Spectrum Groupe
Information Management Experts

SPECTRUM BENCHMARK 2017

Une grille de lecture visuelle pour les
Réseaux Sociaux d'Entreprise

Toute l'équipe Spectrum Groupe est ravie de la publication de la quatrième édition du Spectrum Benchmark RSE (Édition Mars 2017).

Initié fin 2011, Spectrum Benchmark avait pour objectif d'apporter une lecture pragmatique et facile du marché du collaboratif et de proposer un outil d'aide à la décision multi-critères : usages, fonctionnalités et caractéristiques techniques des solutions RSE (Réseau Social d'Entreprise).

La toute première version du Spectrum Benchmark incluait une dizaine de solutions RSE. Dans les versions suivantes Spectrum Benchmark s'est étendu à d'autres typologies de solutions : les CMS (Content Management System) et les ECM (Enterprise Content Management) tout en s'attardant sur les spécificités de telles solutions en termes de concepts, usages et fonctionnalités. Enrichi, et mis à jour successivement en 2013, 2015 et 2017 Spectrum Benchmark permet aujourd'hui de dégager des tendances du marché de la gestion de l'information - non pas dans sa globalité - mais sur des axes d'usages liés au collaboratif, aux réseaux sociaux d'entreprise, au digital workplace et à la gestion des contenus de l'entreprise.

Ce travail ne prétend pas être exhaustif, loin de là ! S'agissant d'analyses assez détaillées de solutions sur plus de 170 critères variés (usages, techniques, fonctionnels), Spectrum Benchmark s'enrichit au fur et à mesure. Il nécessitera sans doute une deuxième mise à jour en 2017 pour intégrer de nouvelles solutions du marché du collaboratif, toujours dynamique (d'autres solutions sont en cours d'analyse).

LE CONCEPT

Tout d'abord Spectrum Benchmark RSE est un travail méticuleux d'analyse de solutions du marché du collaboratif, réseaux sociaux d'entreprise, et digital workplace. Nous espérons, à travers cette étude, contribuer à enrichir l'état de l'art sur le "collaboratif" et apporter un outil d'accompagnement des démarches de transformation digitale. Ci après quelques clés de compréhension du concept Spectrum Benchmark :
Chaque solution est étudiée selon 2 niveaux d'analyses : les capacités fonctionnelles et techniques d'une part, et le potentiel des usages d'autre part.

- **Le premier niveau**, orienté produit, s'attarde sur les aspects fonctionnels et techniques des RSE étudiés, sur la base d'un ensemble de critères regroupés par familles.

- **Le second niveau** est celui des usages. Il permet de positionner les produits selon leurs capacités à outiller des modèles d'usages collaboratifs / participatifs précis.

Chaque solution a été évaluée selon près de 170 critères repartis sur :
3 familles de critères techniques : capacités d'intégration au SI de l'entreprise, flexibilité de la solution, et sa maintenabilté.
6 familles de critères fonctionnels : fonctions sociales, aspect collaboratif, "socialisation" de processus métier, gestion de contenus, ergonomie globale et gouvernance au sein de la plate-forme.
9 familles d'usages : connaissances personnelles, réseau et expertise, communautés et conversations, productivité, entraide (questions et ideation), veille collaborative, engagement client, gestion de projet et socialisation de processus métier

Spectrum Benchmark propose également une méthode "équilibrée" pour la mesure du potentiel d'une solution. Chaque critère représentant une spécificité technique, une fonctionnalité, un scénario d'usage ou un critère stratégique est minutieusement testé et / ou analysé pour l'ensemble des produits sélectionnés. Deux mesures sont évaluées :

- **Complétude / Couverture** : permettant d'évaluer le niveau de couverture du critère par le produit. Elle est mesurée sur une échelle allant de 0%, si le critère ou la fonction est inexistante, à 100% si le produit est considéré comme étant le plus avancé sur le critère en question.

- **Facilité / Applicabilité** : une mesure représentant différents aspects tels que l'accessibilité, la facilité d'utilisation, l'aisance de manipulation technique du critère en question. Une note allant de 0 à 5 traduit cette mesure.

Ainsi, la valeur d'usage d'une solution ne se résume pas uniquement par sa couverture fonctionnelle. Certaines solutions n'ont pas une couverture fonctionnelle importante mais s'adaptent parfaitement aux contextes pour lesquelles elles ont été conçues.

L'OUTIL

Spectrum Benchmark est :

UN OUTIL OUVERT ET ACCESSIBLE EN LIGNE

Les travaux du Spectrum Benchmark sont disponibles en ligne sur le site **benchmark.spectrumgroupe.fr**. Toutes les évaluations sont accessibles en ligne via un simple navigateur.

UN OUTIL "VISUEL" ET INTERACTIF

Une application interactive et visuelle est proposée gratuitement sur simple inscription. Elle permet à l'utilisateur de consulter les analyses des outils étudiés, de comparer les solutions selon des axes sélectionnés et d'exporter des graphes (radars) au format image.

L'outil permet de construire des analyses à partir de ces critères et évaluations faites par Spectrum Groupe. Avec Spectrum Benchmark, on peut réaliser des analyses personnalisées en sélectionnant les niveaux, les familles et les critères les plus importants pour son contexte.

UN OUTIL "PÉDAGOGIQUE"

Les utilisateurs retrouveront des fiches de présentation d'une sélection de produits de Réseau Social d'Entreprise (RSE), avec mise en avant de leurs philosophies, forces, faiblesses, et concepts clés (sous forme d'infographie). Il s'agit d'une synthèse des études de nos experts Spectrum Groupe, présentée selon différents angles et niveaux d'analyses.

LE PANEL

Pour cette version 2017 du Benchmark RSE nous retrouvons une vingtaine de solutions collaboratives étudiées :

12 produits "actifs" du Spectrum Benchmark"

Étudiées au moins pour le deuxième fois dans le Benchmark

Ont évolué depuis la dernière évaluation

Sont actifs sur le marché du collaboratif

- Confluence
- Elium (Knowledge Plaza)
- IBM Connections
- Jalios
- Jamespot
- Jive
- Office 365
- Yammer
- Salesforce - Chatter
- SeeMy
- talkSpirit
- tibbr

5 produits "nouveaux entrants" du Spectrum Benchmark

- eXo Platform
- Google Suite
- HipChat
- Slack
- Workplace by Facebook

3 produits moins actifs mais toujours présents

Déjà étudiés dans la (les) version (s) précédente(s)

N'évoluent plus depuis plusieurs mois

Peu / pas de communication de la part de l'éditeur

- Bluekiwi
- Yoolink
- Zyncro

D'autres solutions non citées ici (telles que les CMS RSE comme Drupal ou BuddPress) sont également étudiées (mis à jour au niveau du Benchmark).

Le catalogue des produits évalués est continuellement enrichi en fonction des actualités. Les informations de Spectrum Benchmark sont mises à jour régulièrement pour prendre en compte les dernières versions des solutions.

QUELLES SONT LES TENDANCES ?

Le marché des solutions de RSE, et (désormais) plus largement du collaboratif n'a pas cessé d'évoluer.

Ci après les prinicipales tendances que nous pouvons dégager.

1 - Marché

- **Lisibilité de l'offre - Début de segmentation**

2 - De nouveaux acteurs attendus, d'autres moins

3 - Office 365 - Google Suite : Le match ?

4 - Usages : Socialisation des processus - Toujours difficile à concrétiser / La productivité a le vent en poupe

5 - Digital Workplace - where is it ?

6 - Marketplaces

7 - Coté technique

1 - Marché

Lisibilité de l'offre - Début de segmentation

On observera tout d'abord une confirmation de la maturité des fonctions dites "sociales" qui ne font plus partie des critères les plus prioritaires de différentiation entre les solutions. Celles ci présentent toutes "le nécessaire" à savoir : un profil, une forme d'organisation "communautaire" ou tout simplement collaborative, des moyens de partages de l'information et des contenus.
2005 - 2015 furent des années d'entropie stimulatrice. Les éditeurs ont répondu positivement à l'engouement autour des fonctions sociales - collaboratives :

- De nouvelles fonctionnalités ont vu le jours : des fiches profils, des modèles de communautés, des mécanismes d'invitation aux communautés, des algorithmes de recommandation sociale, des graphes sociaux pour dégager des tendances, des fonctionnalités de modélisation de processus (workflow, objets métiers) dans un RSE
- De nouveaux acteurs dans le collaboratif : des pur player RSE
- Des acteurs historiques de l'ECM qui se modernisent et qui intègrent le social comme dimension clé de leurs offres
- Des solutions CMS qui se proposent motoristes de réseaux sociaux B2C / B2B
- Des éditeurs de solutions métier ERP, CRM, RH (mais pas que) qui enrichissent leurs solutions avec des fonctions de collaboration.
- Des intégrations, connexions tout azimut
- Et des places de marchés pour fédérer le plus grand nombre d'acteurs de l'écosystème autour d'un éditeur donné et ses solutions de collaboration

Vers la fin de cette période la course aux fonctionnalités s'est plutôt calmée. Signe de maturité, les éditeurs trouvent petit à petit leurs chemins qui finalement ne sont pas les mêmes. En 2017, en fonction de la taille de l'éditeur, de son historique et de ces clients "capitalisées" on peut dire que des catégories nouvelles apparaissent, et d'autres plus classiques se confirment.

Nous pouvons définir 4 catégories de solutions selon leurs couvertures des usages, philosophie et cibles. Évidement nous remarquerons que certaines catégories sont fortement liées à la taille de l'éditeur et sa capacité à mobiliser plusieurs solutions (produits / modules) pour construire son offre digitale. Aussi il faut noter que des intersections subsistent, signe que la segmentation est à son début, les acteurs se trouvant sur des intersections de catégories.

CATÉGORIE	EDITEURS				
HUB DE TRAVAIL (WORK HUB)	Google (avec G Suite) Microsoft (avec Office 365)	IBM			
PLATEFORMES DIGITALES	Jalios eXo Platform		JIVE JAMESPOT		
GÉNÉRALISTES	Workplace by Facebook Yammer tibbr				
VERTICAUX / SPÉCIALISTES	SeeMy Chatter HipChat / Confluence Slack talkSpirit			Elium (Knowledge Plaza)	

CATÉGORIE

HUB DE TRAVAIL (WORK HUB)

CARACTÉRISTIQUES

Suites de travail collaboratif intégrant plusieurs solutions et couvrant un large gamme d' usages
Pour les plus matures les usages vont de l'environnement de travail bureautique (éditeur de documents, de tableaux, présentations, etc), à la productivité individuelle (agenda, notes, tâches, etc), à la collaboration des équipes, aux pages intranet fédératrices, aux portails, aux intégrations d'applications métier. Elles couvrent aussi les besoins de communication unifiée (synchrone, asynchrone, voix / vidéo), moteur de recherche multi-solutions.

Google Suite et Office 365 sortent particulièrement du lot étant les seules à couvrir la totalité de ces usages et à fournir la suite bureautique intégrée aux autres briques du Work Hub.

IBM se trouve à cheval entre cette catégorie et la suivante. L'éditeur de se positionne pas sur les outils bureautiques, mais s'intègre bien à Microsoft.

IBM a beaucoup investi pour rattraper son retard - du moins sur les usages collaboratifs et sociaux. La solution Connections, dans sa version cloud, est intégrée au Mail social "Verse" et bénéficiera progressivement de la maturité du moteur cognitif Watson. IBM couvre bien évidement les besoins de la communication unifiée et portails.

CATÉGORIE

PLATEFORMES DIGITALES

CARACTÉRISTIQUES

Plateforme ayant comme vocation de couvrir les besoins du "digital workplace" de l'organisation. Bien que ce dernier (Digital Workplace) est de moins en moins lié à une plateforme unique ALL - ONE (voir plus loin les explications), quelques éditeurs assurent leurs positionnement sur une panoplie d'usages digitaux : portail, sites intranet, communautés et espaces collaboratifs, sites extranet / web, une certaines socialisation de processus via des modèles de documents et un moteur workflow, une solution (ou un module de gestion de documents). Ces solutions sont les mieux positionnées pour répondre à un cahier de charges intranet - collaboratif / social / documentaire.

Jalios et eXo Platform sont les leaders de cette catégorie. L'historique CMS et/ou Portail de l'une ou l'autre leur a permis de développer et murir une philosophie modulaire. Jalios se distingue par une position de leader en France, se tourne de plus en plus vers l'international, a une offre On premise très complète et se positionne petit à petit sur le cloud. eXo Platform est le seul Open Source qui persiste et qui réussit à garder son positionnement sur le marché.

Jive est l'unique plateforme - d'origine pure player RSE - qui a affirmé son positionnement en tant que Hub digital (étendue usages couverts, intégrations poussées, capacités de personnalisation). En tant que Social Intranet transverse de l'organisation : Jive est la fois leader des RSE généralistes avec une longueur d'avance en terme de fonctionnalités, mais aussi une plateforme qui propose une stratégie d'intégration aux éléments clés d'un Digital Workplace.

CATÉGORIE

PLATEFORMES DIGITALES

CARACTÉRISTIQUES

Jamespot confirme à nouveau sa capacité de couvrir le besoin d'une plateforme digitale multi-usages. Généralement pour des départements de grands comptes ou des PME ou aussi pour des organisations associatives. Très tôt la stratégie de l'éditeur a été axée sur la proximité client, et le montage de RSE sur mesure (charte, interfaces, fonctionnalités, ..) par les soins de l'équipe technique de Jamespot. L'éditeur capitalise sur ces spécifiques pour alimenter son marketplace.

Notons que Jive et Jamespot proposent également (du moins au niveau marketing / packaging) des déclinaisons verticales de leurs solutions (RH, Communication, etc)

CATÉGORIE	CARACTÉRISTIQUES
GÉNÉRALISTES	Les solutions identifiées historiquement comme "pure players" du RSE ou du travail collaboratif (Wiki, espaces collaboratifs, ...). Ce sont des solutions qui conservent un positionnement fort sur les usages collaboratifs, se caractérisent par un positionnement fortement marqué RSE ou gestion des communautés. **Workplace by Facebook** est la toute dernière solution arrivée sur ce marché. L'éditeur joue sur la facilité de prise en main par les utilisateurs et met en avant l'expérience utilisateur identique à la version grand public. **Yammer** reste pour le moment la solution RSE de l'offre Office 365 (quid de l'arrivée de Teams, et des nombreuses rumeurs de sa fin prochaine) et renforce son intégration avec la suite Microsoft notamment sur le partage et la modification des documents Office dans les groupes. **tibbr** met en avant sa panoplie de fonctionnalités complète mais a finalement peu évolué depuis son lancement, la dernière version (7, mi 2016) apportant la gestion des communautés externes et un module d'analytics.

CATÉGORIE	CARACTÉRISTIQUES
VERTICAUX / SPÉCIALISTES	Solutions avec une spécificité fonctionnelle forte sur un usage donné. On y trouve par exemple les acteurs du **ChatOps (spécialistes de la productivité collective)** qui mettent l'accent sur l'usage ChatRoom en tant fil conducteur de l'efficacité des équipes : **Slack, HipChat** ou le français **talkSpirit** qui a du revoir complètement sa stratégie et a réussi son passage (délibéré) d'un RSE généraliste à un acteur clés de monde du ChatOps. Confluence correspond mieux à cette catégorie avec son positionnement assez fort sur l'écriture collaborative et la documentation, bien que la solution ait un potentiel d'usage plus large ainsi qu'une grande flexibilité (modèles, thèmes, plugins). Couplé à HipChat (et éventuellement à Jira), la suite **Atlassian devient leader de la productivité**. **SeeMy** se tourne plus vers l'ideation et l'innovation collaborative. La solution, à la base plus Pur player RSE généraliste, se spécialise dans l'innovation et réussit ce positionnement tant au niveau de son marketing, qu'au niveau du packaging produit. **Elium (ex Knowledge Plaza)** a un historique fort en usages de gestion de connaissances (KM) et veille collaborative. Le produit a peu évolué mais c'est la communication et le positionnement qui évolue vers une couverture plus "généraliste". Les dernières références en témoignent.

2 - De nouveaux acteurs attendus, d'autres moins

Workplace by Facebook : Après une phase de tâtonnement, Facebook se lance dans l'aventure du RSE professionnel en lançant Workplace by Facebook. Il espère avoir le même succès en transposant sa plateforme grand public au monde de l'entreprise et en capitalisant sur la même expérience utilisateur. Aujourd'hui cela reste un essai à confirmer.

En revanche, d'autres solutions moins attendues sont venues se positionner comme plateformes collaboratives et rebattre les cartes, il s'agit des solutions de salon de discussions : certes elles sont pas un RSE au sens propre mais leurs fonctionnalités collaboratives et de partage d'informations pour les équipes en temps réel, en intégrant la vidéo voire d'autres applications orientées métier ont séduit une population plus large que le simple ChatOps. Aujourd'hui, les usages étendus touchent les équipes marketing, relation client, veille, communication, etc...

L'équipe Spectrum Benchmark va doubler d'efforts pour suivre la tendance du marché et le renouvellement / élargissement des acteurs. 3 solutions ChatOps sont étudiées dans cette version (mars 2017). Nous travaillons sur l'élargissement du périmètre à des solutions à d'autres catégories à venir avant la fin d'année :

- Des solutions ECM
- De nouveaux acteurs RSE - start up matures
- Les solutions de gestion de projet collaboratifs (telle que Trello)
- Des CMS collaboratifs (Telle que Liferay)

3 - Office 365 - Google Suite : Le match ?

G Suite réussit bien son entrée en tant que sérieux concurrent de Microsoft. Ce dernier a longtemps profité d'une position de leader, unique acteur, sur le créneau de l'environnement de travail intégré. Plusieurs références, CAC 40, mais pas que, font confiance à la suite Google et témoignent de retours d'expérience satisfaisants.

Les deux géants se partagent le marché.

Avec Office 365, Microsoft a mis la barre haut en terme de multitude d' usages couverts et adéquation à différentes cibles de toutes tailles. Google suit et mise sur des intégrations plus fortes entre ses différentes briques ainsi qu'une simplicité de déploiement comparé à son concurrent.

Notons que tous les éditeurs ont développés un (des) connecteur (s) vers l'une ou l'autre des solutions (ou les deux).
t, veille, communication, etc...

4 - Usages : Socialisation des processus - Toujours difficile à concrétiser / La productivité a le vent en poupe

La socialisation des processus métiers est une thématique très développée dans le discours depuis quelques années, mais peu concrétisée par des fonctionnalités ou des retours d'expérience. Si courant 2015 nous avons observé deux tendances signalant un début de maturité sur ce sujet :

- Fonctions de modélisation (Blueprints par Confluence, « purposeful places » par Jive, Social actions et smart process par Jamespot)
- Déclinaison métier des solutions : packaging pour le RH, la relation client, …

Nous ne voyons pas encore de grandes avancées sur ce thème - les témoignages se font rares. Peut être que l'arrivée des solution ChatOps a bouleversé cette tendance. Ces dernières arrivent avec un autre approche de socialisation métier : non plus axée sur la modélisation sur mesure, mais plutôt sur la création de fils conversationnels centraux intégrés aux solutions métier. Le conversationnel mène t il à nouveau la danse ?

Outre l'aspect "social" qui vise à mettre l'humain au centre des usages collaboratifs, de nouvelles dimensions viennent enrichir le spectre fonctionnel. **La productivité** est au goût du jour. À défaut d'assurer une "socialisation des processus" effective, les solutions s'orientent plus vers le flux conversationnel - mode chat room - pour mettre les collaborateurs métier ensemble autour d'un projet, d'un processus ou d'un besoin temporaire, fluidifier et centraliser leurs discussions et améliorer leurs efficacités.

La force des ChatOps réside dans la simplicité et l'intégration. En effet les solutions n'ont pas à héberger les processus métiers en leur sein (modélisation, …) c'est plutôt aux applicatifs métier de venir intégrer une place conversationnel et « y injecter ses propres flux métier »

5 - Digital Workplace - where is it ?

Si 2015 fut l'année de l'orientation « Digital Workplace », thème sur lequel communiquaient tous les éditeurs, 2016 fut plutôt l'année des désillusions quand aux solutions all-in-one, et de clarification des messages :

- Le discours des acteurs est plus « réaliste » notamment les petits éditeurs qui se concentrent sur leurs points forts et progressent désormais en apportant une valeur ajoutée indéniable sur leurs usages cibles
- Segmentation solution globale VS solution locale : les éditeurs clarifient également ce message. Les acteurs de niche n'en pas de quoi rougir. Leurs offres visant une cible d'entreprise et/ou un usage spécifique, trouve du répondant.
- Les acteurs de l'environnement de travail intégré (Google / Office 365) « avouent » la complexité de leur offre, une offre qui est parfois jugée générique (« superficielle ») sur certains besoins. Les intégrations / connexions offertes par les autres éditeurs sont bienvenues.

Quelques acteurs peuvent prétendre un positionnement assez générique sur le « digital workplace », mais toujours des intégrations avec d'autres systèmes sont nécessaires et recommandées, en fonction du contexte de chaque organisation.
Les entreprises n'ont pas de préférence prononcée : environnement hybride VS environnement global.

6 - Marketplaces

Voilà une tendance qui ne décroit pas. Tous les acteurs sont alignés sur la nécessité de bâtir son écosystème d'intégrations, connecteurs, apps et plugins pour être en mesure de faire face aux demandes spécifiques de chaque client. Ceci est d'autant plus vrai que la tendance all-in-one n'est plus.

Atlassian a montré le chemin avec son Marketplace lancé depuis 2012 et qui réunit plusieurs centaines d'intégrateurs et pas moins de 3000 add ons !! Les autres éditeurs ont suivi ce modèle qui s'est avéré gagnant.

Les Marketplace ne sont plus une spécificité des plus gros éditeurs. Des acteurs de taille humaine comme JameSpot mais aussi talkSpirit proposent plusieurs dizaines de solutions. Par ailleurs ils s'ouvrent aussi aux collaborations avec les intégrateurs.

7 - Coté technique

Une tendance de fond qui se précise d'année en année : toujours plus de Cloud
Les éditeurs qui proposent les deux types de solutions Cloud et On Premise mettent toujours plus en avant le Cloud avec maintenant des fonctionnalités qui sont déployées d'abord sur le Cloud voire exclusivement pour le Cloud.

Les grands comptes n'hésitent plus à franchir le pas et le Cloud notamment via des déploiement facilités sur la plateforme Amazon AWS fait partie des stratégies IT.

Cette généralisation des solutions Cloud s'accompagnent d'une meilleure gestion des identités / sécurisation des accès notamment externes avec généralisation du protocole SAML.

LES CLASSIQUES DU BENCHMARK

Évalué en Mars 2017

Chatter

Chatter est la brique sociale de la plateforme Salesforce, leader mondial des solutions de gestion de la relation client. Chatter a été développé pour des besoins internes en 2010 puis rapidement déployé en tant que service qui complète la solution Cloud Salesforce et qui offre aux utilisateurs du CRM des usages sociaux avec leurs collègues, prospects et clients.

Chatter propose les fonctions clés de gestion de profils, communautés , communication et conversations au sein de celles ci. L'outil propose également des fonctionnalités de partage de documents / fichiers, gestion des tâches et des évènements.

Développé essentiellement pour supporter les forces de ventes, Chatter propose une très bonne ergonomie ainsi qu'une excellente expérience utilisateur en mobilité. Le flux conversationnel "Chatter" est intégré à chaque objet métier dans Salesforce. Il permet ainsi de capitaliser les discussions autour des leads, contacts, opportunités et comptes.

