

LIVRE BLANC

L'avenir de la Messagerie Electronique sera Social

Sponsorisé par : IBM

Michael Fauscette
Février 2012

POINT DE VUE DE L'IDC

À l'heure où les outils de collaboration sociale se généralisent et sont accessibles à de plus en plus d'employés, certains (entreprises et individus) souhaiteraient qu'ils contribuent à remédier aux plaintes et à l'irritation croissantes associées à l'utilisation des outils de communication d'entreprise traditionnels, notamment de la messagerie électronique. Elle reste l'un des outils de communication les plus utilisés au sein des entreprises. Et bien qu'elle ait du mal à remplir tous les rôles que chacun souhaiterait la voir jouer, la messagerie électronique continue à tenir une place importante au sein des entreprises. Comme outil de communication asynchrone unidirectionnel, la messagerie électronique n'a toujours pas d'équivalent dans l'entreprise. En raison de ses standards largement reconnus, de son accès pratiquement universel depuis n'importe quel périphérique informatique et de sa disponibilité dans la plupart des infrastructures de sécurité de l'entreprise, elle a un rôle à jouer dans l'entreprise 2.0. Toutefois, l'évolution des attentes des employés combinée à une mauvaise utilisation de la messagerie électronique crée une dynamique de changement. Les nouveaux outils sociaux dotés de fonctions très importantes qui peuvent alléger quelque peu la pression exercée sur la messagerie électronique. Ils ne peuvent cependant pas remplacer un logiciel d'entreprise aussi important qui est devenu le moyen de communication privilégié de nombreux utilisateurs. Les outils sociaux sont l'avenir de la messagerie électronique. L'avenir des outils de collaboration sociale repose également sur la messagerie électronique, qui fait partie intégrante de la gamme d'outils de communication présents dans l'entreprise.

DANS CE LIVRE BLANC

Ce livre blanc de l'IDC s'intéresse à l'état actuel de la messagerie d'entreprise et aux problèmes perçus et réels concernant son utilisation. Le document se penche sur nos nouvelles manières de collaborer, de travailler influencés par les usages issus des médias sociaux. Au lieu d'envisager « un monde sans e-mail », il dévoile un avenir dans lequel la messagerie électronique converge avec les outils sociaux et devient un outil de productivité hybride innovant au service des nouvelles entreprises collaboratives.

VUE D'ENSEMBLE DE LA SITUATION

Le « quotidien » d'un utilisateur moyen de la messagerie d'entreprise nous permet d'illustrer la situation actuelle de la messagerie électronique. Prenons le scénario suivant : vous êtes chargé de gérer un projet important au sein de votre entreprise. Trois ressources de l'entreprise sont désignées pour vous assister dans votre mission : Sue du service marketing du bureau de New York, Jim du service des ventes pour l'Europe du bureau de Londres et Mary du service financier basée à Singapour. Ces trois ressources sont rattachées à votre équipe projet, mais restent sous la responsabilité directe de leurs superviseurs actuels, respectivement Connie, Marty et Sam.

Lorsque vous vous rendez au bureau le jour du lancement du projet, vous passez les 30 minutes que dure votre trajet en train comme suit :

- ☒ Vous parcourez les 56 nouveaux e-mails que vous avez reçus pendant la nuit sur votre smartphone professionnel.
- ☒ Sur ces 56 e-mails, vous en classez ou supprimez immédiatement 35 que vous ne jugez pas importants.
- ☒ Sur les 21 restants, vous en traitez 9 qui appellent à des réponses rapides et simples et 4 qui sont des invitations à des réunions (vous en acceptez 3 et proposez un nouvel horaire pour l'autre). Il vous reste 8 e-mails que vous traiterez au bureau car ils nécessitent une plus grande attention et notamment la modification de 3 pièces jointes.
- ☒ Vous passez également du temps sur votre propre smartphone, à consulter votre compte Facebook et lire vos e-mails en pensant qu'il est dommage que votre smartphone ne puisse pas accéder au réseau de l'entreprise pour vous permettre de consulter vos e-mails personnels et professionnels à partir d'un seul appareil.

Une fois au bureau, vous effectuez les tâches suivantes :

