel répond aux besoins de collaborateurs de plus en plus nomades et adeptes de communication et collaboration mobiles.