VERSION
Winter 2017

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

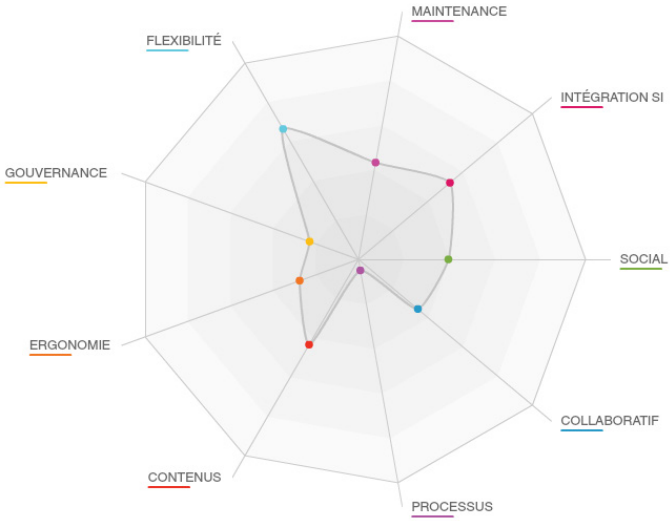
L'éditeur Salesforce souhaite développer davantage la part de Chatter dans le marché du Réseau Social d'Entreprise générique. Il est tout à fait envisageable d'utiliser dans des contextes autre que la relation client et le commercial, mais les analystes observent que la solution reste encore un réseau social spécialisé dans le CRM et le support clients. En effet, selon une étude récent qui date de 2016,[1] sur plus de 250 000 clients dans le monde, moins de 10000 ont activé les communautés, dont 50% pour des usages essentiellement centrés sur la relation client.

[1] The Forrester Wave™- Enterprise Collaboration, Q4 2016.

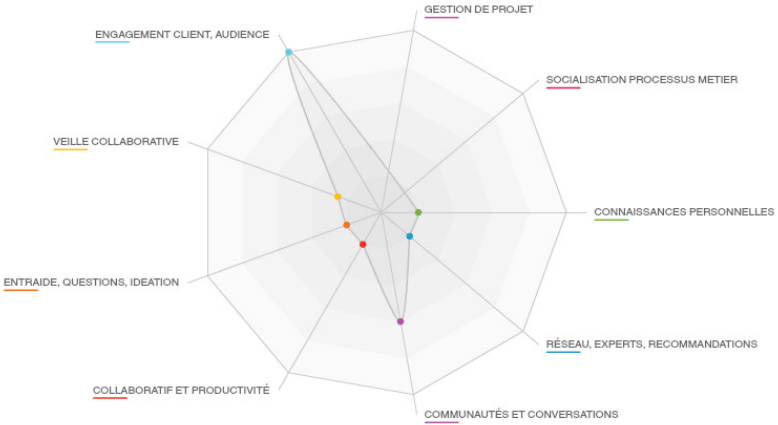
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Simplicité - Ergonomie
- Socialisation et collaboration autour des processus CRM
- Intégration SI
- Utilisation en mobilité

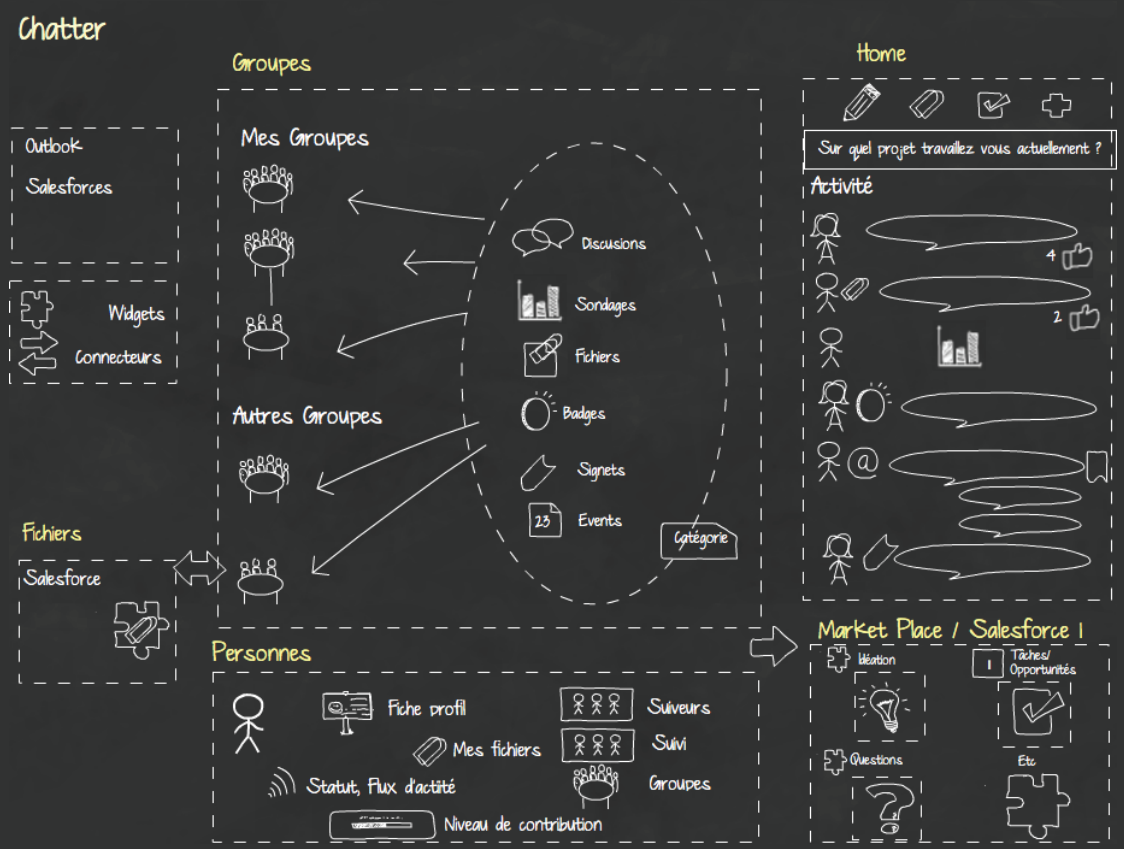
Chatter



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Un RSE Chatter, s'intègre parfaitement à l'interface Salesforce et l'enrichi par la possibilité de développer des communautés (groupes) que l'on peut modéliser selon ses besoins (clients, types de clients, équipes de ventes, équipes support, ou autres transverses).

Évalué en Décembre 2016

Confluence

Confluence est historiquement un wiki d'entreprise destiné aux équipes IT. Cependant dès les premières versions, la solution a su séduire un public beaucoup plus large pour devenir incontestablement la première solution wiki (écriture collaborative) en entreprise.

En version 4 l'éditeur a misé sur l'amélioration de l'éditeur de texte qui est aujourd'hui un des plus avancés et des plus simples à utiliser sur le marché.

La version 5 de Confluence se présente comme une "boite à outils" assez puissante pour le développement d'usages collaboratifs sur mesure : socialiser un processus métier, outiller une équipe de développement, documenter et capitaliser une base de connaissance, supporter la collaboration projet, etc.

Le point central de Confluence est "l'Espace Collaboratif" : une entité administrable à part entière, offrant toutes les fonctionnalités nécessaires pour que des utilisateurs et des groupes puissent créer et organiser leurs contenus, gérer les droits d'accès assez finement, adapter le look & feel, choisir les modèles d'usage.

VERSION
6.0

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

De même la "Page" (entendre page d'écriture collaborative) dans Confluence est beaucoup plus qu'une simple page de contenu texte. Elle peut se transformer en une véritable application riche et interactive intégrant des requêtes, diagrammes, mind-maps, formulaires ou tout autre objet de contenu. Grâce à plusieurs centaine de plugins et macros utilisateurs (widgets) à disposition, la plateforme devient extrêmement souple et peut s'adapter à de multiples contextes et usages. Nous soulignons en particulier les fonctions Blueprints des versions 5 de Confluence :

- Blueprints d'espaces : modèles d'espace de collaboration "sur mesure", pouvant être adaptés à des contextes métiers ou des usages particuliers
- Blueprints de pages : modèles de pages de collaboration, paramétrables par l'utilisateur. On y trouve des templates de note de réunions, de prise de décision, de partage d'idées...

Chaque organisation y trouvera son bonheur en créant ses propres modèles en fonction de ses processus et usages. Les Blueprints incitent de plus en plus de partenaires à développer de nouveaux usages et à enrichir le MarketPlace, que l'on peut considérer aujourd'hui comme le plus avancé du marché.

Confluence propose quelques fonctionnalités sociales : une fiche profil plus complète, des fonctions de partage (share, @mention). Mais la solution renforce de plus en plus son esprit d'outil collaboratif pour la centralisation, organisation et publication de contenus, et plus récemment partage d'expertise via un module transverse de Questions / Réponses.

Avec les toutes dernières versions (Confluence 6) le produit se démarque du marché grâce aux fonctions d'efficacité collective (nouveau dashboard, workbox, écriture collaborative synchrone, comment inline: commentaires post-it / in situ, commentaire dans les PJ,...)

L'utilisation de Confluence en parfaite intégration avec d'autres outils de l'éditeurs Atlassian de la famille JIRA (suivi de demandes et taches), HipChat (chat rooms) ou Questions, ouvre sur de nouveaux usages assez uniques sur le marché tels que la "gestion de crise en mode collaboratif", la "socialisation d'un processus métier", support client & capitalisation dans une base de donnaissances, ou la collaboration synchrone / asynchrone d'une équipe projet.

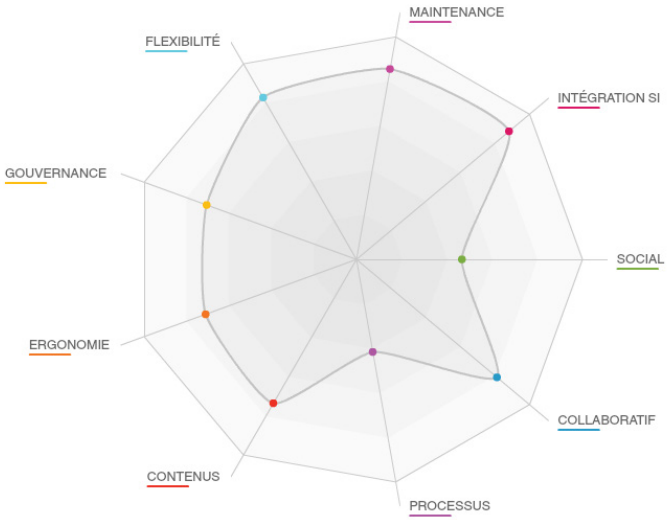
Enfin une multitude de connecteurs vers les principaux systèmes d'informations d'entreprise sont disponibles : Sharepoint, Googledocs, SugarCRM, Alfresco, Livelink, Salesforce, Box, etc.

Confluence comme tous les produits Atlassian est disponible en mode SaaS, installé et Data Center (pour les grosses instances). Toutefois depuis les dernières versions, il existe des différences entre les versions et certaines fonctionnalités ne sont présentes que sur le Cloud comme les applications mobiles.

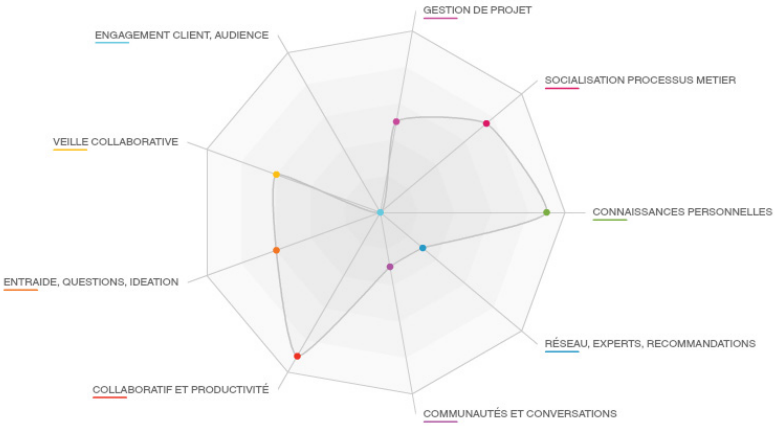
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Étendue fonctionnelle pour la partie création de contenu en ligne
- Souplesse d'utilisation - Fonctions blueprint
- Intégration à d'autres outils Atlassian
- Robustesse technique
- Communauté très active (800+ plugins)

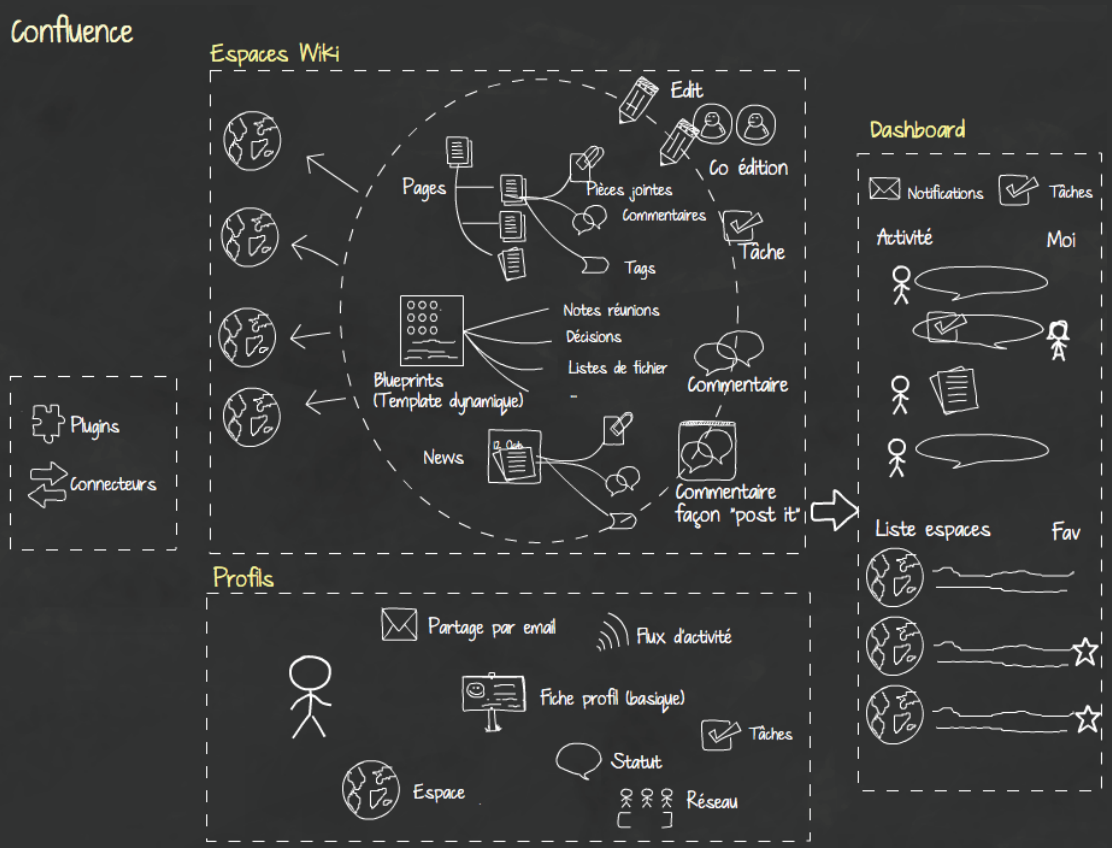
Confluence



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Confluence est structuré en espaces collaboratifs, qui contiennent des pages hiérarchisées et qui à leur tour peuvent intégrer des pièces jointes, des discussions et des macros (fonctionnalités natives ou développées pour des usages spécifiques).

Ainsi, un espace est une communauté centrée sur les contenus. Cependant chaque utilisateur peut poster des contributions, suivre d'autres utilisateurs et accéder à leurs flux d'activité.

Le tableau de bord de Confluence propose un flux d'activité venant des espaces collaboratifs et des espaces personnels des utilisateurs.

Évalué en Octobre 2016

Elium (Knowledge Plaza)

Knowledge Plaza est un produit initialement (2007) axé vers la gestion des connaissances et la recherche collaborative de documents. Il permet de partager de façon structurée différentes formes de contenus : fichiers, collections, sites web, contacts, et références. La philosophie KM "base de connaissances" se retrouve dans plusieurs spécificités du produit : catégorisation des contenus, usage avancé des mots clés, recherche et logique de navigation ainsi que d'excellentes capacités de syndication des contenus.

Tout d'abord on remarquera un usage poussé et assez fin des mots clés (tags). Un tag peut être : déclencheur d'alerte, un filtre croisé ou aussi une bibliothèque de documents. La gestion des tags est facilitée : détection de synonymes, fusion de mots clés, hiérarchisation des tags dans des "catégories".

La fonction de recherche est riche, paramétrable, et s'adapte aux types des contenus recherchés. Le résultat d'une recherche peut se transformer en une alerte, peut être partagé ou sauvegardé et permet aussi d'effectuer des actions groupées (mise à jour des méta données, archivage ou export, etc.)

La navigation dans Knowledge Plaza est structurée autour des espaces et de la recherche. Un panier omniprésent permet à l'utilisateur d'y ajouter les éléments qui ont attiré son attention au cours de la navigation. Il permet ainsi de réorganiser les documents (les déplacer) ou aussi générer un rapport PDF.

VERSION
Sphere

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Le responsable d'un espace KP peut faciliter l'accès aux contenus via des "smart tabs" (onglets) utilisables pour mettre en avant des thématiques (galeries, contenus filtrés par tags, collections de documents, etc).

Les fonctionnalités sociales de Knowledge Plaza sont également orchestrées autour des contenus. La simplicité de la liaison: contenus, tags et personnes dans Knowledge Plaza facilite la localisation des experts sur un sujet donné. La construction de documents "riches", (notion de document composite intégrant texte, images, médias, liens, etc), grâce aux collections, est une avancée originale.

Le positionnement intermédiaire et unique de Knowledge Plaza entre Réseau Social, outil de capitalisation et outil de veille collaborative permet l'émergence d'agents facilitateurs (curateurs), qui traitent et structurent spontanément les informations glanées dans des mosaïcs de contenus, indexées par tags et catégories, évaluées par les lecteurs, pour être facilement exploitées par les collaborateurs.

En 2013, Knowledge Plaza étend son offre et élargie son marché en rachetant la société suisse HyperWeek spécialisée dans les réseaux sociaux grand public avec de fortes capacités de partage de contenus richmedia (photos/vidéos). Un rapprochement stratégique qui permet à KP de consolider sa vision et ses équipes présentes aujourd'hui en Belgique, en France et en Suisse.

En 2014/2015 les efforts de l'éditeur se sont concentrés sur deux axes :

- La consolidation / simplification des points forts de KP à savoir : gestion des mots clés, organisation "visuelle" des collections
- La proposition de quelques connecteurs aux dépôts de documents Cloud (Google Drive et Microsoft One Drive)

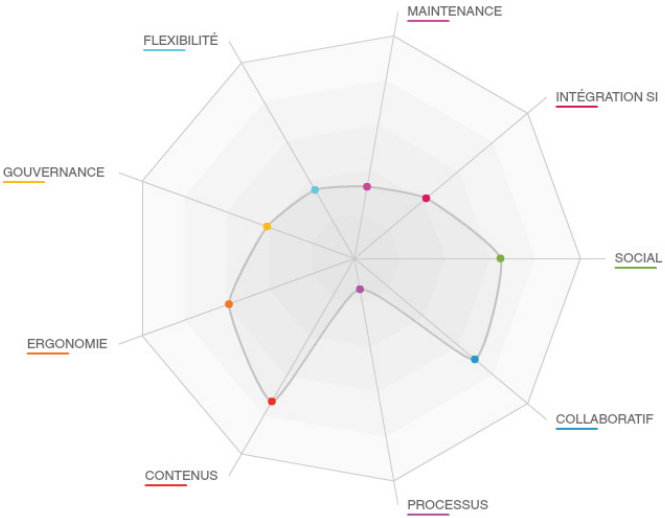
Le produit étant arrivé à une maturité fonctionnelle suffisante avec des belles références (MSL Group, Bouygues, Lafarge, ...), il a peu évolué en 2016 sur le plan fonctionnel. C'est plutôt la stratégie de communication et l'offre d'accompagnement de l'éditeur qui se sont développées davantage ces derniers mois, permettant de renforcer le positionnement autour des usages clés de la gestion des connaissance et la veille collaborative.

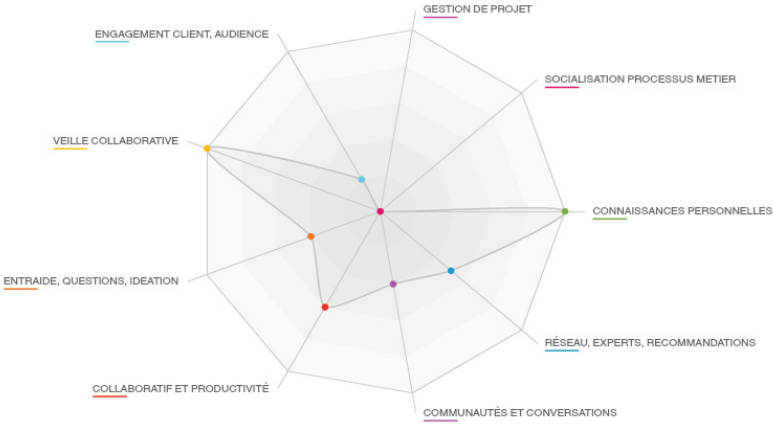
Knowledge Plaza est rebaptisé Elium en mars 2017.

LES PLUS DE LA SOLUTION

- La gestion des tags et des catégories
- La "recherche" collaborative et partageable
- La construction des documents "riches" (à la façon storify)
- Orientation KM - Capacité d'organiser des grands volumes de contenus
- Nombreux outils de reprise de l'existant

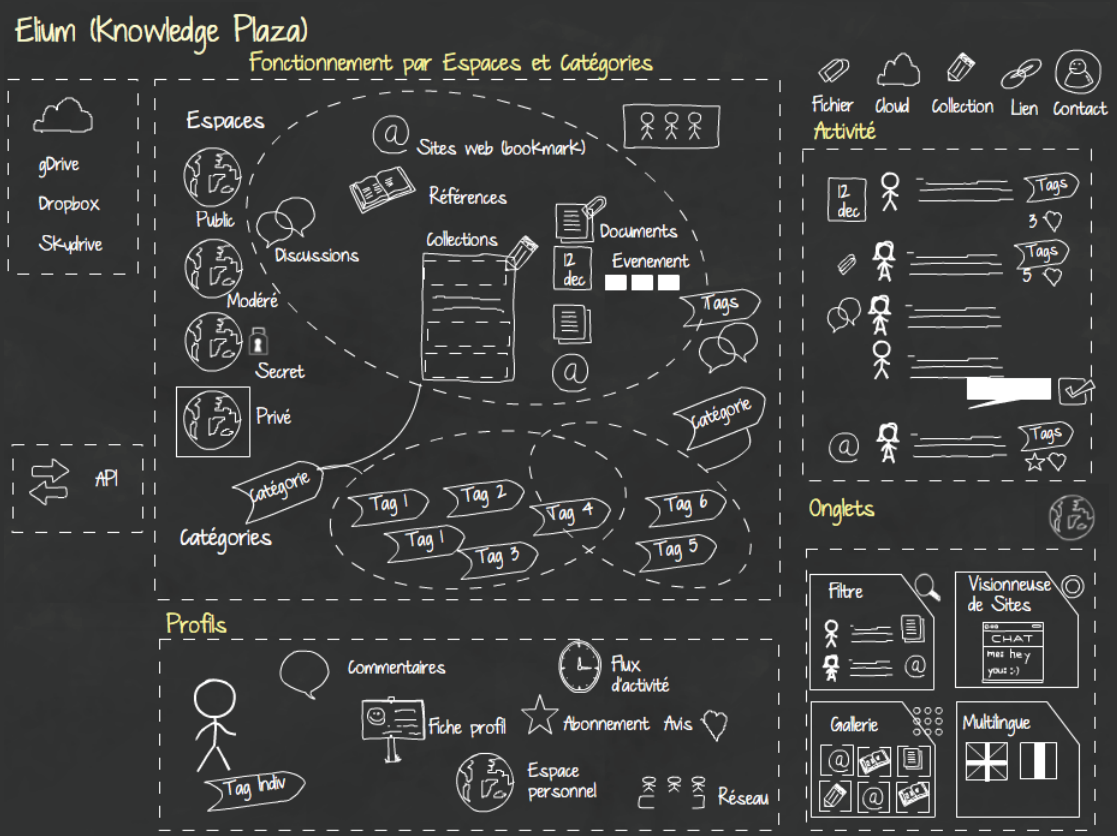
Elium (Knowledge Plaza)





ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE

USAGES



Knowledge Plaza introduit trois concepts : Contenus = tout type de ressource (documents, références, sites, etc), Collection = une construction de documents "riches"= ressources + texte wiki permettant de construire des rapports complets (de veille par exemple) et Catégories = regroupements de tags pour en faciliter la gestion et enrichir la sémantique.