- ☒ Vous lancez le projet en envoyant un e-mail de bienvenue aux membres de l'équipe projet. Dans l'e-mail, vous définissez également les objectifs du projet et envoyez plusieurs documents, dont une proposition de plan, une étude technique servant de référence et une ébauche de plan marketing. Puisque les membres de l'équipe ont été rattachés au projet, vous mettez en copie (cc) leurs responsables, l'administrateur de votre groupe, votre responsable, le sponsor du projet et quatre autres parties prenantes que vous voulez « garder dans la boucle ».
- ☒ Vous consultez votre calendrier et voyez que votre première réunion a lieu dans 45 minutes, ce qui vous laisse du temps pour travailler sur les 8 e-mails restants. Bien sûr, vous avez maintenant 28 nouveaux e-mails non lus en plus des 8 précédents.
- ☒ Vous commencez à travailler sur l'une des pièces jointes précédemment reçues, une ébauche d'objectifs pour un autre projet que vous gérez. Mais avant de démarrer, vous constatez que Sue et Jim ont répondu à votre e-mail de lancement. Vous arrêtez donc votre travail en cours pour lire leurs réponses.
- ☒ Sue vous a transmis, à vous et à tous les destinataires de votre e-mail de lancement, des commentaires sur le plan de projet et une version révisée pour que vous la validiez. Vous enregistrez le plan révisé dans votre dossier de projet sur votre ordinateur portable et classez son e-mail dans un dossier que vous avez créé pour les correspondances liées au projet.
- ☒ En consultant l'e-mail de Jim (qu'il n'a envoyé qu'à vous), vous constatez qu'il contient également des commentaires sur le plan de projet. Jim indique qu'il ne peut pas démarrer les tâches qui lui sont affectées avant une semaine et joint une version révisée du plan qui aura une répercussion sur le chemin critique des trois membres de l'équipe. Vous téléchargez le plan révisé et l'enregistrez dans le dossier du projet après l'avoir renommé pour éviter d'écraser votre plan initial.

- ☒ Vous complétez votre liste de tâches afin de penser à examiner et fusionner les modifications de Sue et Jim dans le plan principal, puis vous partagez à nouveau le plan afin que chaque membre de l'équipe puisse voir que le premier jalon du projet a été décalé d'une semaine.
- ☒ Vous revenez à vos e-mails qui continuent d'arriver dans votre boîte de réception et réalisez qu'il est temps de vous rendre à votre réunion.

Ce scénario bien trop familier pourrait facilement se poursuivre avec l'accumulation des e-mails dans votre boîte de réception, la création d'une multitude de nouvelles versions du plan de projet, la réception de messages inutiles (via l'option « Répondre à tous » ou la mise en cc) et de manière générale un système qui semble hors de contrôle. Comment en êtes-vous arrivé là ? Pour le comprendre, intéressons-nous aux origines de la messagerie électronique.

Messagerie électronique : bref historique

En 1971, Ray Tomlinson est ingénieur informaticien chez Bolt, Beranek and Newman (BBN), qui travaille depuis 1968 pour le ministère américain de la Défense sur la mise en place du premier réseau Internet. Tomlinson a l'idée de modifier son programme de messagerie locale, SNDMSG, pour permettre l'envoi de messages entre deux ordinateurs du réseau ARPANET. En combinant le nom de connexion de l'utilisateur et le nom de l'ordinateur hôte sous la forme « utilisateur@hôte », il a créé les bases de la messagerie électronique moderne.

Si les normes et les protocoles ont radicalement changé depuis les débuts de la messagerie électronique, le concept de base est resté le même : faciliter la communication entre des personnes. La messagerie électronique a connu une croissance rapide et s'est substituée aux notes de service. Depuis les années 90, le nombre de boîtes aux lettres et le volume quotidien de courriers échangés ont augmenté régulièrement. On devrait comptabiliser 2,4 milliards d'utilisateurs de messagerie électronique dans le monde d'ici 2014 (consultez le document Worldwide Email Usage 2010 - 2014 Forecast, IDC #223245, mai 2010). En particulier, la taille des messages a explosé car l'utilisation de la messagerie électronique a dépassé la simple communication pour intégrer toutes sortes de collaboration et de partage d'informations.

En tant qu'outil d'entreprise, la messagerie électronique offre de nombreux avantages, notamment en termes de facilité d'utilisation et de sécurité. Dans un contexte professionnel, elle est largement accessible pour un prix raisonnable. La messagerie électronique est devenue un vecteur de communication extrêmement interopérable, non seulement au sein des entreprises mais également entre les entreprises et les individus. C'est l'une des caractéristiques fondamentales d'un outil de communication efficace. Ainsi, la messagerie électronique a été largement adoptée à la fois en dehors et au sein des sociétés. Les systèmes de messagerie évolués incluent désormais (au moins) une messagerie interopérable accessible à partir d'un ordinateur client ou d'un navigateur ainsi qu'une fonctionnalité de calendrier pour la planification de groupe. Les fonctionnalités de base telles que la délégation, la recherche, le filtrage, les indicateurs, la synchronisation hors ligne, les messages automatiques d'absence de bureau, les pièces jointes et les contacts intégrés sont devenues la norme. Les systèmes peuvent prendre différentes formes : installations sur site classiques, appliance vendus avec une licence permanente, hébergement par un fournisseur externe ou système à abonnement basé dans le Cloud par exemple.