Évalué en Décembre 2016

IBM connections

IBM Connections est l'une des plateformes RSE les plus complètes et les plus matures du marché. Lancée en 2007, comme étant une agrégation de divers services 2.0 d'IBM (Blogs, Fichiers, Activités, Wiki, Signets), cette plateforme est devenue intégrée et plus homogène depuis sa version 3.0.1. Elle intègre plusieurs modules tels que: questions, blogs, échange d'idées, communautés et profils riches. Dès sa version 4.5, IBM Connections s'est recentré sur ses propres outils, QuickR est remplacé par ECM FileNet regroupant les fonctions de GED (taxonomie, workflow...), les fonctions 2.0 de gestion des tags, le conversationnel autour des contenus, likes, etc.

Référencé en tant que leader dans la totalité des analyses du marché des RSE, assez tôt - depuis plusieurs années - l'outil s'est doté de grandes capacités "fonctionnelles" sociales pour organiser et structurer les communautés. Au sein d'IBM Connections :

- Le module wiki, permet de gérer une arborescence de pages.
- Le forum permet de distinguer entre discussions et questions.
- Les blogs peuvent être indépendants ou liés à des communautés.
- Les communautés peuvent se décliner en plusieurs sous communautés.

VERSION
Connections 5.5

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Dans la version 5 (et supérieures) Connections est toujours la **brique essentielle de l'offre Réseau Social d'Entreprise d'IBM** déclinée dans plusieurs packages d'offres collaboratives, selon

- Le modèle : Cloud vs On premises
- Les usages composés par combinaison avec les autres produits IBM associés : Partage de fichiers, messagerie instantanée (Sametime), Messagerie (Verse)...

Ces dernières années IBM a beaucoup investit dans la R&D et l'innovation dans le domaine de l'environnement de travail, le collaboratif et l'efficacité personnelle et ce à travers de nouveaux produits qui s'intègrent à Connections (en premier lieu sur l'offre Cloud) :

- **Verse : Solution qui repense intégralement la fonction email professionnel**. L'outil se positionne comme un pont intuitif et naturel entre l'individu et les communautés et entre le message et les autres outils de production / collaboration (calendrier, webconf, documents, etc).
- **Watson** : L'intelligence artificielle avec **le moteur cognitif Watson** est un sujet stratégique chez l'éditeur. Watson vise à s'intégrer progressivement à l'ensemble des solutions de collaboration de l'éditeur. C'est déjà le cas avec Verse avec des cas d'usages intéressants et promoteurs.

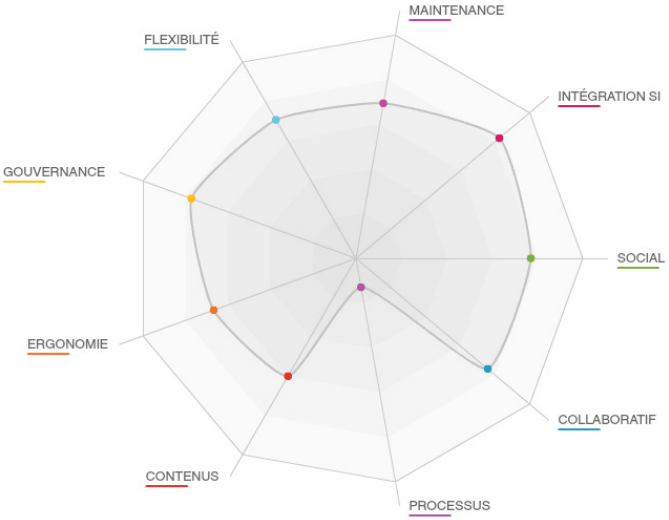
IBM rénove son offre et se repositionne ainsi à nouveau comme leader de l'offre collaborative et tente de séduire une cible plus large du marché (PME et grands comptes). D'autres produits, qui viendront étoffer la suite Connections, sont annoncés et attendus en 2017:

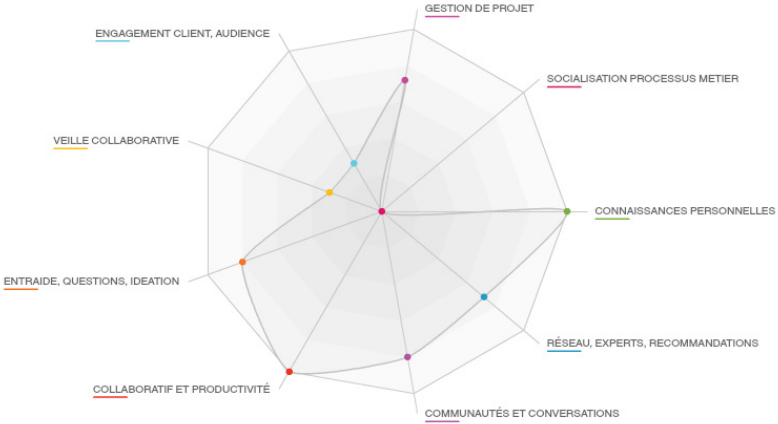
- **Toscana** : Un Slack like pour répondre aux besoins de salons de discussions en temps réel.
- **Orient Me** : un portail personnel de gestion de l'information.

LES PLUS DE LA SOLUTION

- Richesse fonctionnelle
- Intégration avec Verse (pour l'offre cloud)
- Étendue des usages avec les outils connexes
- Vision Intelligence artificielle et recommandations (débuts)

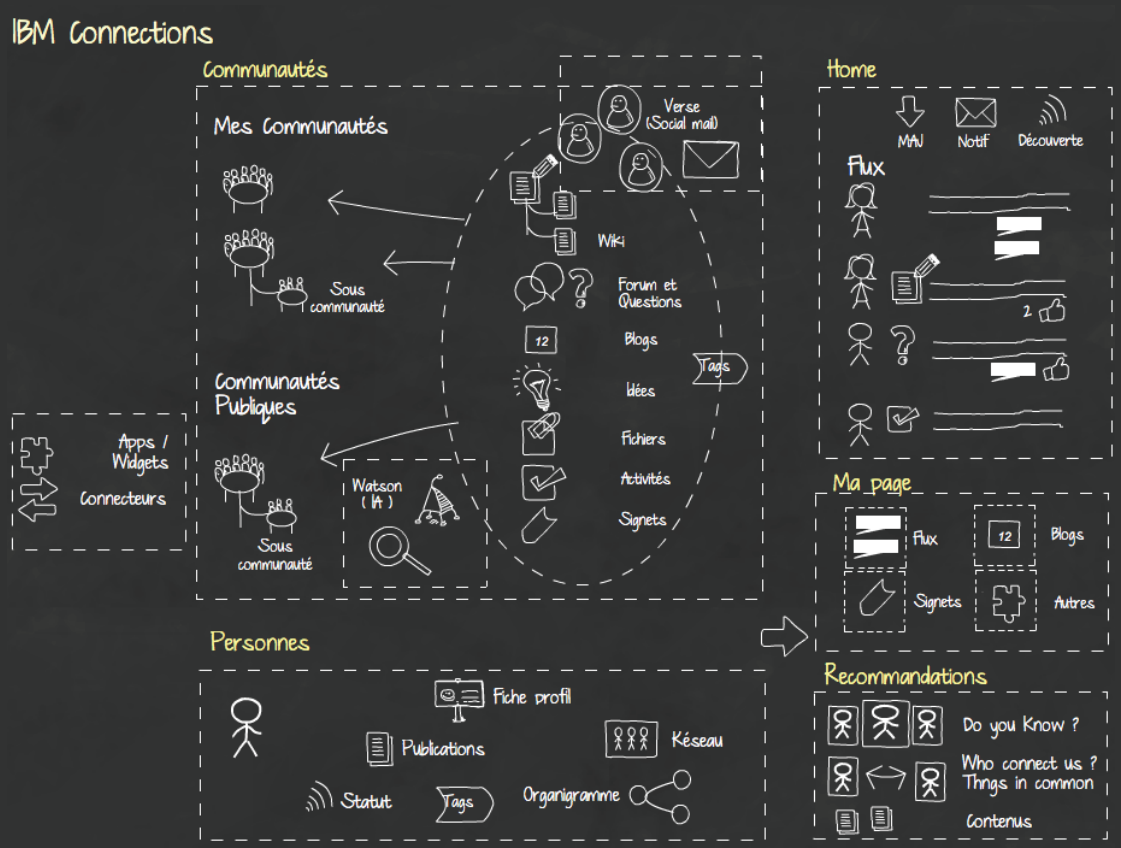
IBM connections





ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE

USAGES



IBM Connections propose une multitude de modules collaboratifs et sociaux que l'on peut gérer au sein de communautés et sous communautés. Il propose une structure classique par communauté et pousse au niveau d'une page centrale (HOME) les dernières mises à jour, les notifications, et les éléments enregistrés, sous formes de flux ou de widgets.

Des widgets de recommandation sont également proposés au niveau de cette page centrale ou aussi au niveau du profil et des communautés. Verse et Watson

Évalué en 2017

Jalios JCMS

Quelques études positionnent Jalios comme étant le premier éditeur français d'Intranet Collaboratif depuis 2015. L'éditeur s'est initialement spécialisé dans les applications Web (d'où son produit historique Jalios CMS "JCMS") puis a élargi son spectre fonctionnel et a réussi sa transformation en une solution globale de gestion de contenu d'entreprise enrichie par une offre native de collaboration et de réseau social d'entreprise. Il rivalise directement avec les grands éditeurs de portails documentaires et collaboratifs et présente une alternative sérieuse aux solutions des grands éditeurs comme Microsoft, Google ou aussi IBM, tout en étant plus accessible et plus ouvert.

En 2015 Jalios re-package son offre autour de trois solutions, déclinaisons d'un même socle (Jalios Dev Core), permettant de répondre à des besoins très diversifiés :

- **Jalios Digital platform** : brique de base pour bâtir son Digital Workplace, intègre par défaut les fonctions essentielles d'un intranet, extranet et réseau social d'entreprise
- **Jalios Document System** : solution de gestion documentaire qui ne cesse d'évoluer et de s'enrichir avec les outils clés d'une GED : plan de classement, gestion des versions, workflow de validation, etc.
- **Jalios Web Factory** : une des solutions CMS les plus riches et modulaires du marché pour la création de sites (et usines à site) web de différents types : sites institutionnels, sites d'information, sites e-commerce, portail d'entreprise ou portails départementaux.

VERSION
JCMS 9 SP4

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Le module social de la solution est assez complet grâce à la diversité des objets de collaboration disponibles, et de leurs vues proposés par les widgets. Un responsable d'espace collaboratif peut modéliser sa communauté ou aussi se contenter de l'ergonomie native proposant les types de contenus par onglets.

Certaines fonctionnalités sont intéressantes et à souligner : taxonomie structurée, multilinguisme (+10 langues), notifications de différents types avec des codes couleurs, recommandations, hiérarchisation des espaces, solution de partage de documents hors connexion : Jdrive et le "Responsive Design" palliant au manque d'une application mobile.

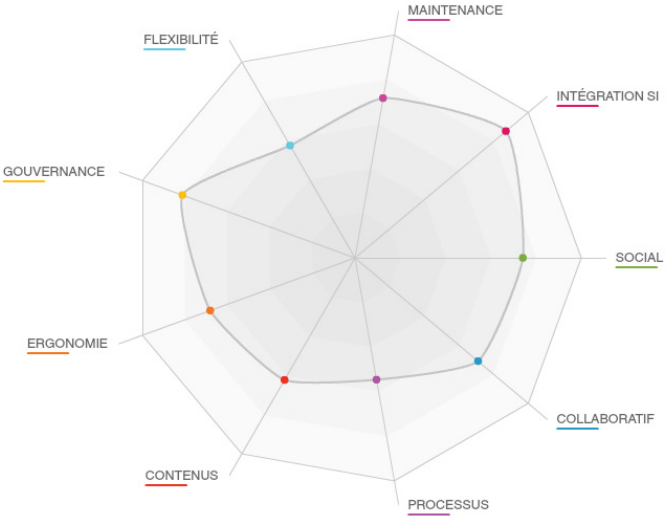
Jalios, éditeur réactif et dynamique, propose une offre assez complète et positionne ses trois solutions sur plusieurs projets d'envergure et sur une panoplie d'usages très diversifiés. Le produit est disponible en mode SaaS et en version installée OnPremise. La version SaaS est entre autre adaptée à des PME incluant par défaut un package de fonctions. Cette version se présente comme un portail composé de différents types d'espaces (éditoriaux, collaboratifs <communauté,Projet>, personnels), tous personnalisables via l'activation de "Services" prêts à l'emploi (tels que FAQ, boite à idées, formulaires...) directement depuis l'interface de navigation. La version OnPremise, historique et majoritaire, reste avantagée pour le réponse aux besoins très variables et souvent "complets" d'un intranet / portail collaboratif, documentaire et social - ou même métier ! Jalios se distingue sur ce créneau où il revendique une position de leader en France.

En 2016, l'éditeur a présenté plusieurs évolutions fonctionnelles notables. Nous citons en particulier : un module de social learning présentant pour chaque collaborateur un chemin d'apprentissage sur mesure, JGuide : outil de découverte guidée de la plateforme, Jtask : module plus riche de gestion et visualisation KANBAN des tâches. La roadmap de l'éditeur s'enrichie continuellement, toujours en phase avec une stratégie de plateforme Portail des usages collaboratif de l'organisation quelque soit son niveau de complexité.

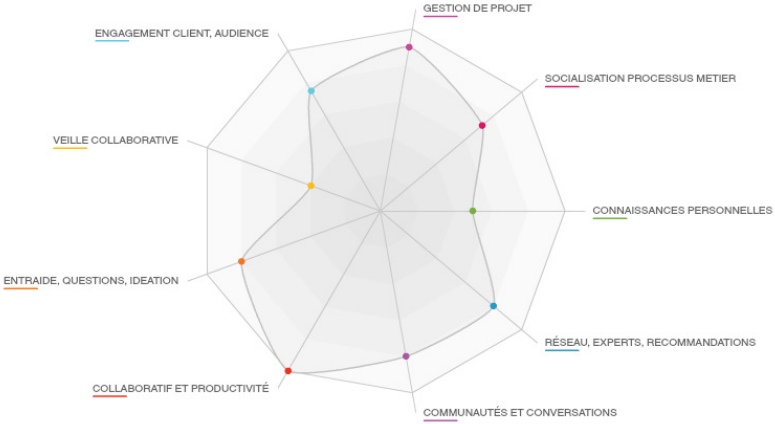
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Large couverture fonctionnelle
- Forte modularité : Digital, Web et Documentaire
- Niveau d'intégration SI
- De nombreux connecteurs sont disponibles (MS Office, MS
- Exchange, MS Lync, Lotus Notes,...)
- Roadmap "riche" et soutenue

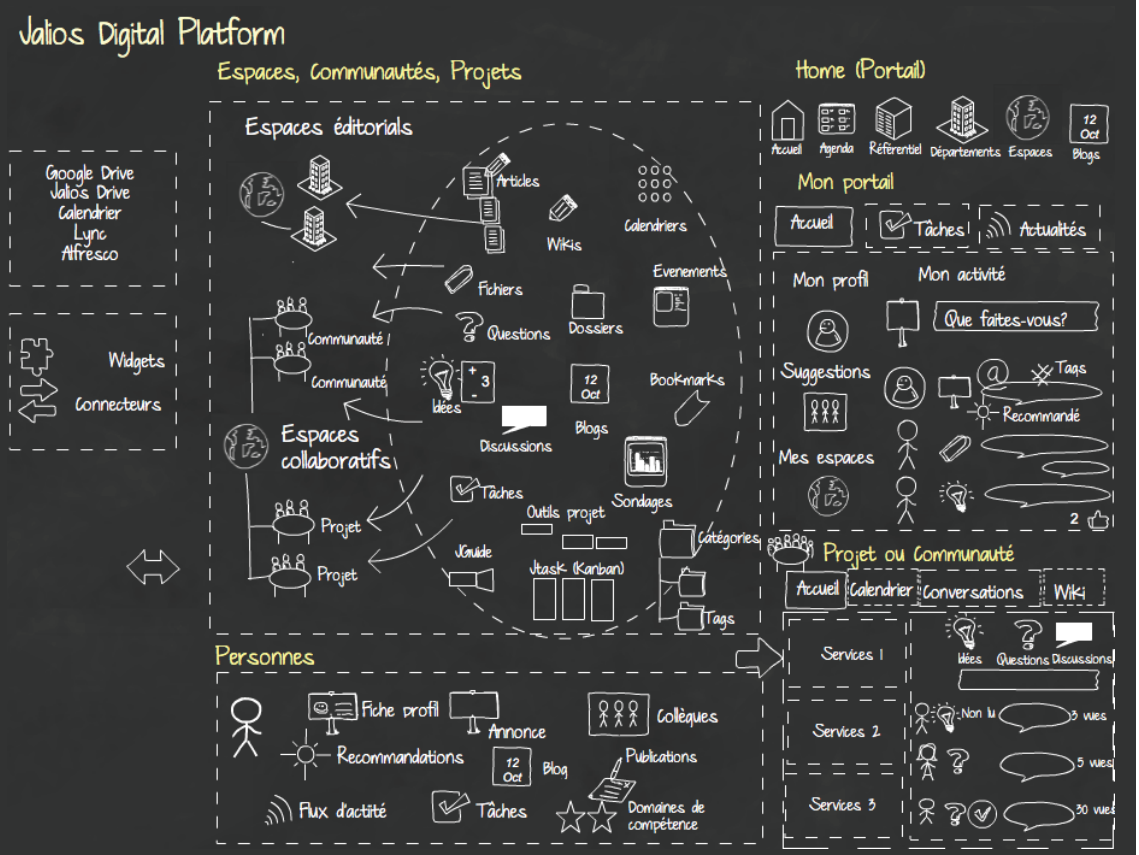
Jalios JCMS



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Jalios Digital Platform permet à une organisation de structurer son portail intranet et d'y intégrer facilement un réseau social. Les contenus sont diffusés sur plusieurs modèles d'espaces (éditoriaux, projet, collaboratifs et social). L'offre très riche de Jalios est re-packagé dans des offre plus légères à destination d'organisations de taille moyenne (notamment en mode SaaS).

Évalué en Décembre 2016

Jamespot

Jamespot est une plate-forme collaborative et sociale modulaire qui se caractérise par sa grande flexibilité à plusieurs niveaux :

1 - Au niveau fonctionnel, un groupe Jamespot (structure type d'une communauté) peut prendre différentes formes et peut intégrer ou non un wiki, une base documentaire, des tâches, un calendrier, des workflows spécifiques selon les contextes métier, une boite à idées, etc. De même son propriétaire peut personnaliser son apparence et y intégrer des widgets, choisir son modèle de collaboration, voire y inviter de nouveaux animateurs. On trouve dans la boite à outils "Jamespot" quelques fonctions uniques:

- Le concept de "social action" est une fonction "like" intelligemment revisitée par Jamespot - on peut modéliser différentes actions sociales permettant de collecter les participations et fédérer des acteurs autour d'une idée, un évènement ou une tâche.
- L'application "smart process" apporte un modèle simplifié de gestion de processus au sein de Jamespot et autour des objets du réseau social. Il permet de transposer des processus métier dans le numérique.
- Enfin les "smart pages" : pour ajouter une dimension "communication" grâce à la possibilité de créer et personnaliser des pages intranet / extranet au sein du réseau social.

VERSION
2.1 Build 31572

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

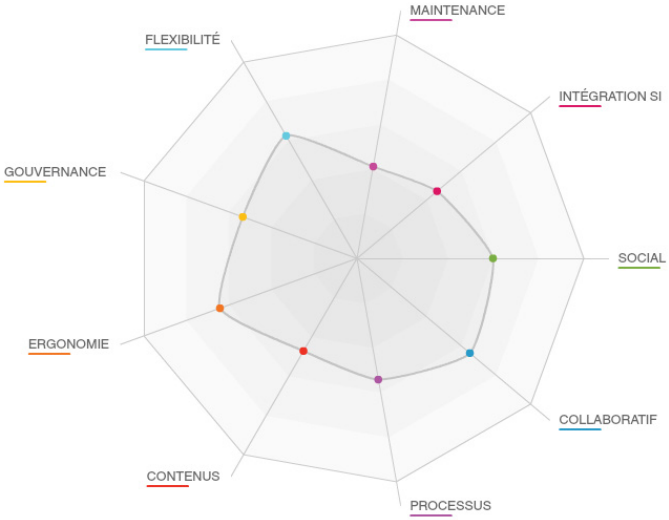
2 - Ceci est appuyé par une stratégie de connectivité aux applications de l'entreprise et le développement d'une place de partage de widgets, plugins et applications "social ready" sur le site de l'éditeur. L'éditeur et son écosystème qui ne manquent pas de dynamisme capitalisent déjà sur pas moins de 80 applications sur cette place de marché très diversifiées (applications métiers, intégration à CRM, ERP ou autres, intégration à des solutions de web conférences, etc.). Sur 2016 les efforts de l'éditeur se sont concentrés sur l'App Store qui a vu la naissance d'une dizaine de nouvelles applications, dont 5 co-développés avec les partenaires.

3 - Au niveau ergonomique, l'interface par défaut assez "neutre" est plus épurée (menu et fonctions de contribution) comparée aux versions précédentes. Elle reste suffisamment personnalisable pour s'adapter aux contextes graphique et métier de l'entreprise. La refonte ergonomique "douce" est au coeur de la stratégie de Jamespot qui rattrape son retard. Plus de 80% des utilisateurs trouvent désormais la solution plus simple d'usage selon les études de l'éditeur qui revendique fièrement un excellent taux de fidélisation de ses clients (+97%).

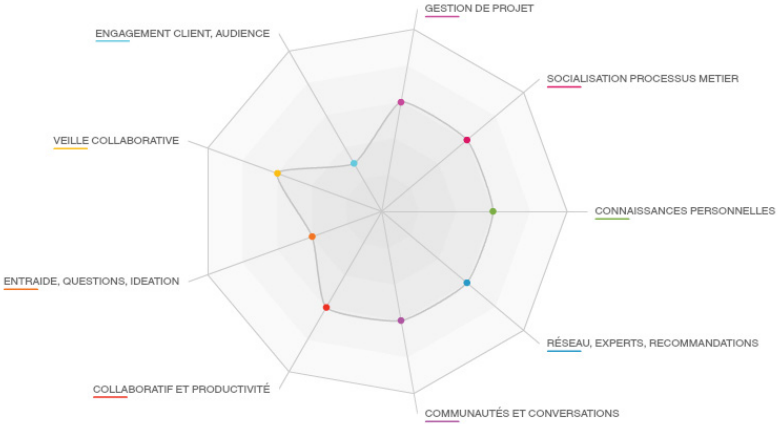
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Intégration et Apps complémentaires
- Simplicité
- Mobilité
- Analytics

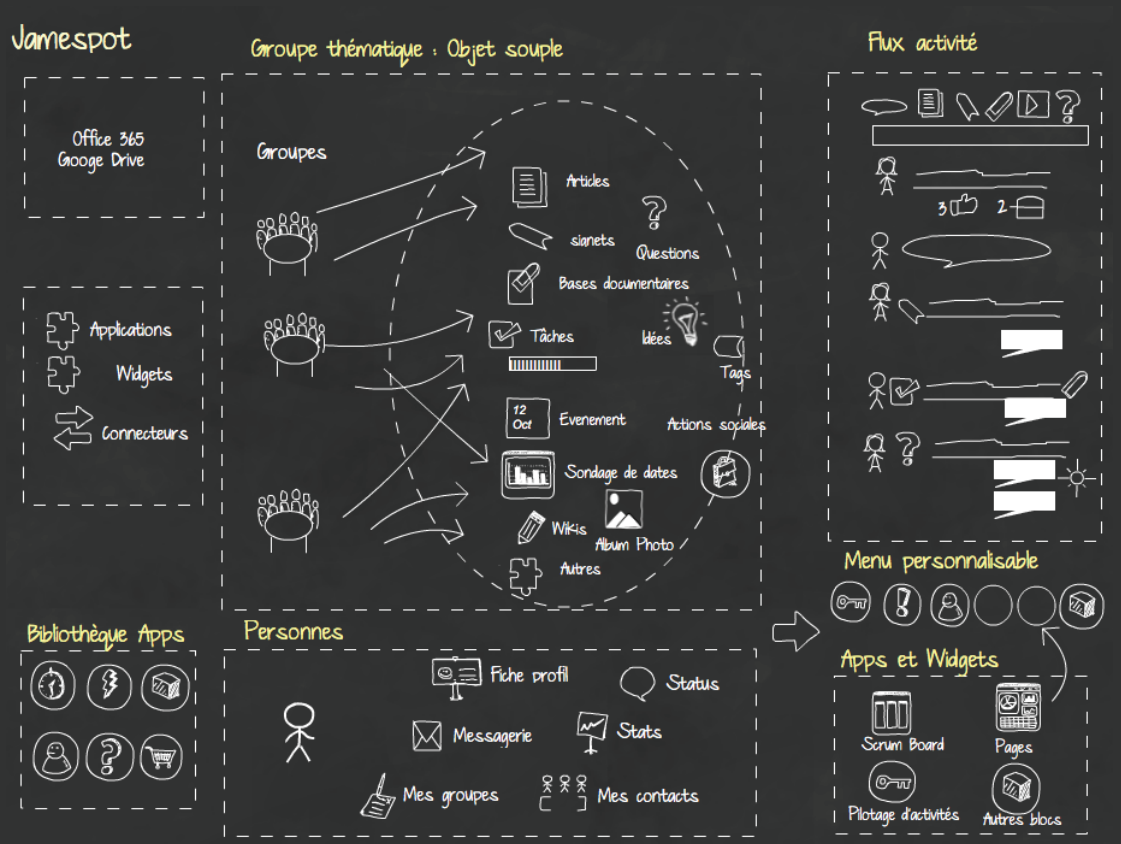
Jamespot



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Le Groupe peut être : un blog d'une personne, un espace collaboratif, une communauté ou aussi un espace projet. Il prend des formes multiples en fonction des modules qui y sont activés par son propriétaire.

La bibliothèque d'applications, désormais un élément stratégique de différentiation, permet à Jamespot de renforcer sa vision de RSE métier "sur mesure".

Évalué en Janvier 2017

Jive

Jive est le leader du marché des logiciels sociaux. La solution se distingue par une offre fonctionnelle très complète, sans doute une des plus riches et des plus matures du marché. La stratégie de l'éditeur est de proposer le support de multiples usages sociaux au sein d'une seule et unique plateforme : communautés internes ou externes, social CRM, écoute des conversations sociales sur internet, socialisation de processus. Jive propose ainsi deux produits majeurs :

- Jive-n pour les usages B2E : Digital Workplace / RSE interne
- Jive-x pour les usages externes, B2C : Clients, Marques, Communautés de partenaires

L'offre modulaire permet de choisir les fonctionnalités nécessaires pour une population donnée. Outre les fonctionnalités standards d'un logiciel social (pages, discussions, blogs, documents, annuaire et fiches profils), la solution peut être enrichie par d'autres modules : agora d'idées, questions/réponses, vidéothèque, gestion de tâches, gestion d'événements, social media engagement, ...

Dès la version 5, Jive propose une vision nouvelle du réseau social : un réseau qui non seulement favorise les conversations et la collaboration, mais aussi :

VERSION 9

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Dès la version 5, Jive propose une vision nouvelle du réseau social : un réseau qui non seulement favorise les conversations et la collaboration, mais aussi :

- Facilite la vie du collaborateur en synthétisant dans un inbox ses notifications, shares, emails, actions, @mentions, contenus consultés, etc.
- Lui pousse des recommandations de contenus, personnes et communautés en fonction de ses intérêts du moment. Ce système "apprenant" explique les raisons de ces recommandations à l'utilisateur et prend en compte son avis.

La version 7 revisite l'ergonomie et la navigation, qui évolue à nouveau en versions 8 et 9 en quête continue d'optimisation de l'interface. Elle met en avant un menu "Actualités" permettant à chaque utilisateur "mature", de paramétrer son propre tableau de bord et ses flux dans la plate-forme.

Jive développe une stratégie de Réseau Social Central de l'entreprise, qui s'intègre aux outils de travail, aux systèmes d'informations métiers et processus et qui sait dialoguer avec d'autres solutions collaboratives. L'éditeur multiplie depuis plusieurs versions les innovations et les investissements / rachats de solutions complémentaires :

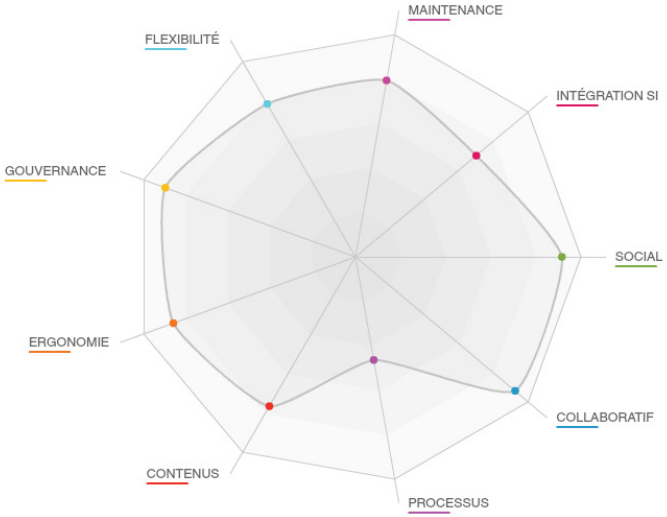
- Excellente intégration avec la suite office qui simplifie la collaboration autour de celle ci. Le connecteur Jive - Microsoft Office garantie l'accès continue au contexte social (commentaires, discussions, etc) en temps réel.
- Intégration poussée avec Google (Docs, Drive, Mail), mais aussi avec Box, DropBox.
- Jive AnyWhere outil de partage de signets permettant de socialiser toute application (intranet ou extranet) accessible via un navigateur web : partage de signet, discussion persistante autour du signet sans quitter l'application cible /
- Jive Streamonce permet à la solution Jive de jouer un rôle central d'une place de collaboration entre utilisateurs de différentes plateformes de contenus ou de collaboration tels que Gmail , Evernote, box, google drive, salesforce, yammer etc.
- Fonctionnalités sociales orientées processus : "purposeful places" présentant des modèles de communautés collaboratives orientées métier, "structured outcomes" permettant de gérer des workflow "simples" de documents.

À noter que l'éditeur propose également d'autres produits / modules qui complètent l'offre RSE : Jive Chime (Chat rooms), Jive Circle (Annuaire Social d'entreprise), Jive Daily (News Top Down de l'entreprise) en application mobile.

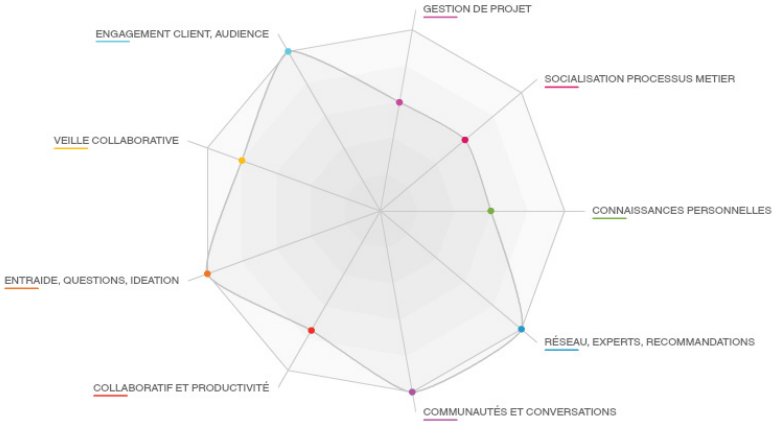
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Ergonomie
- Richesse fonctionnelle
- Intégrations
- Orientation "processus"
- Analytics avancés

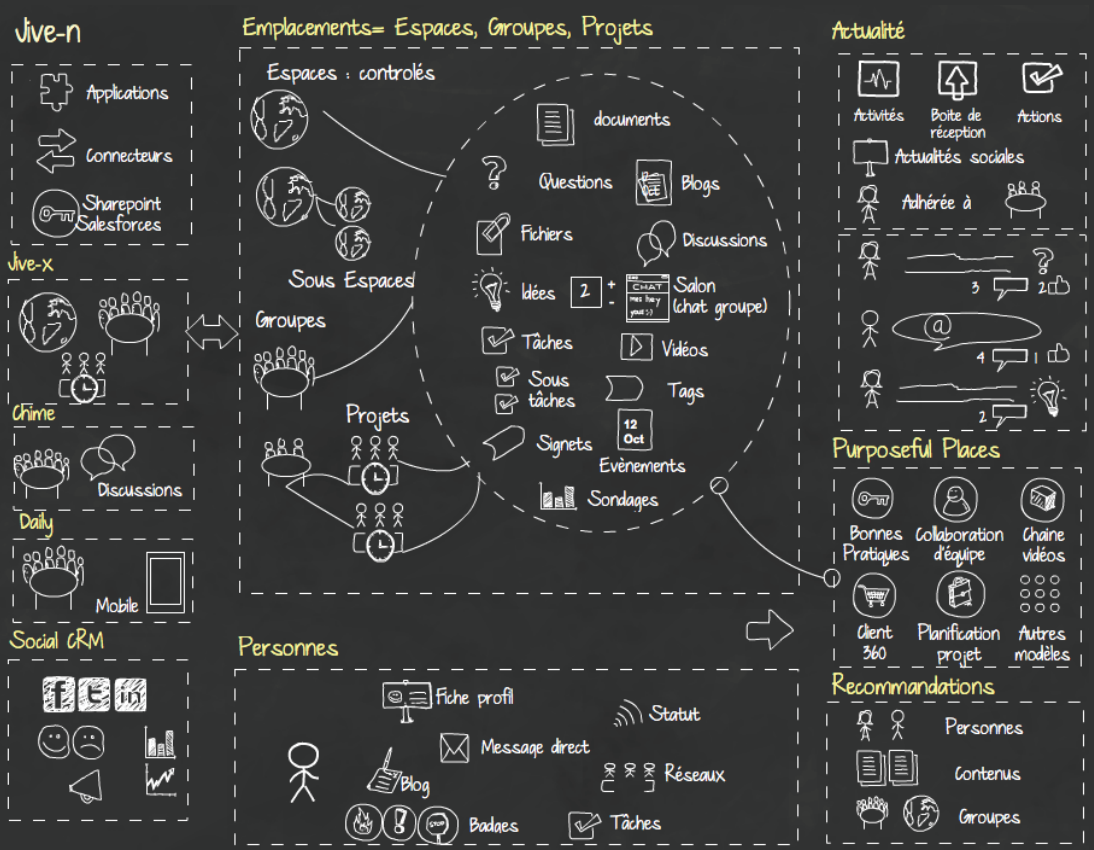
Jive



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Jive permet de structurer un réseau social (interne ou externe) grâce à différents modèles d'organisation appelés PLACES : Espaces, Communautés (ou groupes sociaux) et Projets que l'on peut paramétrer ou instancier à partir de modèles : "purposeful places"

La barre de navigation présente à chaque utilisateur les actualités : flux d'activité des personnes, contenus et places auxquels il est abonné. Cette approche complète celle du tableau de bord classique et son jeu de widgets.

Évalué en Octobre 2016

Office 365

Microsoft est un acteur historique du monde de la gestion de l'information qui se positionnait essentiellement sur la gestion des contenus de l'entreprise avec Sharepoint, les outils de bureautiques de la suite Office, la recherche de l'information (Bing) et la navigation internet (IE).

Depuis quelques années l'éditeur a multiplié les acquisitions et a renforcé sa stratégie de développements dans le monde du travail collaboratif synchrone et asynchrone. On note en particulier le rachat de Skype (messagerie instantanée) et l'acquisition de Yammer en 2012 pour combler son retard constaté sur les Réseaux Sociaux d'Entreprise (RSE).

On remarquera que jusqu'à cette date, Sharepoint seul ne répondait pas aux attentes "conversationnelles" et "sociales" des communautés, ce qui expliquait la multitude d'add-ons et de solutions tierces de RSE développées autour de Sharepoint telles que : Newsgator, Calinda. Tendance qui continue fortement même avec l'offre Cloud Office 365 qui attire plusieurs add-ons telle que Beezy, Powell 365, Unily.

VERSION
Office 365

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Par exemple, l'aspect conversationnel natif se présente sous plusieurs formes :

- Réseau social simple: la fonction "Newsfeed" est le réseau de collaboration social de la plateforme. Ce flux lié au profil de l'utilisateur permet de démarrer une discussion, partager une image, ajouter des #tags, et mentionner des personnes ...
- En version cloud ce flux d'activité peut être remplacé par d'autres services qui prennent le relais : Yammer si ce dernier est activé ou aussi Microsoft Teams (voir fiche Yammer pour en savoir plus).
- Site projet ou communautaire : La notion de "site" utilisée pour gérer des contenus et des documents partagés est élargie pour couvrir les usages communautaires. Les fonctionnalités essentielles de gestion d'une communauté sont garanties : membres, invitations, discussions, flux d'actualité et abonnements.

La philosophie de "site" impose une navigation encore centrée sur les contenus pouvant porter à confusion. Les pages des sites sont des pages wiki. L'éditeur de texte s'inspire d'un éditeur word light. À cela s'ajoutent

- Plusieurs solutions complémentaires : gestion des tâches, gestion documentaire en ligne OneDrive, un nouveau composant de dashboard personnel (Delve), etc.
- Une riche place de marché d'applications et add-ons tiers

L'homogénéité graphique entre les différentes briques est désormais atteinte, hormis pour Yammer ! Mais la parfaite intégration aux outils de travail quotidien des knowledge workers : bureautique, email, agenda peut être considérée comme un "plus" indéniable. Se présentant comme un framework, le point fort de l'offre Microsoft (online ou en mode installé) est sa capacité à s'adapter à tous les besoins et à toutes les configurations organisationnelles au prix de développements, d'accompagnement et de pédagogie. Un ticket d'entrée qui ne fait pas peur (souvent à tort) à un grand nombre de DSI.

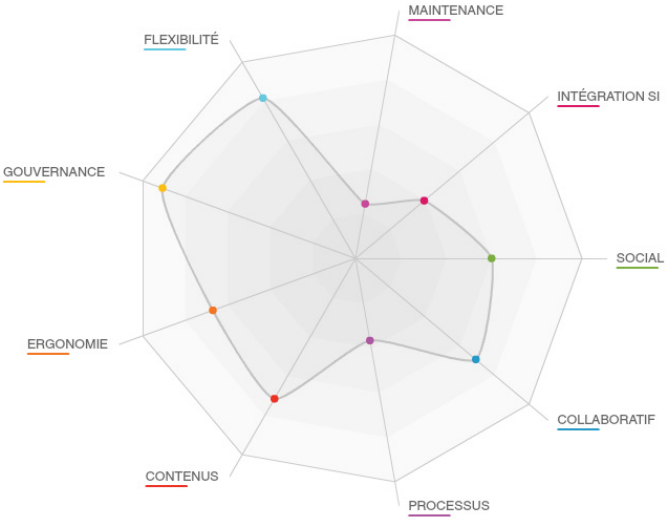
Nous soulignons plusieurs nouveautés produits en 2016, nous citons en particulier l'application Mircrosoft Teams qui vise à combler les besoins de salons de discussion des plus en plus prisés en tant que fonction clé de productivité des équipes.

Par ailleurs il faut noter que plusieurs éditeurs RSE proposent leurs propres connecteurs à Sharepoint afin de bénéficier de ses fonctionnalités de portail, intranet et gestionnaire de contenus.

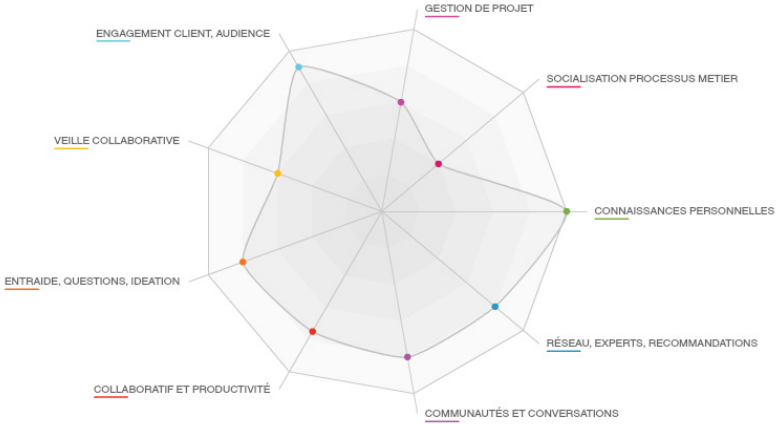
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Large couverture fonctionnelle : gestion de contenu, collaboratif, portail et web
- Grande communauté professionnelle et large base client
- Nombre de connecteurs aux SI tiers (ERP, Solutions CRM, Portails, Solutions GED...)
- Aspects "Gouvernance" et "Administration" très complets
- Bonne documentation technique

Office 365



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES

Office 365 est une mosaïque riche d'applications de gestion de l'information et de productivité individuelle et collaborative.

En activant les modules adéquats, l'organisation peut définir les usages collaboratifs souhaités : productivité des équipes, capitalisation wiki, gestion collaborative d'un projet, etc.

Les composants multiples se recouvrent partiellement au niveau fonctionnel (flux, chats, documents...) une réflexion amont ainsi qu'un accompagnement sont toujours nécessaires pour la bonne appropriation des usages.

Évalué en Mars 2017

Microsoft Yammer

Depuis 2012 Yammer est devenu la brique essentielle de Réseau Social d'Entreprise de l'offre Office 365 éditée par Microsoft. Cette solution cloud peut aussi être utilisée indépendamment de la plate-forme Microsoft.
La philosophie de Yammer est fortement inspirée de twitter pour sa logique de "flux de mises à jour" et de facebook pour son ergonomie, sa logique d'applications, et la possibilité d'intégrer des contenus de diverses formes dans les flux partagés. Yammer tire ainsi le meilleur des deux plate-formes sociales les plus utilisées dans le monde et profite d'une expérience utilisateur éprouvée.

Ces éléments expliquent la remarquable réussite du service SaaS à séduire des milliers de marques et d'organisations. La facilité et la gratuité de la version freemium de Yammer, bien fournie et largement suffisante en terme de fonctionnalités, ont certainement participé à sa propagation rapide.

Le concept, par défaut un simple statut, est extrêmement enrichi par Yammer pour pouvoir en quelques secondes partager non seulement une vidéo, un sondage, une question, une réponse, du texte, une idée mais aussi tout autre objet de la plate-forme.Toutes les actions sont à portée de click directement accessibles dans le flux : aimer, badger, commenter, partager avec quelqu'un @...etc.

VERSION
Cloud

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

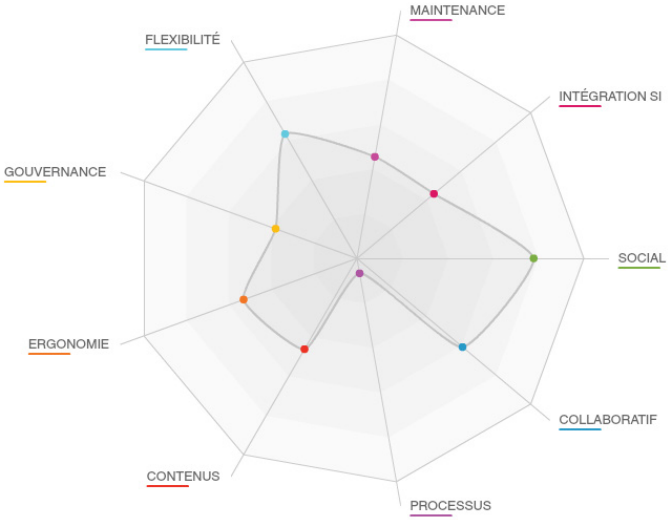
Un tel outil facilite considérablement les processus de partage et de diffusion de l'information, sans processus formel, correspondant ainsi à des usages de veille, de stimulation de l'innovation et à des contextes favorisant la sérendipité. Conçu pour partager et interagir autour de l'information "chaude", Yammer se dote d'applications mobiles et tablette très complètes facilitant les interactions en temps réel. Il s'agit d'un outil conversationnel par excellence.

Après une longue phase d'assimilation et de maturation au sein de l'offre Microsoft (différences entre les technologies, cycles de vie importants, intégration de nouveaux outils Microsoft), Yammer est aujourd'hui mieux intégré à Office 365 où l'on observe diverses fonctions d'inter-opérabilité : exposition de widgets Yammer dans les sites Sharepoint, publications depuis ce dernier vers Yammer.

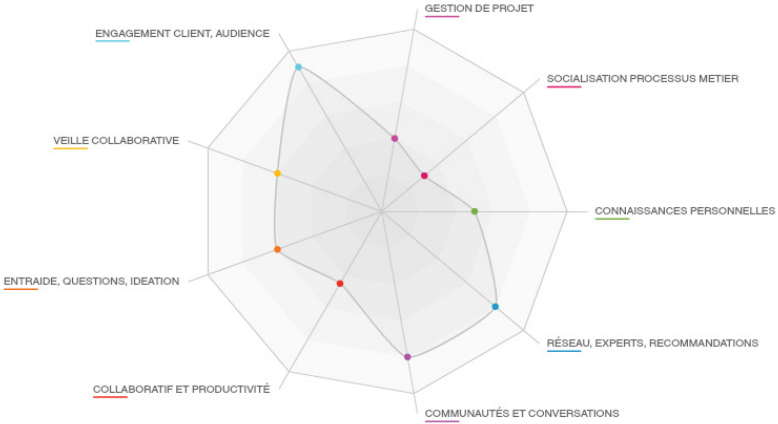
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Ergonomie
- Facilité de mise en œuvre et d'expérimentation
- Rapidité des partages - force conversationnelle
- Richesse de la base des Apps

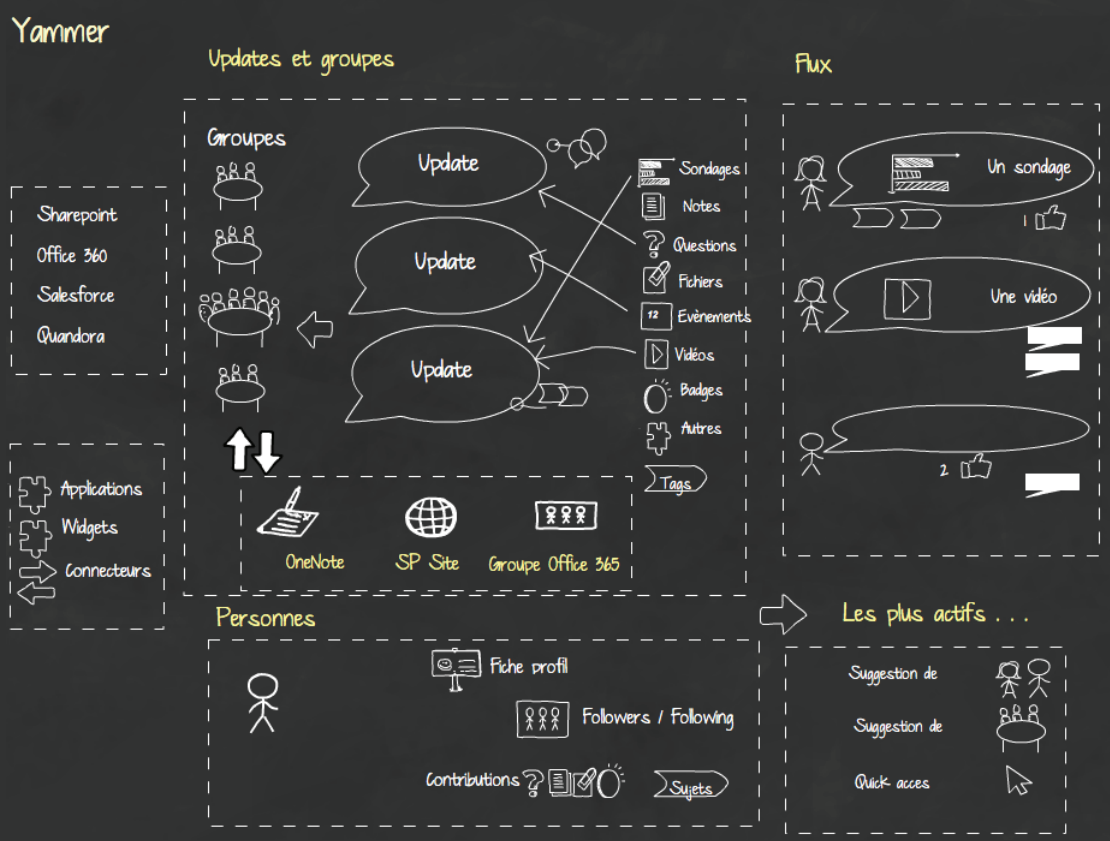
Microsoft Yammer



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Yammer est un flux d'information riche. Chaque statut peut contenir des objets de contenus et se transformer en une conversation.

Un statut dans Yammer peut être ajouté au sein de la grande communauté qui est celle de l'entreprise ou bien au sein d'un groupe particulier.

Évalué en Octobre 2016

SeeMy

SeeMy est l'un des premiers acteurs du marché RSE en France (lancement en 2007) qui propose les principales fonctionnalités d'un réseau social généraliste avec un focus sur la gestion des communautés et de leurs contenus partagés (status, documents, liens, idées, sondages, images, sons et vidéos). La notion de conversation / discussion dans SeeMy n'est pas un objet de collaboration à part entière. On la retrouve en revanche dans tous les flux d'activité, au niveau de chaque contenu partagé. Un utilisateur peut donc initier une conversation en réagissant par exemple à un document, un sondage ou une idée.

Dès 2013, fort de plusieurs retours d'expériences, l'éditeur s'est orienté vers la verticalisation de son offre autour de trois usages clés déclinés en différents packages fonctionnels, qui partagent un même socle technique :

- **Social intranet** : incluant principalement des fonctions de gestion de pages, widgets et colonnes
- **Social KM** : fonctions avancées de gestion de tags et sujets, contrôle de vocabulaire, enrichies assez souvent par des développements spécifiques au cas pas cas (notamment pour la récupération de thesaurus, gestion du multilinguisme et intégration de formats spécifiques de données)
- **Social ideation** : mise en avant des fonctionnalités gestion idées et des widgets "innovation"

VERSION V4

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Ce dernier cas d'usage est de plus en plus mis en avant par l'éditeur qui étoffe son offre autour de la gestion de l'innovation et des concours d'idées : Processus d'ideation, recherche dans les idées, filtres, top contributeurs, quelques analytics... Le positionnement de SeeMy est celui d'une plateforme collaborative au service de l'innovation. Cet usage est désormais proposé gratuitement en produit d'appel. La vision de SeeMy est que les initiatives d'innovation / idéation assez ouvertes sont le moyen le plus efficace pour construire ensuite des communautés fédératrices, de partage et de capitalisation autour de centres d'intérêts communs. Ces derniers usages sont payants.

Sur le plan technologique, SeeMy est une plate-forme de Réseau Social full web entièrement réécrite en HTML5 (migration parfaitement réussie depuis flash pour les premières versions). Le produit a su conserver tous ses points forts, à savoir:

- Une excellente ergonomie native gérant des transitions fluides entre les écrans
- Des mises à jour (quasi) temps réel des pages,
- Un module de messagerie instantanée (chat) parfaitement intégré au reste des fonctionnalités,
- Une grande réactivité de l'interface lors du filtrage par tags ou des recherches
- Et l'auto-complétion lors de la recherche par mots clés.

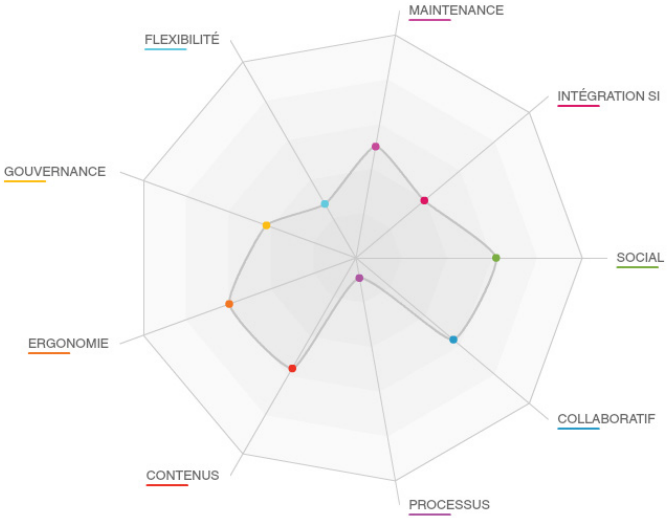
De plus les nouvelles versions ont apporté quelques intégrations au SI de l'entreprise telles qu'un widget commentaire permettant de socialiser des pages d'autres applications intranet ou également une APIs REST qui présente couverture fonctionnelle complète (100%) par rapport à l'interface standard.

L'ergonomie est l'un des points forts de SeeMy qui propose des interfaces complètement responsives (desktop, tablette et smartphone), ainsi que des applications mobiles android et iOs parmi le plus intuitives du marché. L'éditeur met en avant sa stratégie de produit "Mobile First" et ce depuis déjà plusieurs années. Ce qui permet à SeeMy d'être un des rares éditeurs à pouvoir lancer des plateformes collaboratives uniquement sur mobile.

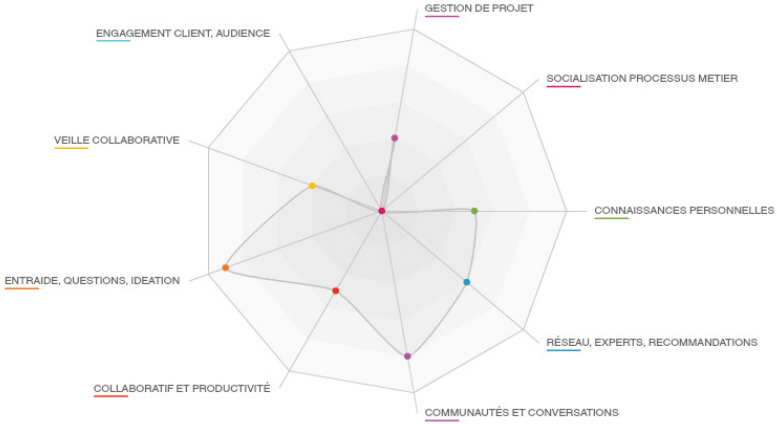
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Ideation et concours d'innovation
- Interface simple et intuitive
- Applications mobiles
- Moteur de recherche
- Modèle économique

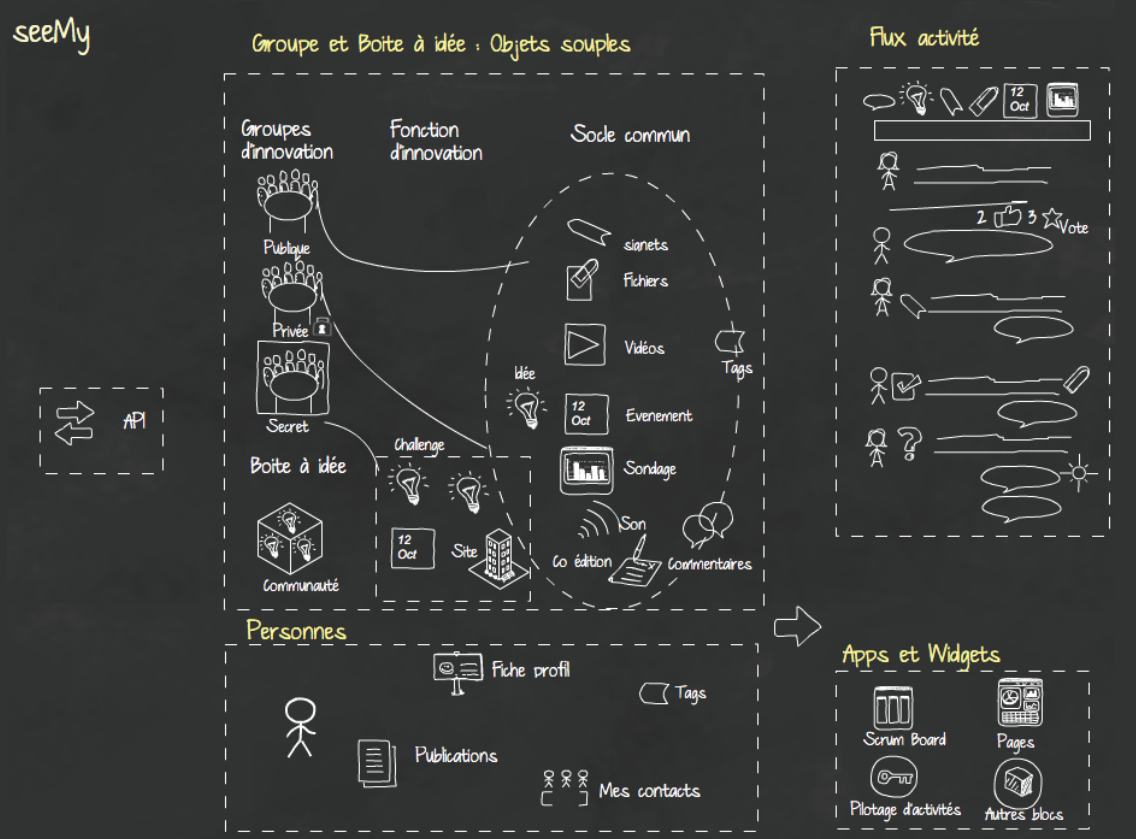
SeeMy



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Le processus de publication dans le Réseau Social SeeMy est simple. Tout passe par un message dans le flux d'activité.

Ce message peut contenir une pièce jointe, un document, une idée ou tout autre objet de collaboration. Au cours du processus du publication le contributeur choisi le lieu et les destinataires de son message : une communauté standard ou une boite à idées.

Les idées, vecteur de collaboration au SeeMy, transitent selon un workflow dédié, gérées sous forme de challenges et amorcent la capitalisation au sein des communautés.

Évalué en Octobre 2016

talkSpirit

talkSpirit est un acteur français qui s'est positionné assez tôt sur le digital en commençant avec Blogspirit : moteur de blogging d'entreprise leader sur son marché et fort de plusieurs références PME et grands comptes. L'évolution du produit a vu plusieurs étapes clés. Rebaptisé talkSpirit, le produit marque sa première grande évolution vers le monde des réseaux sociaux d'entreprise en 2008. Distribué en marque blanche en mode SaaS, talkSpirit a su séduire plusieurs marques en tant que plateforme participative B2E, d'engagement et de socialisation de la relation client (B2C), d'animation de communautés externes, de développement de réseaux métiers, de développement des forces de ventes ou aussi de socialisation de la fonction "marketing". Il se positionnait en tant que motoriste de Réseau Social sur mesure : par sa capacité d'adaptation des pages communautés aux besoins spécifiques des clients en tant que "CMS Social".

Depuis 2015 talkSpirit a décidé de **se spécialiser dans le conversationnel riche et le ChatOps**. La solution s'appuie toujours sur son socle solide de RSE généraliste : communautés (rebaptisées "Groupes"), individus "personnes", partages, conversations, gamification, etc. Le point central de la plate-forme est un flux agrégeant les conversations et les activités des équipes de différents types (entraide, co-innovation, etc).

VERSION
v3

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Le point central de la plate-forme est un flux agrégeant les conversations et les activités des équipes de différents types (entraide, co-innovation, etc). Les capacités conversationnelles sont désormais mis au centre de la plateforme : le flux conversationnel peut être filtré instantanément par groupe, ensemble de groupes ou individu. Ce flux est enrichi nativement et de manière très intuitive par des fonctions de productivité immédiate : events, drag&drop de documents, tâches, ou des objets en provenance d'une multitude d'Apps intégrés.

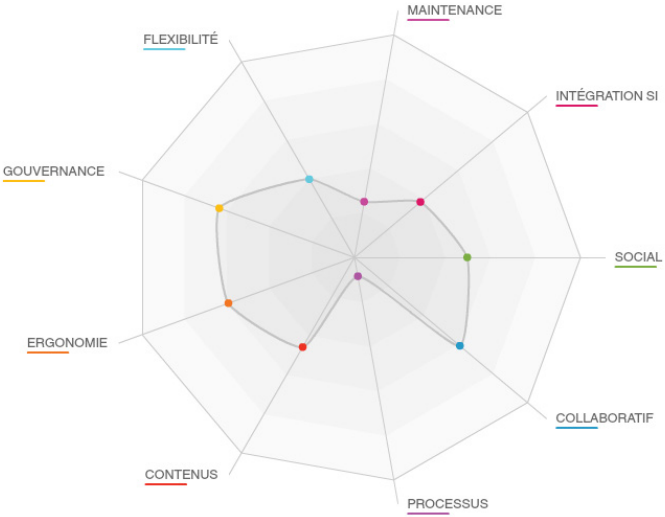
L'évolution stratégique du produit le positionne clairement aujourd'hui en tant que motoriste de la productivité des équipes élargies (internes, externes). En effet , les intégrations sont un point fort chez talkSpirit avec plus d'une trentaines d'apps diversifiées et parfaitement intégrées : médias sociaux (Linkedin, Twitter), outils CRM (Salesforce), Depot de code (Bitbucket), Outil de support (ZenDesk), Messagerie (Gmail), Taches (Trello, Asana,) etc.

Sur le plan de l'IHM on note une grande évolution chez talkSpirit qui se démarque par une ergonomie native très épurée et user friendly. L'éditeur Français se positionne en tant que concurrent sérieux de Slack avec une offre fonctionnelle de taille et un modèle économique séduisant.
On souligne, par ailleurs, le pragmatisme de l'éditeur et sa proximité de l'utilisateur final : talkSpirit adopte une approche ouverte et met en place un forum d'idées pour récolter les propositions de ses clients afin de construire sa roadmap.

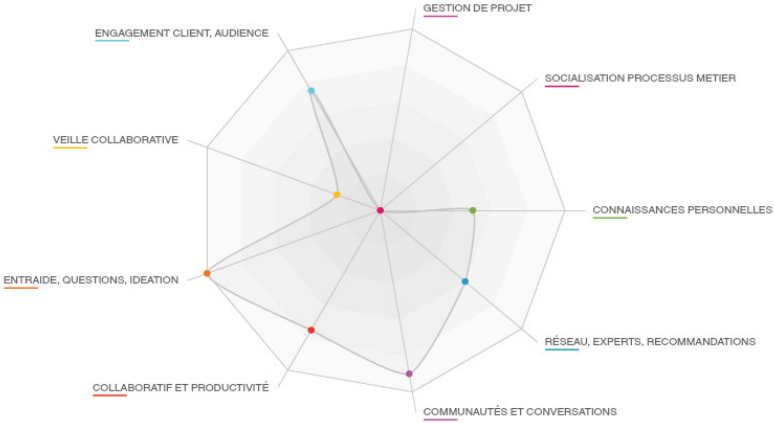
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Ergonomie, simplicité
- Intégrations et orientation ChatOps
- Double réseaux d'échange : membres et invités
- Applications Mobiles
- Proximité des utilisateurs finaux

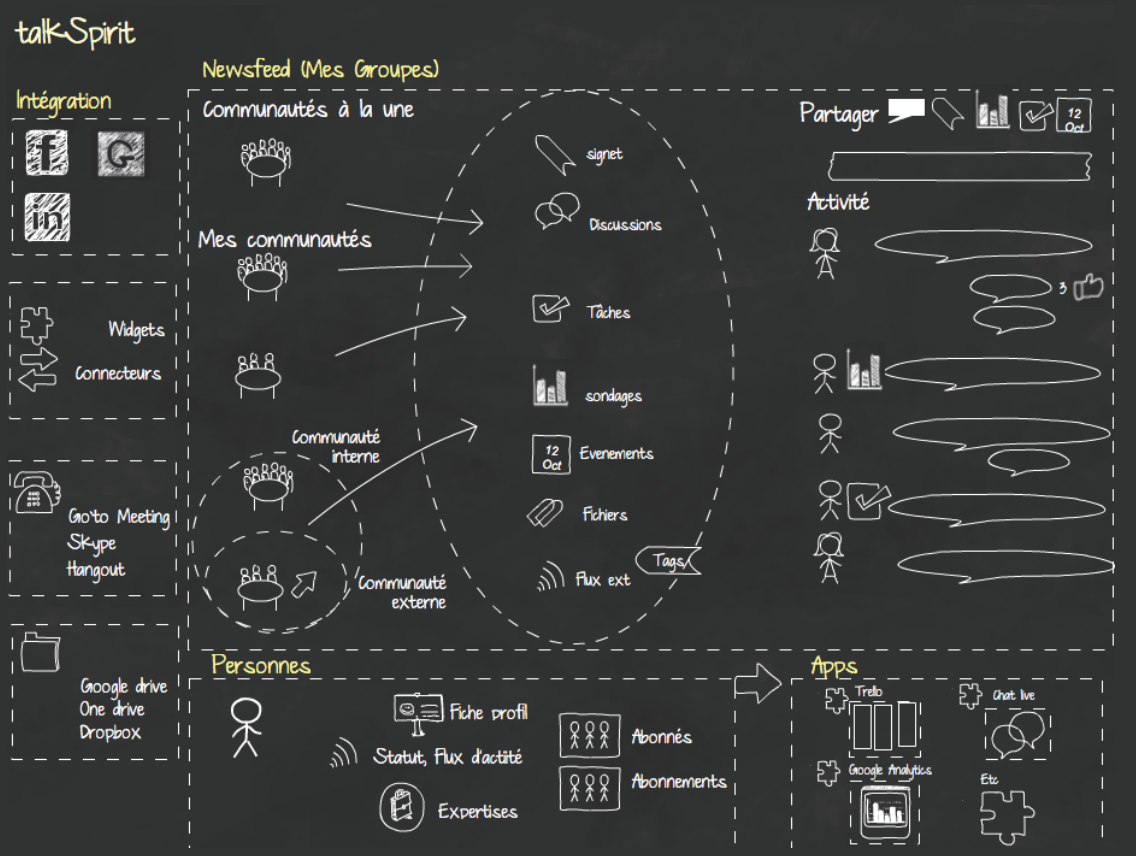
talkSpirit



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Le flux conversationnel en provenance des groupes (communautés), internes ou externes, représente l'élément central de talkSpirit. Plusieurs intégrations (Apps) enrichissent ces flux et permettent de positionner le conversationnel au service de l'efficacité et la productivité des équipes.

Évalué en Mars 2017

Tibbr

Tibbr est un réseau social d'entreprise édité par Tibco Software, intégrateur reconnu et éditeur de plusieurs solutions Cloud / On Premise.
La solution (core) se concentre sur une couche sociale avec les essentiels d'un RSE (profils, partages, conversationnel, microblogging et communautés). Parmi les nouveautés de Tibbr dans sa version 6 nous retrouvons un nouveau module de Questions-Réponses permettant de poser des questions, intéragir et taguer les meilleures réponses. Enfin la version 7 apporte plutôt des améliorations d'utilisabilité au niveau des fonctionnalités Analytics, activity stream (ou l'on peut paramétrer des durée de rétention des flux récents) ainsi qu'au niveau du répertoire des utilisateurs avec des fonctions de recherche sur filtres configurables.

La solution bénéficie clairement du positionnement de l'éditeur sur le marché de l'intégration SI et développement d'applications métiers. D'autre part, elle présente une multitude de connecteurs aux applications de l'entreprise ainsi qu'aux principaux services SaaS - lui permettant ainsi de bien se positionner parmi les outils de Digital Workplace :

- Intégration de connecteurs vers les principales "solutions intégrées" d'entreprise : Microsoft (Sharepoint, Outlook, Office), Salesforces, SAP, Oracle, etc.
- Connecteurs aux depôts de documents tel que Gdrive, Dropbox, Hudde, Box, Sharepoint
- Connecteurs avec les solutions de conférences web et chat: Cisco (WebEx), Microsoft (Skype), Google (Hangouts), KollaborateIO
- Connecteurs aux médias sociaux: LinkedIn, Twitter, Facebook, Foursquare, Flickr, etc
- Connecteurs à divers outils de productivité en ligne : emailing, sondages, notes,

Outre les connecteurs, Tibco propose un marketplace assez fourni comptant quelques dizaines de modules et applications complémentaires tels qu'un gestionnaire de tâches, un module d'ideation, une plateforme Analytics ou aussi Tibco Customer Engage pour supporter les processus de fidélisation des clients. Tibbr se démarque ainsi par une grande capacité d'adaptation aux contextes de productivité et propose une couverture assez large en terme d'usages, au prix de quelques connecteurs et Apps.

Tibbr se démarque également par son ergonomie, simple, facile à aborder et efficace en situation de mobilité : interfaces responsives, possibilité de contribution en mobilité, applications dédiées multi OS tout support.

VERSION
7.0.0

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

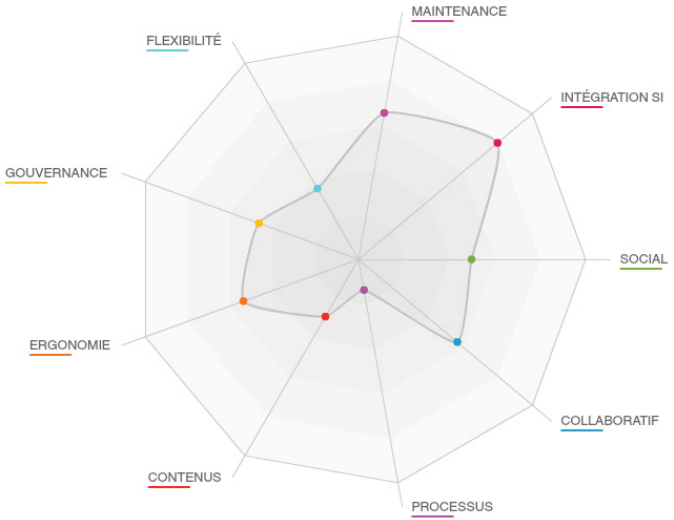
ON PREMISE

EXTENSIBLE

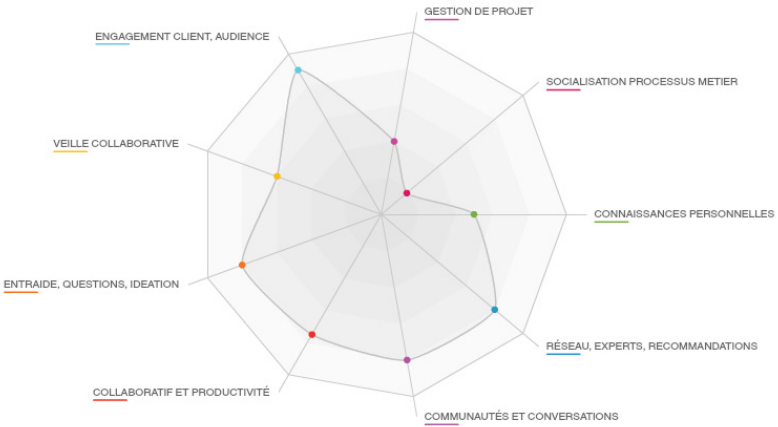
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Intégration et Apps complémentaires
- Simplicité et ergonomie
- Mobilité
- Analytics

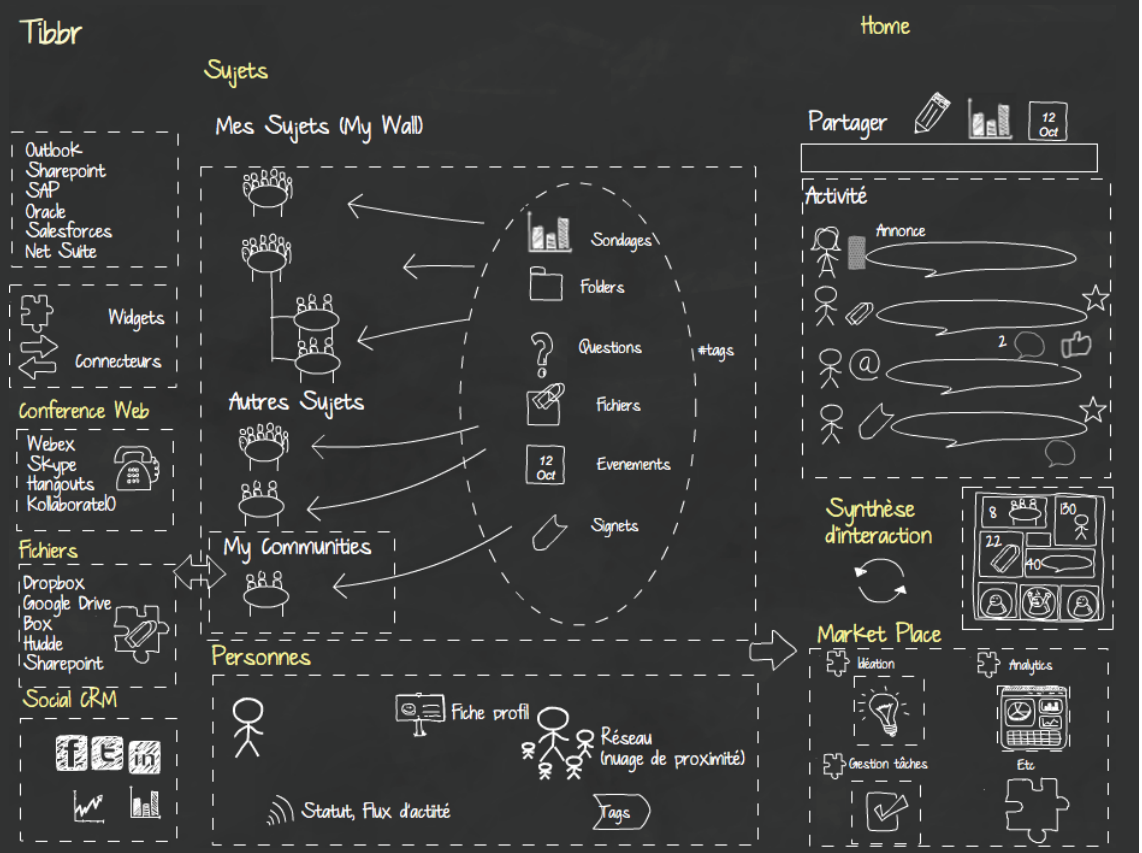
Tibbr



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Le "sujet" (Subject) est l'élément structurant dans Tibbr : c'est à la fois une thématique de partage, une arborescence de contenus, modélisable en communauté.

Assez déroutant au premier abord, ce principe a pour avantage de favoriser la contribution par des contenus autour de sujets qui se construisent et se consolident au fur et à mesure... Séduisant, par viralité, de plus en plus de followers, les grands sujets se transforment peu à peu en véritables communautés.

LES NOUVEAUX ENTRANTS

Évalué en Février 2016

eXo Platform

eXo Platform est une solution Open Source française couvrant une large gamme d'usages collaboratifs : portail, intranet social et collaboratif, extranet, site web et gestion de documents. La solution rivalise sur ce créneau avec Jalios, Microsoft ou aussi IBM.

La couverture fonctionnelle aussi large que propose eXo vient de son historique. Lancée en 2003 suite à un projet Open Source, eXo s'est positionné en tant qu'alternative convaincante aux éditeurs "fermés" sur le marché des portails. La plateforme de portail s'est progressivement enrichie par des fonctionnalités CMS / ECM (gestion de contenu et de documents) ainsi que des fonctionnalités collaboratives.

Comme tous les acteurs du marché de la gestion de l'information, eXo a suivi l'évolution des "tendances" et la maturation usages. Aujourd'hui c'est une plateforme complète all-in-one pour les besoins de portail, intranet collaboratif et social, gestion de document et même gestion de projets. Modulaire, la solution permet d'activer les modules nécessaires pour répondre à un cahier des charges sur mesure. Les objets de collaboration sont multiples : outres les fonctions standards d'un RSE on y trouve un module Wiki, Q&R, FAQs, calendrier, gestionnaire de tâche en mode Kanban, ideation, des modèles de documents, un tableau de bord personnalisable ainsi qu'un tableau analytics des communautés.

VERSION
4.4

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Au niveau technique, il s'agit d'une architecture "ouverte". En tant que solution Open Source, la solution est extensible avec des plugins et connecteurs. Elle s'appuie sur les standard ouverts (open standards : Java EE, portlets, OpenSocial, CMIS, WebDAV, iCal et LDAP). L'éditeur partage ses UX Guidelines pour garantir que les extensions respectent la même charte globale de la solution.

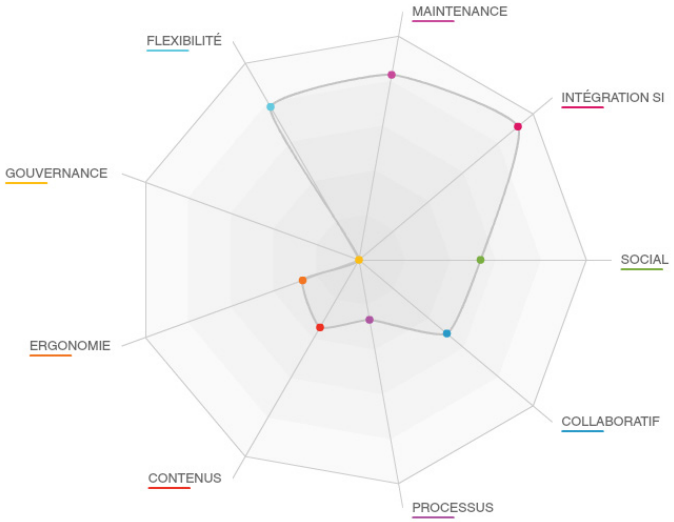
La plateforme est disponible en SaaS et On Premise et est commercialisée sous forme de solutions packagées, configurables selon les besoins spécifiques du client en terme de nombre d'utilisateurs, support éditeur et mode d'hébergement. La solution peut être également embarquée en Licence OEM (Original Equipment Manufacturer) dans d'autres solutions logicielles tierces.

Ces dernières années eXo a déployé des efforts importants pour la refonte de sa solution en terme d'expérience utilisateur, interface et packaging.
eXo Platform est également évaluée dans le benchmark ECM pour ses capacités de gestion électronique de documents.

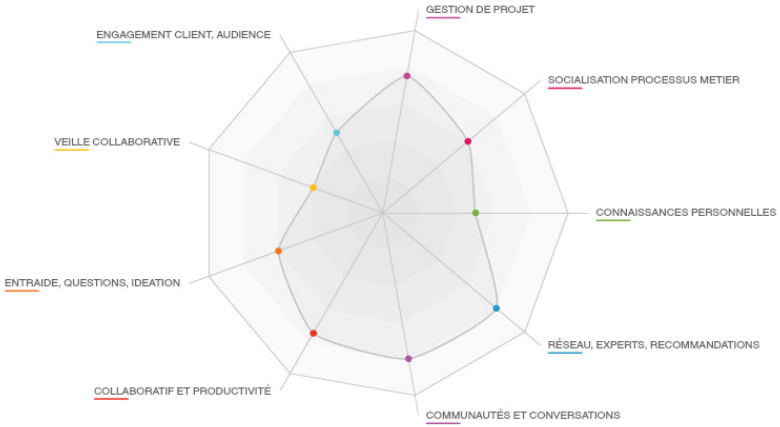
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Étendue fonctionnelle
- Open Source
- Gestion de projet
- Gestion d'instances multiples

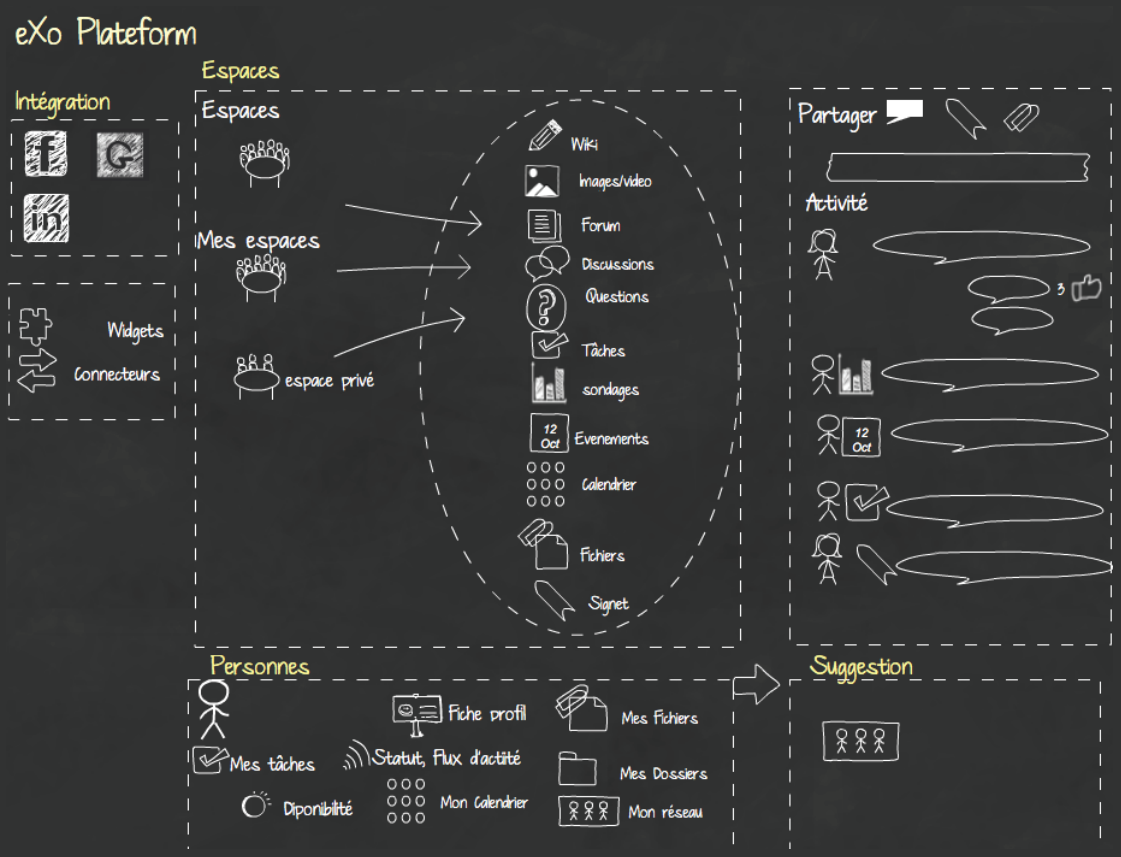
eXo Platform



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Au sein d'eXo Platform vous disposez d'une boite à outils pour construire son Réseau Social d'Entreprise sur mesure (mais pas que..), selon votre charte et vos usages.

Votre Plateforme est une "grande communauté", au sein de laquelle la collaboration s'organise au sein d'espaces.

Un espace est entièrement paramétrable - on peut y activer des applications parmi plusieurs disponibles par défaut.

Évalué en Janvier 2016

Google suite

Google Apps a été renommée G Suite by Google Cloud. C'est une suite multi plateforme en ligne regroupant une quinzaine d'applications :

- Communication (Mail, Calendrier, Chat et webconf (Hangout), RSE (Google +))
- Collaboration / production (documents, tableur, formulaires, sites et présentations (Google slides))
- Gestion de documents et archivage : drive, vault
- Management : intégrant une application d'administration globale, moteur de recherche pour le cloud, records management avec archivage des emails et chats, gestion mobile

G suite peut être naturellement enrichie avec une pléthore de fonctionnalités google disponibles (évènements, photos, videos, analytics, surveys, etc.) ainsi qu'une place de marché très riche proposant plus de 750 applications. Le niveau d'intégration entre les solutions principales, ainsi qu'avec les modules et apps complémentaire est généralement assez complet et transparent pour l'utilisateur final.

Ce dernier dispose d'un menu pour passer d'une application à une autre.

VERSION
G Suite by Google Cloud (2017)

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

Il peut tout naturellement transformer un email en une tache, sauvegarder une pièce jointe dans son drive et accessoirement le partager avec des utilisateurs internes ou aussi externes, interpeler un collègue en mode synchrone, passer en mode audio conf à plusieurs, partager son écran et retrouver l'historique du Chat dans ses emails. À ce titre G suite est imbattable sur les thèmes de la productivité individuelle et collaborative.

La brique RSE est couverte par Google + qui se présente comme un ensemble de menus essentiels d'un réseau social : Profil, Communautés, Collections (une collection = un thème partagé par une personne avec une sélection de contenus) et membres. Cependant ce module ne semble pas être le point fort de la suite. La communauté se présente sous forme d'ensemble de membre qui peuvent partager des publications (texte, sondage, photo et lien), plusieurs autres fonctions seraient nécessaires pour valoriser l'aspect social et orchestrer la collaboration au sein des communautés (forum, ideation, widgets, etc). Si Google rivalise sérieusement avec Office 365 grâce à son offre globale incluant productivité, communication et collaboratif, Google + n'arrive pas à séduire et convaincre les organisation - en matière de RSE. La brique Google Site ne peut pas pallier aux lacunes "sociales".

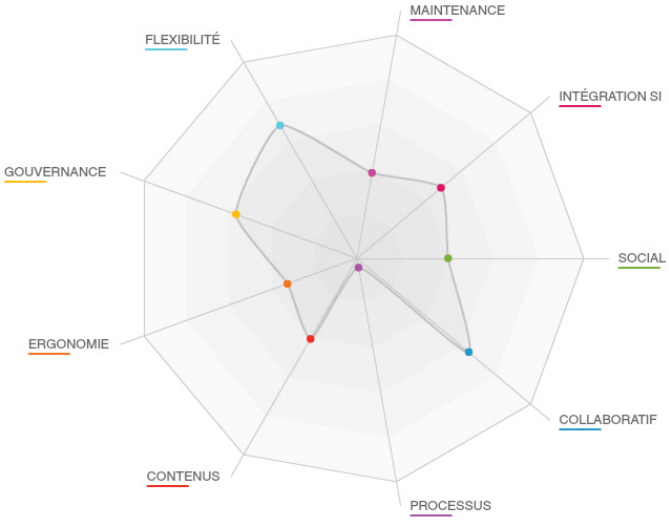
La nouvelle version de la brique Google Sites permet de créer des arborescences de pages (intranet ou web) alimentées par des contenus disponibles dans sa propre instance G suite ou sur internet. Le module propose des thèmes et des fonctions simplistes de publication web sans pour autant atteindre le niveau d'un CMS. Cette solution ne peut combler les lacunes de Google + pour créer et gérer sa communauté.

Malgré ces manques sur l'aspect social / communautaire G Suite se positionne très bien sur les autres créneaux de la communication, productivité et collaboration documentaire. La part du marché G Suite est en bonne croissance, non seulement chez les Start Up et PME à qui Google fournit le socle, relativement pas cher, de leurs Système d'Information, mais aussi auprès de grands comptes dont six grandes entreprises françaises (CAC 40) souvent en alternative au monopole applicatif de Microsoft.

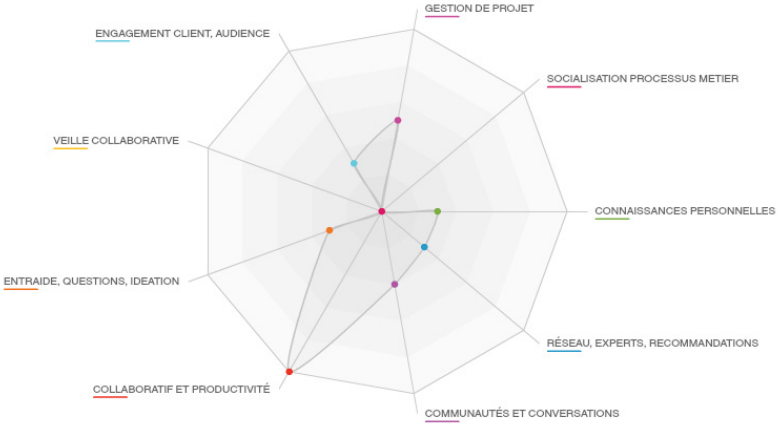
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Étendue fonctionnelle
- Solutions de productivité
- Intégration

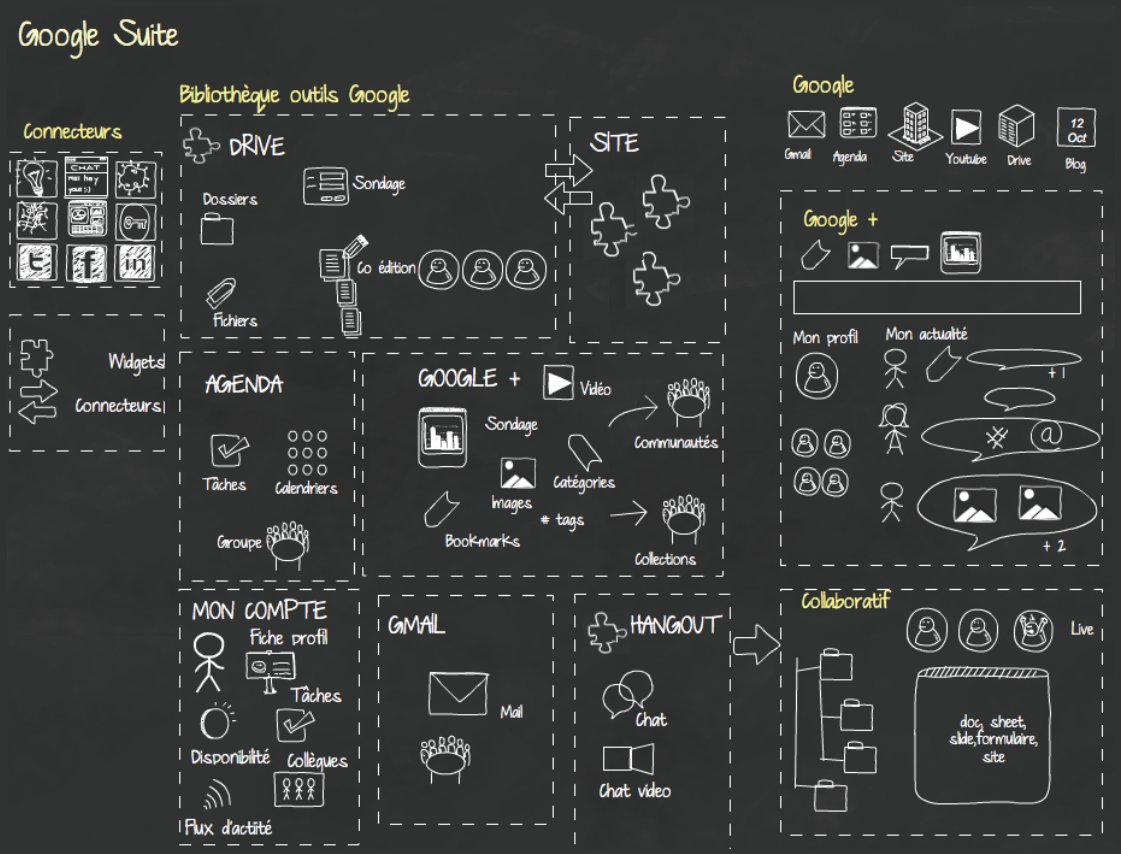
Google suite



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Le RSE n'est qu'une brique simple dans G Suite (avec Google +).

En revanche la plateforme est très complète sur l'ensemble des besoins de l'entreprise en matière de la gestion de l'information de bout en bout : des la production collaborative (docs, sheets, slides, forms) au partage synchrone (hangout) et asynchrone (Mail) a la coordination (Calendar) au partage, publication et stockage (Sites, Drive, Vault), à la recherche.

G Suite est ainsi le seul concurrent de Microsoft sur l'ensemble de ces usages.

Évalué en Février 2017

HipChat

Utilisé seul en tant que RSE pour la productivité des équipes, HipChat concurrence directement les éditeurs orientés ChatOps comme Slack ou encore talkSpirit mais aussi les solutions de grands éditeurs telles que Microsoft Teams. Le principe étant toujours le même :

- Une place centrale qui affiche un flux conversationnel
- Des rooms de discussions qui regroupent des individus (sur invitation) - à gauche de l'écran

En menu flottant (généralement sur la colonne de droite) on peut afficher les membres, les intégrations, les documents - toujours filtrés par rapport à la Chat Room sélectionnée. La solution propose plusieurs moyens de conversation : 1-1, 1-n, n-n en mode chat, audio - vidéo, avec partage d'écran. Après l'acquisition de HipChat en 2012, Atlassian a mis l('accent sur une phase d'intégration douce et complète avec ses produits. Intégré à la suite Atlassian : Jira, Confluence, Service Desk, Bamboo et Bitbucket, HipChat prend toute sa dimension différenciatrice dans le marché ChatOps. En effet l'éditeur Atlassian a bâti une stratégie double qui se clarifie de plus en plus : HipChat peut s'utiliser seul en tant RSE léger dans le Cloud ou aussi intégré à une panoplie de solutions Atlassian. La solution propose aujourd'hui plus de 130 connecteurs (Google, Office 365, Facebook...).

VERSION

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

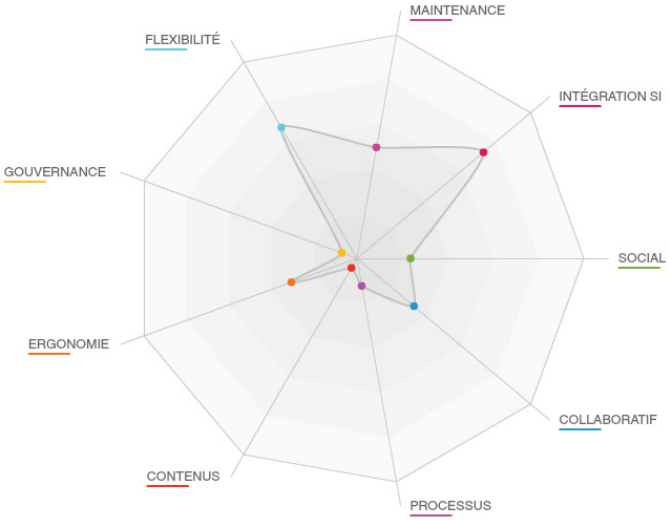
EXTENSIBLE

Le second élément de différentiation est que HipChat est disponible également en mode Serveur. Il est à ce jour le seul produit qui propose les deux modes (Cloud / Server).

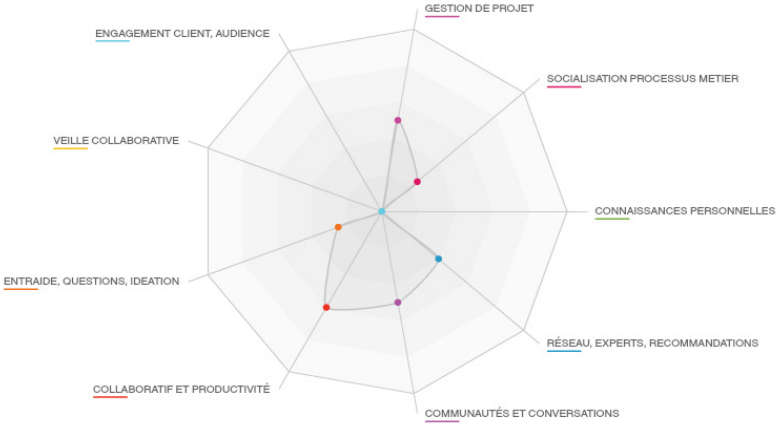
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Disponible en Cloud et en mode Server
- Intégration Suite Atlassian
- +130 connecteurs
- Stratégie / Vision de l'éditeur

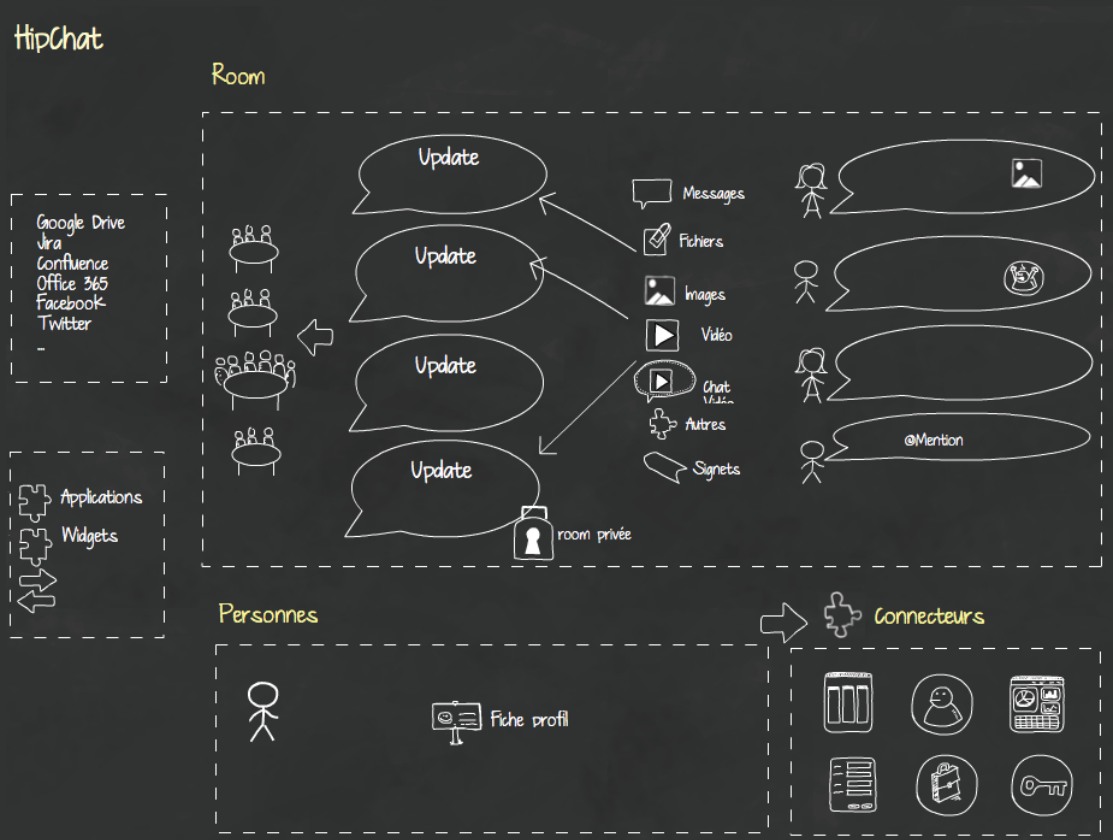
HipChat



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



HipChat propose des Rooms conversationnelles en usage libre ou aussi intégrés à d'autres solutions.

HipChat s'intègre bien avec les solutions Atlassian.

Une Chat Room peut, en quelques clicks, être liée à un espace de travail collaboratif Confluence, un Projet JIRA ou un dépôt Bitbucket (pour les développeurs)

Évalué en Février 2017

Slack

Slack est sans doute le leader de la famille ChatOps en terme de vision produit, anticipation des usages et richesse fonctionnelle, bien que sa première version publique date du mois d'août 2013.

Slack s'est démarqué par une stratégie de pénétration très efficace du marché ChatOps : Version freemium bien garnie, orientation initiale vers une cible de "early adopters" que sont les start-up, les entreprises technologiques, souvent jeunes, dynamiques, éclatés et prêtes à adopter de nouveaux modes de collaboration. Tendance que l'on peut observer également au niveau fonctionnel, où on retrouve une large gamme d'intégrations dans les familles fonctionnelles de la sécurité, bots, outils de développeur, gestion de projet, analytics ou encore le paiement en ligne.

Comme toutes les solutions ChatOps, Slack se présente sous forme de flux conversationnel riche alimenté par des discussions instantanées, documents, ou tout autre objet de collaboration (en provenance des Apps intégrées) partagé directement dans le flux. Ces éléments sont organisés au sein de "Channels" privés ou publics représentant tout mode d'organisation collaborative (département, centre d'intérêt, filiale...). Tout objet partagé dans le flux peut générer, intuitivement, une flux de discussion contextualisé.

VERSION

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

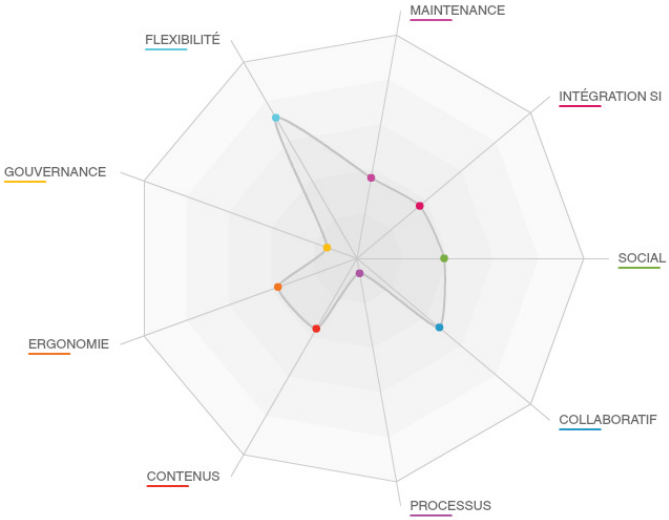
L'éditeur surfe sur les thème de la productivité, le Zéro email et l'optimisation des échanges en mode synchrone, quasi-temps réel. Slack revendique quelques millions d'utilisateurs dans le monde, un catalogue d'applications le plus riche sur le marché avec plus de 750 apps, ainsi qu'une longueur d'avance en terme de vision.

Après des discussions non fructueuses avec Microsoft (à qui Slack réagit sur un ton ironique suite au lancement de Mircosoft Teams), Slack discute des partenariats avec des acteurs majeurs du marché de l'information : Google, IBM.

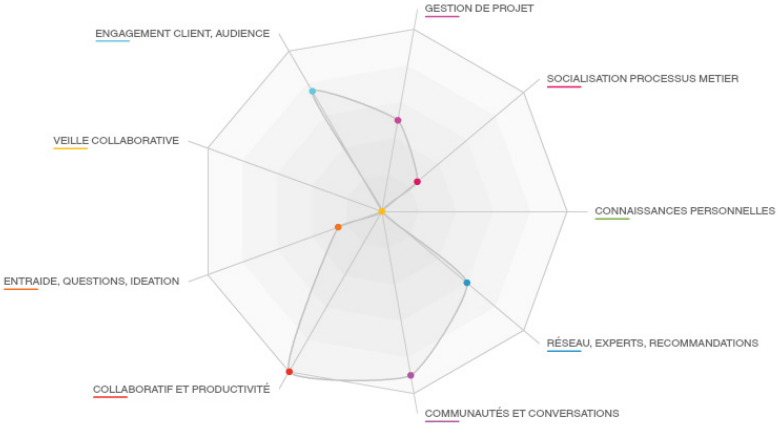
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Vision (leader sur la catégorie ChatOps)
- Intégrations + 750 apps
- Simple - Intuitif

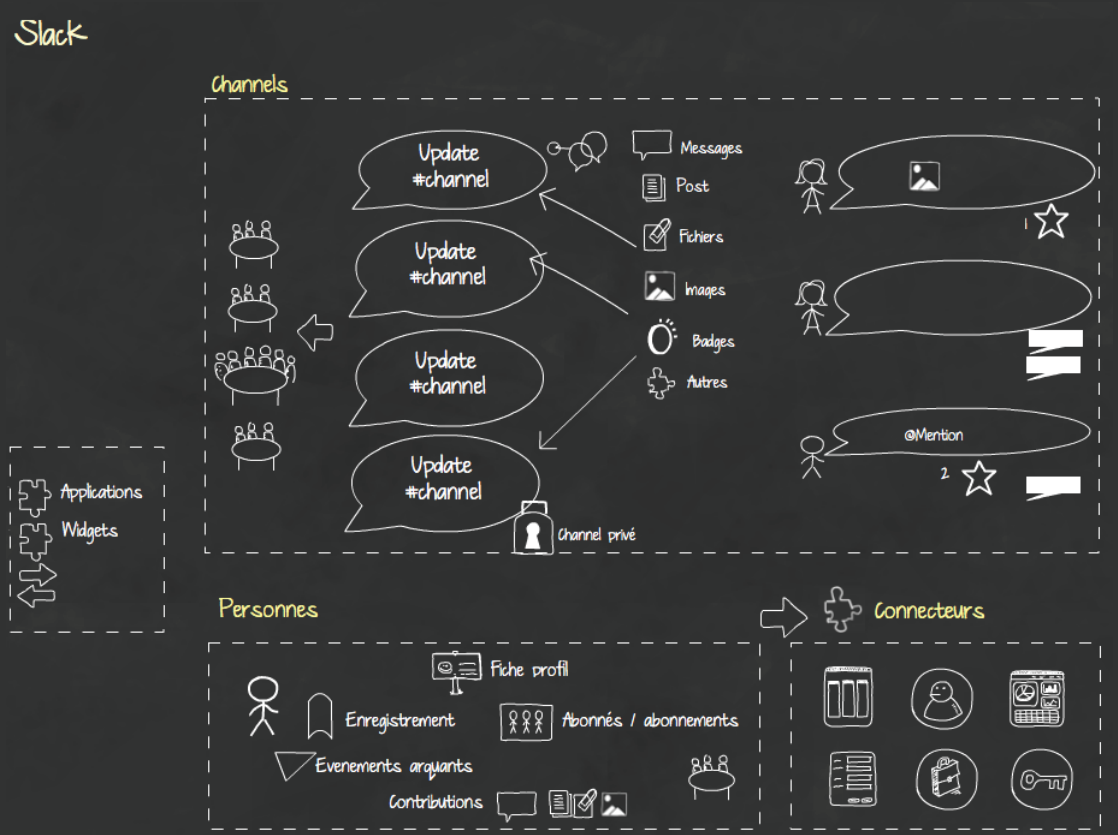
Slack



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Au sein de Slack tout est organisé autour des #Channels. Un channel est une équipe, une organisation entière, un mot-clé, un thème de collaboration ... soit toute forme de collaboration.

Chaque channel est alimenté en flux conversationnels ainsi que d'évènements en provenance des intégrations.

Avec Slack la frontière entre le synchrone et l'asynchrone est très réduite - la solution couvre toutes les fonctionnalités de la communication unifiée.

Évalué en Octobre 2016

Workplace by Facebook

Version professionnelle du réseau social publique Facebook : telle était la promesse du produit sorti fin 2015. Facebook @ Work rebaptisé Workplace by Facebook est tout simplement une déclinaison professionnelle de la plateforme grand public avec quasiment les mêmes interfaces et fonctionnalités. Un utilisateur s'y connecte avec son adresse email professionnelle pour accéder à un univers Facebook privé, dédié à l'entreprise. Il y trouvera ses collègues de travail et peut aussi inviter ceux qui y sont pas encore.

La plateforme, assez complète, met à disposition toutes les fonctionnalités nécessaires d'un réseau social : profils, groupes (privés ou ouverts) que l'on peut initier à partir de 5 modèles d'usages (projet, social, annonces, discussion ouvert ou inter-entreprise), publications diverses (photo, texte, évènement, sondage, ..) et un flux d'activité des plus performants du marché, reprenant à l'identique le modèle du flux du Facebook public. Ce dernier (flux) est interactif : on peut y réagir immédiatement, aimer une publication, la re - partager, l'enregistrer dans ses bookmarks, etc. Un module de chat (intégrant voix et vidéo) est également disponible. Nous soulignons également la capacité de solution à connecter plusieurs réseaux professionnels au sein de communautés inter - entreprises.

VERSION
Office 365

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

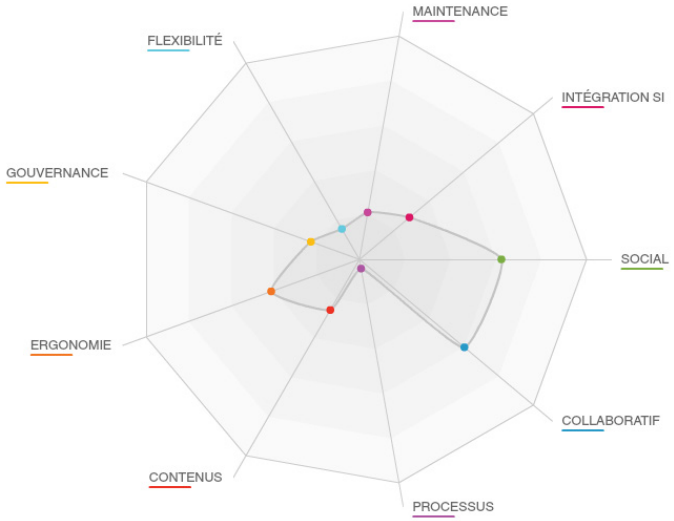
Workplace by Facebook bénéficie clairement de la notoriété de la marque et du retour d'expérience de plusieurs années de position de leader sur le segment des réseau sociaux ainsi que l'adhésion de plusieurs centaines de millions d'utilisateurs. Il mise ainsi sur la rapidité de prise en main et le déploiement rapide d'usages maîtrisée dans la sphère du grand public (remplir son profil, chercher /inviter des collègues, créer une page de contenu, ou collaborer dans le flux...). Contrairement à la version grand public Workplace by Facebook ne sera pas gratuit. L'essai gratuit prendra fin en septembre 2017 pour laisser place à un modèle économique très compétitif à moins de 3 $ l'utilisateur actif / mois, arrivant à 1$ pour les grandes instances > 9000 utilisateurs.

Si nous n'observons pas encore un engouement très fort autour de la solution, force est de constater que la solution, son modèle de prix annoncé, ainsi que sa facilité d'utilisation séduisent de plus en plus de comptes (de toute taille). Le taux de pénétration du marché progresse de jour en jour. L'éditeur revendique plus de 1000 références dans le monde dont quelques unes en France.
À ce jour la plateforme n'est pas encore ouverte aux développeurs pour les Apps. L'éditeur travaille sur un ensemble de connecteurs nécessaires pour l'intégration au SI de l'entreprise.

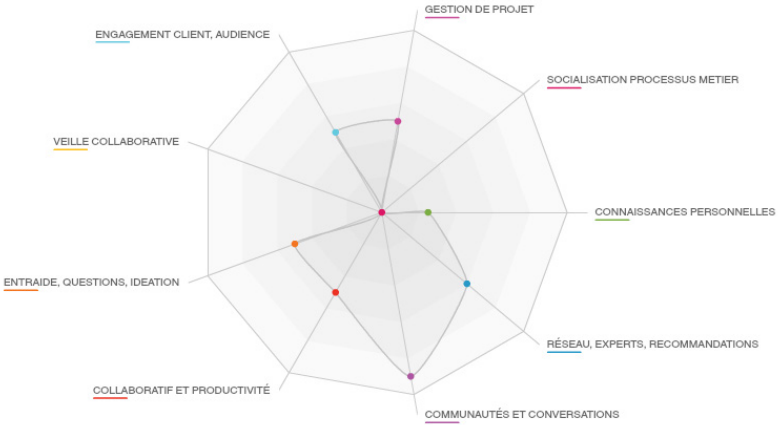
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Marque
- Performance
- Expérience utilisateur (grâce à la version grand public)
- Prix

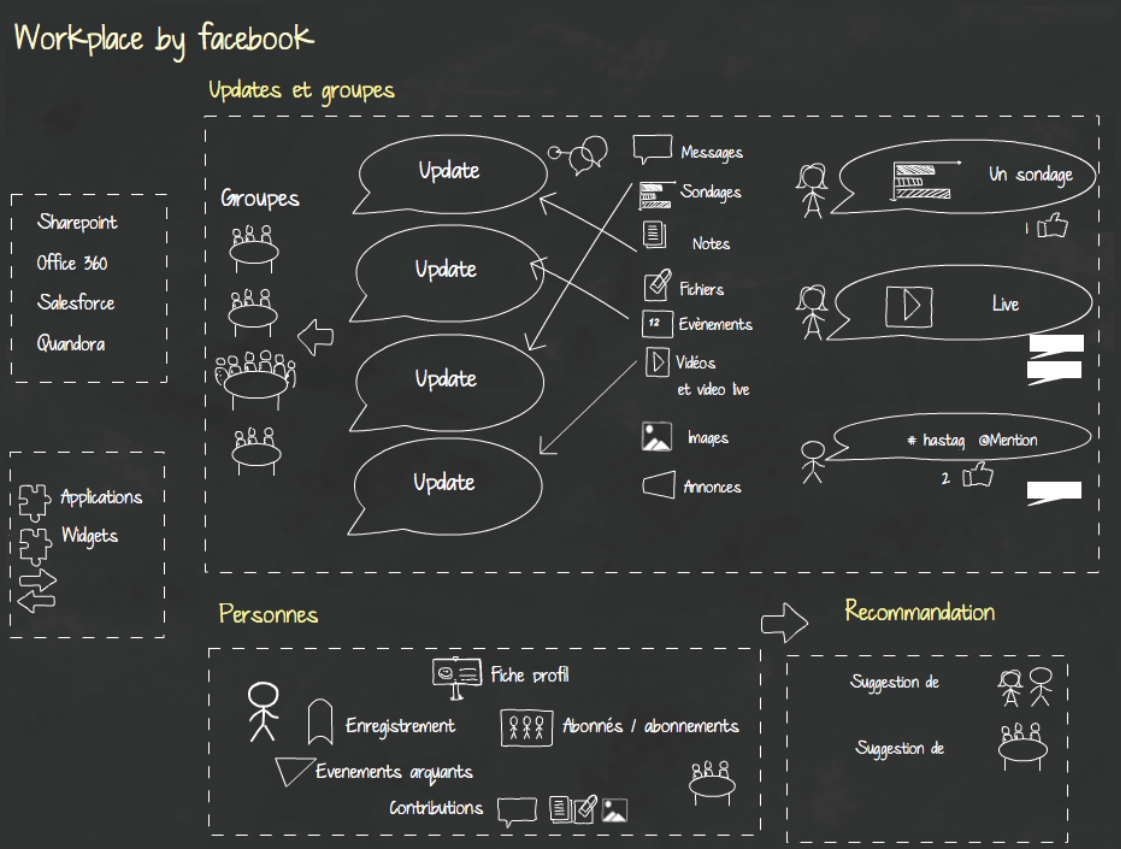
Workplace by Facebook



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Copie du Facebook grand public pour le monde professionnel. Workplace by Facebook est un RSE complet, facile à utiliser et à s'approprier

La solution est encore jeune dans le monde professionnel et doit montrer ses preuves notamment en proposant rapidement les intégrations "must have" pour l'intégration au SI de l'entreprise.

Au sein de Workplace la collaboration est structurée au sein de groupes (privés ou publics).

LES MOINS "ACTIFS" MAIS TOUJOURS PRÉSENTS

Évalué en 2015 (pas d'évolution)

Bluekiwi

Bluekiwi ZEN est une solution RSE généraliste en mode SaaS qui est très complète. L'éditeur a gagné une excellente visibilité notamment à travers son référencement dans le quadrant magique du Gartner pour 7 années consécutives de 2007 à 2013. Le rachat de bluekiwi par Atos en 2012 a permis à l'éditeur d'augmenter sa capacité de développement et de se concentrer de plus en plus sur son cœur de métier. L'écosystème d'Atos offre des capacités de développement périphériques notamment une application Mobile native, que l'on peut considérer comme une des plus ergonomiques du marché ainsi que des connecteurs évolués à la plateforme Microsoft.

Le développement fonctionnel et stratégique du produit s'articule autour du concept du ZERO MAIL impulsé par le PDG d'Atos en 2012. Un programme dont le bilan reste mitigé.

Sur l'aspect fonctionnel, Bluekiwi met en avant la fonction de partage de statut tout aussi riche que la communication email avec la possibilité d'y inclure document, note, sondage, question, idée, ou médias (audio, vidéo). Sur le plan stratégique Bluekiwi s'est essentiellement axé en 2012 et 2013, sur le social, le mobile, le cloud et l'amélioration des performances techniques.

VERSION
Bluekiwi ZEN
version Magellan

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

La plate-forme affichait l'ambition de devenir le hub de connexion des nombreuses applications de travail en entreprise en commençant par la plate-forme Microsoft (Agenda, Office, Sharepoint): la vision de l'éditeur étant ainsi de créer une place centrale de communication qui optimise les flux informationnels, multi plateformes et multi terminaux, dans l'optique de réduire drastiquement les échanges par emails.
Les fonctionnalités sociales du produit sont assez complètes :

- Une gestion du profil qui est une des forces de Bluekiwi. Nativement riche, ce profil peut être complété en quelques clicks par les informations disponibles sur Linkedin.
- Un moteur de recommandations concernant à la fois les personnes, les espaces, et les contenus.
- Une couverture assez large des besoins internes et externes de l'entreprise en matière de gestion des communautés et des conversations.
- Un module de social CRM permettant à la plate-forme d'interagir avec les médias sociaux afin d'identifier les influenceurs, de sonder les tendances et de surveiller la réputation de l'entreprise et de ses produits.

La gestion des contenus est facilitée par le concept de dossier ("folder"). Cependant, la plate-forme néglige un peu les usages de co-création de contenus avec un module wiki relativement pauvre au regard des autres fonctionnalités proposées.

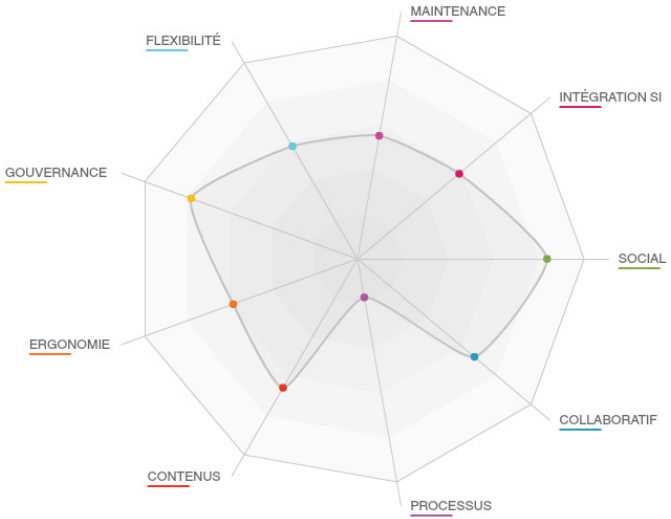
Depuis 2013 le rythme de développement du produit s'est considérablement ralenti. Ça n'est qu'en Février 2015, que Bluekiwi a annoncé timidement la sortie de sa nouvelle version Aoraki Bluekiwi dont les nouveautés sont encore à découvrir (Spectrum Groupe n'a pas pu tester cette nouvelle version). La stratégie de l'éditeur et sa communication demeurent discrètes quand au positionnement et roadmap produit.

Fin 2016 Atos arrête la commercialisation du produit Bluekiwi suite au rachat de l'Allemand UNIFY éditeur de la solution RSE - Communication Unifiée :"Circuit". La fin de vie du produit Bluekiwi est annoncée pour fin 2018.

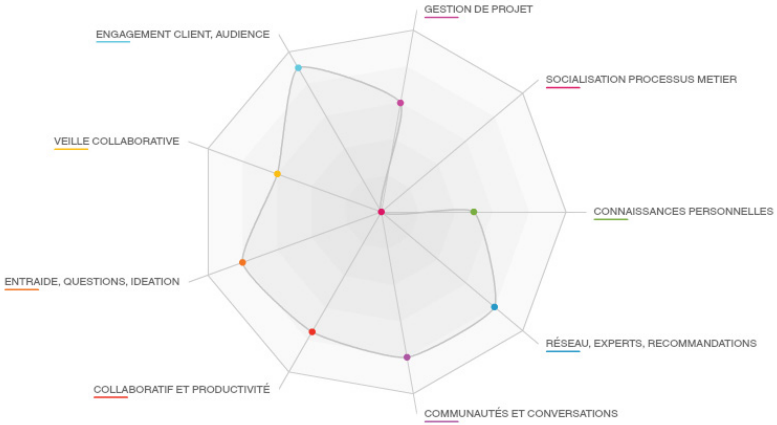
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Richesse des plugins - s'appuie sur la bibliothèque de plugins WordPress
- Hérite de la simplicité de WordPress
- Bonnes performances lié à un socle technique solide et performant.

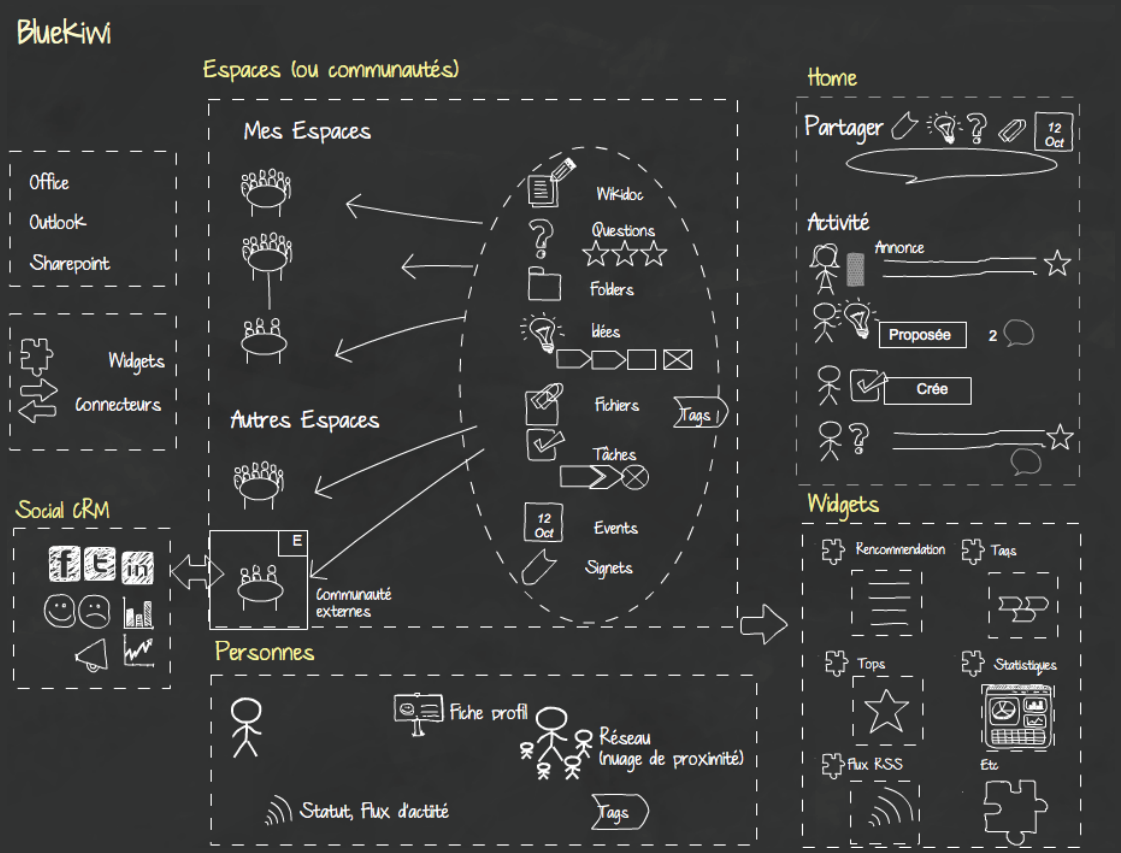
Bluekiwi



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Bluekiwi permet une organisation des membres en communautés. Une communauté se présente sous la forme d'un mur de conversation alimenté par les nombreuses actions possibles des membres : notes, sondages, questions, idées, ...

Un ensemble de widgets activable sur la colonne de navigation permet d'enrichir le contexte des contenus consultés, les profils ou les communautés (exemples: les mots clés associés, les contributeurs, les statistiques, ou des recommandations).

Bluekiwi permet également de donner accès à des communautés externes ou à des "channels" de conversation avec les clients, les partenaires (l'audience externe au sens large).

Évalué en 2013 (pas d'évolution)

YoolinkPro

La philosophie de YoolinkPro est axée sur le partage ouvert, où par défaut chaque utilisateur accède à l'ensemble des flux et à la possibilité depuis son espace de paramétrer ces flux en se désabonnant de certain tags, communautés ou personnes. L'éditeur a fait évoluer cette vision pour proposer désormais des communautés privées, un besoin exprimé par quelques clients.

Avant de sauvegarder sa contribution, l'utilisateur doit ajouter des mots clés. Cette contrainte fait la force de YoolinkPro. Le tag est un concept clé dans ce produit permettant d'indexer et de retrouver toutes les contributions au sein du réseau social.

Pour ouvrir une communauté ou un espace de travail, rien n'est plus simple : il suffit de décrire sa communauté, moyennant un mot-clé, via la console d'administration. Pour filtrer les informations proposées au niveau du feed (mur), l'utilisateur peut se désabonner de certain tags.

Le produit étant très simple et convivial, il se démarque par un excellent taux d'activation de comptes et d'appropriation (contribution). Souhaitant garder pour l'instant cette avance ergonomique YoolinkPro se positionne comme la "couche sociale" du Système d'Information. L'API permet aux SI existants de se connecter à YoolinkPro afin d'y référencer documents, médias, liens et commentaires et les enrichir de conversations sociales.

VERSION
YoolinkPro 360

POTENTIEL D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

EXTENSIBLE

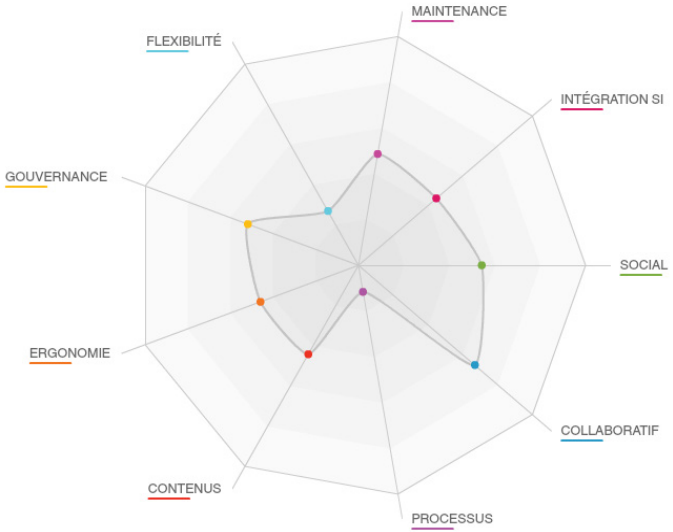
L'éditeur a enrichi la solution avec de nouvelles fonctionnalités de partage et de conversation (partage d'évènements, partage de questions, gestion de types de communautés, fonction de vote, un widgetshop) tout en maintenant son point fort : ergonomie et simplicité. En terme d'usages, ce produit convient parfaitement aux processus de veille collaborative, d'innovation, de partage non structuré et d'animation de communautés internes et externes. La recherche dans le contenu des pièces jointes est encore une faiblesse dans YoolinkPro (d'où l'importance des mots-clés pour le référencement du contenu). Cependant, le produit a amélioré sa fonction de recherche avec divers filtres, mise en avant des experts, ainsi qu'une synthèse graphique des résultats (histogramme).

Yoolink propose également (depuis 2013) le produit "You Don't Need CRM": une solution qui reflète la même ADN de l'éditeur et qui favorise la collaboration autour des processus de la prospection et de la vente à travers des interfaces simples et ergonomiques.

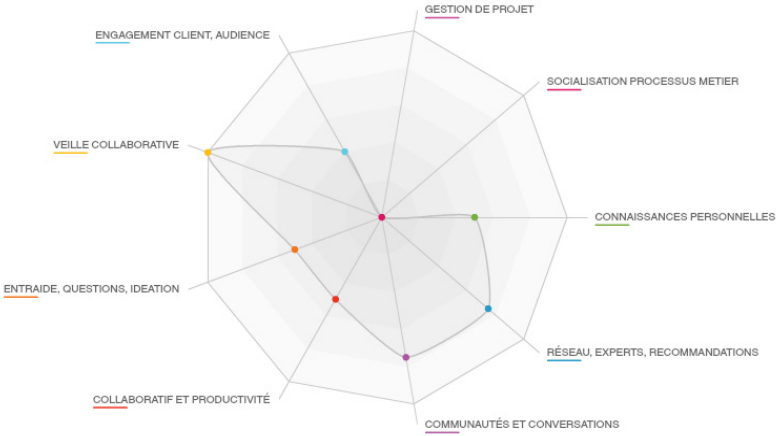
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Simplicité d'usage et convivialité
- Logique de tagging (tags, groupes, communautés)
- Facilité de partage (bookmarking) utilisant un client desktop et un bookmarklet

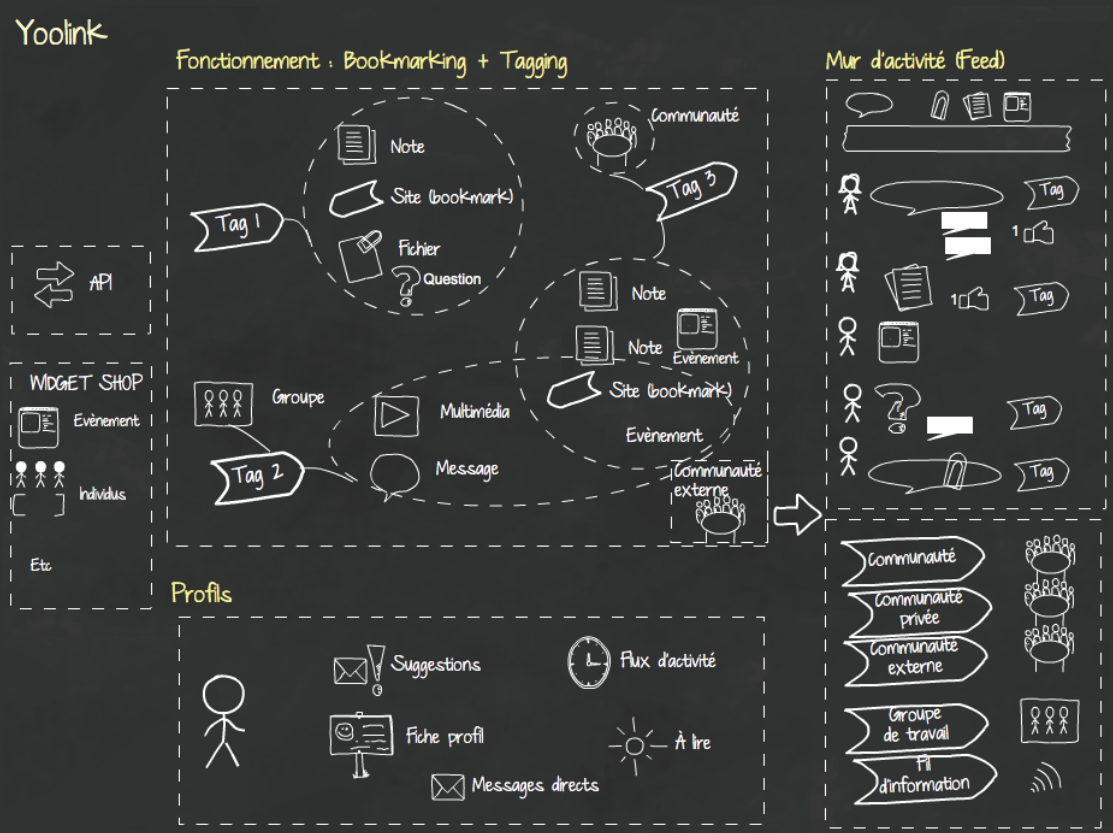
YoolinkPro



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Dans YoolinkPro, on ne dispose pas de plan de classement des contenus partagés. La logique est celle d'un "twitter like" évolué : logique de flux. Ce sont les tags qui permettent ensuite de retrouver très facilement les contenus et les experts.

Évalué en Aout 2014

Zyncro

Zyncro est un éditeur espagnol, tourné vers international (Amérique, Asie, Europe) et qui s'est d'abord développé sur les marchés espagnol et de l'Amérique Latine. Zyncro tente de se positionner sur le marché français entre 2012 et 2015, sans succès remarquable. L'éditeur propose une offre SaaS ou déployable sur serveur interne (On premise). Il est à noter que la solution est retenue dans le cadrant magique du Gartner pendant trois années consécutives : 2013, 2014 et 2015.

Un RSE Zyncro peut englober plusieurs réseaux sociaux de différents départements ou différentes entreprises de manière à agréger l'information en tant que plateforme collaborative centrale : une caractéristique unique sur le marché qui lui permet de se positionner confortablement sur les besoins d'animation de groupes d'entreprises, de marques ou aussi de franchises. Le modèle de plateforme collaborative centrale est renforcé par les efforts d'intégration et de developpement de connecteurs engagés par l'éditeur, tels que :

- Intégrations SI : ERP, CRM, Sharepoint
- Intégration aux média sociaux : Twitter, facebook, LinkedIn, Youtube
- Intégration aux gestionnaires de fichiers : Evernote, google drive, box, dropbox

VERSION
4.3

POTENTIEL
D'UTILISATEURS

COMPLEXITÉ

SAAS

ON PREMISE

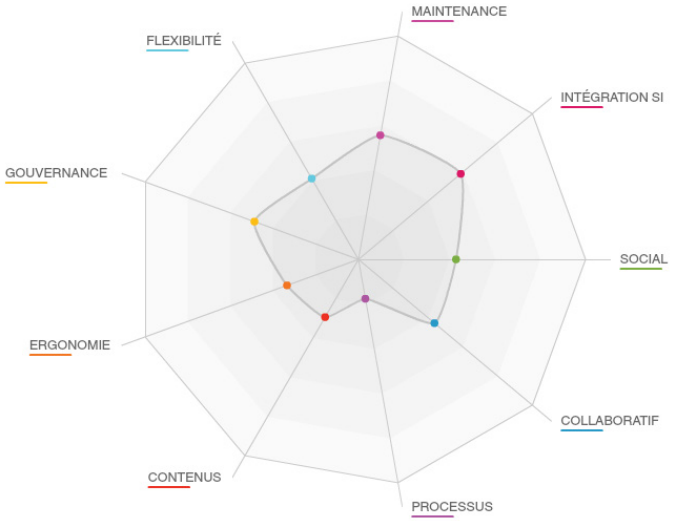
EXTENSIBLE

Au niveau fonctionnel le RSE se limite à quelques fonctions clés de partage de messages et fichiers, ainsi qu'un module de gestion des tâches assez puissant (workflows paramétrables, déclenchement des tâches à partir de messages, etc.). Zyncro est dépourvu de plusieurs fonctionnalités aujourd'hui classiques d'un RSE : ideation, forum de discussions, Q&R, etc. malgré une place du marché relativement riche.

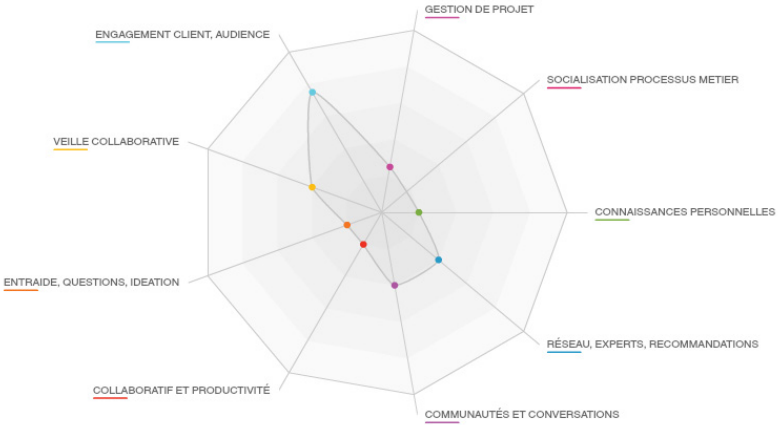
LES PLUS DE LA SOLUTION

- Place de marché
- Connectivité SI
- Gestion des tâches
- Traduction intégrée

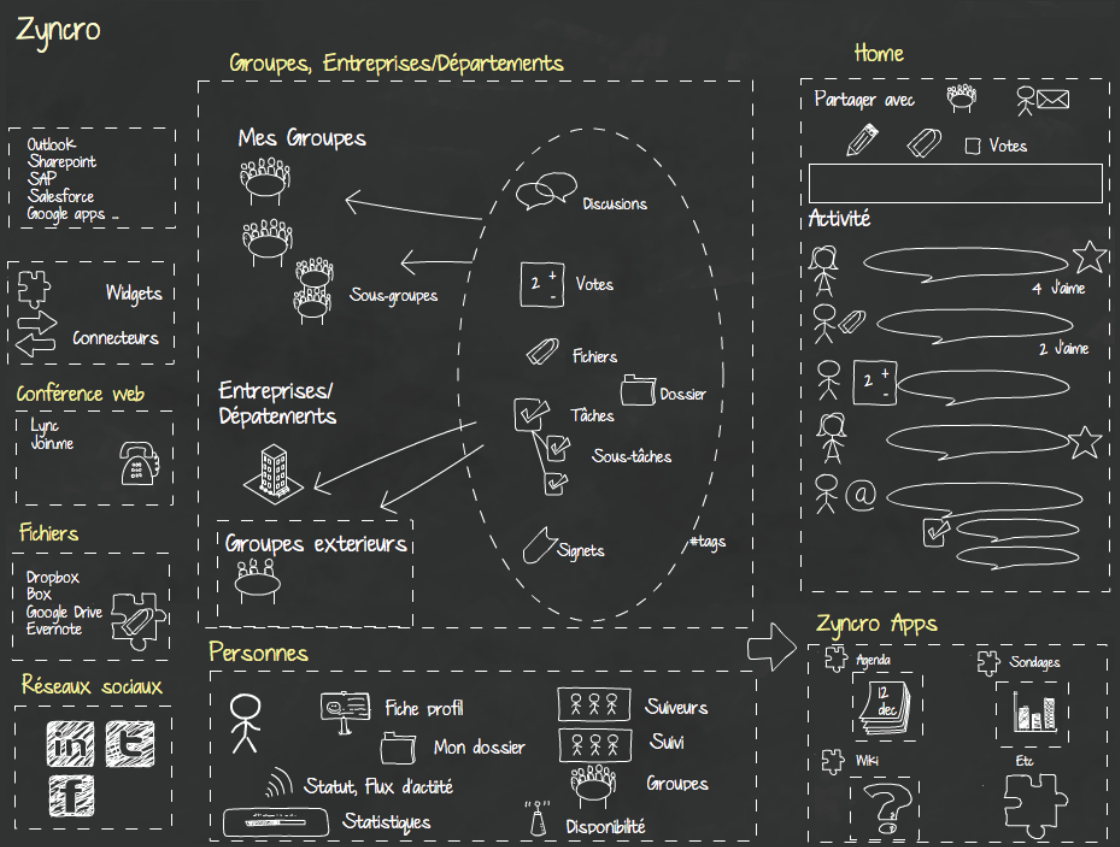
Zyncro



ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE



USAGES



Dans une instance Zyncro, l'administrateur paramètre le modèle d'organisation du Réseau Social (Départements, Entreprises et Groupes) selon l'organisation des communautés cibles et leurs usages (internes, externes, avec partenaires, avec clients, etc).

Au sein du RSE les outils de collaboration clés sont : les messages, tâches, fichiers. L'extension du RSE viendra ensuite par ajout d'apps, widgets et connecteurs.

CONTACT PRESSE

Dora Delaporte
Directrice de la communication

Bureau : +33 (0)9 54 65 64 21
Mobile : +33 (0)7 83 51 73 11
Email : dora.delaporte@spectrumgroupe.fr

www.spectrumgroupe.fr
lab.spectrumgroupe.fr
www.spectrumgroupe.fr/blog/annonces
benchmark.spectrumgroupe.fr

Spectrum Groupe
Information Management Experts