Messagerie électronique : Un problème croissant

Dans les entreprises, la messagerie électronique est devenue pour beaucoup un outil indispensable. Cependant, l'explosion du volume de messages et des cas d'utilisation génère de plus en plus de frustration chez les utilisateurs submergés d'emails. Les

cadres craignent que la messagerie électronique ne réponde pas à tous leurs besoins. Pour de nombreuses entreprises, elle est devenue l'outil de communication par défaut, mais pas seulement. Son utilisation s'étend désormais au partage de fichiers entre collègues, à la collaboration entre pairs et entre membres d'une équipe, à la coordination de projet, aux communications d'entreprise, au marketing, à la collecte de commentaires et à beaucoup d'autres activités qui vont au-delà de l'objectif initial. En fait, la culture de nombreuses entreprises a évolué vers le mode « mettre tout le monde en copie » et « répondre à tous » juste au cas où... Ajoutez à cela la nature envahissante de l'accès mobile à la messagerie, qui a généré dans de nombreuses entreprises des exigences excessives en termes d'instantanéité et de synchronisation. On peut donc aisément identifier l'origine de la lassitude toujours plus grande des employés qui utilisent la messagerie électronique.

Quelles sont les difficultés auxquelles les utilisateurs de messagerie électronique sont actuellement confrontés ? Les utilisateurs font face à une liste de plus en plus longue de problèmes :

- Gestion du volume de messages reçus chaque jour
- Limites floues entre l'utilisation de la messagerie personnelle et de la messagerie professionnelle
- Impact culturel d'un personnel mobile hyperconnecté, toujours « en ligne »
- Filtrage des spams et autres « bruits » pour permettre aux employés de se concentrer sur les messages importants/prioritaires
- Utilisation excessive de la messagerie électronique, par exemple, en ajoutant dans les destinataires des personnes qui ne sont pas directement concernées par le sujet
- Rôle déterminant de la messagerie électronique avec l'utilisation croissante des canaux privés et publics de communication sociale
- Communications électroniques de plus en plus longues et complexes
- Attentes inadaptées en termes de délai de réponse selon les médias. Par exemple, le délai de traitement attendu n'est pas le même pour les e-mails et pour les messages instantanés ou les billets de microblog
- Partage de fichiers et d'autres informations par courrier électronique, qui entraîne souvent la création d'informations cachées, introuvables et obsolètes et des problèmes de gestion des versions
- Communications électroniques dissociées de leur contexte ou impossibles à associer automatiquement aux événements et informations appropriés

Des solutions plus récentes de messagerie d'entreprise ont commencé à résoudre certains de ces problèmes. Par exemple, les puissants logiciels de filtrage et de protection sont utilisés pour réduire les spams et les règles permettent aux utilisateurs de gérer les e-mails au fur et à mesure qu'ils les reçoivent. Il y a également des logiciels de notification et de contrôle granulaires, d'archivage et de déduplication des pièces jointes qui permettent aux utilisateurs d'économiser sur leurs capacités de stockage et de réduire, entre autres, les difficultés de contrôle des versions. Cependant, de nombreuses entreprises en sont encore à utiliser des logiciels anciens, ne sont pas au courant ou ne tirent pas parti de ces améliorations. Et même si elles étaient au fait de ces évolutions, la croissance rapide des solutions dans le domaine social au cours des dernières années pousse à davantage spéculer sur le fait que « le social » pourrait remplacer la messagerie électronique ou au moins réduire les problèmes de messagerie en entreprise. En effet, certains grands reportages réalisés au cours de l'année dernière montrent que certaines sociétés tentent une expérience intitulée « pas d'emails en interne ». Malheureusement, c'est comme si vous coupiez le moteur de votre véhicule parce que la radio est trop forte. Vous avez certes arrêté le bruit mais vous ne bougez plus. Ces expériences radicales constituent plus un acte de désespoir qu'une solution réelle au problème.

Aujourd'hui, les entreprises font face à deux questions majeures relatives à la messagerie électronique et à la collaboration :

1. Comment les entreprises peuvent-elles arriver à limiter l'utilisation de la messagerie électronique tout en continuant à tirer parti des avantages qu'elle offre en termes de communications uni-destinataires ?
2. Comment, à travers une utilisation accrue de la messagerie électronique et des outils émergents de collaboration sociale, les entreprises mesurent-elles les améliorations obtenues dans la prise de décision et la productivité ?

PERSPECTIVES D'AVENIR

Au cours des dernières années, les entreprises ont commencé à ressentir l'impact de plusieurs innovations technologiques en plus des grands changements culturels qui s'opèrent actuellement. Le Web social, en particulier, a une incidence considérable sur la façon dont les gens communiquent et établissent des relations en ligne. La prolifération des téléphones intelligents et des tablettes numériques a créé une société où les personnes sont connectées « à longueur de journée ». Sous l'influence des outils Web grand public, les employés, clients et partenaires ont de nouvelles attentes par rapport aux engagements et aux technologies. Ils sont beaucoup plus exigeants sur les interfaces et la facilité d'usage. De façon générale, les individus s'ouvrent aux nouvelles manières de travailler et de communiquer et aux nouvelles fonctionnalités qu'offrent les réseaux sociaux bien avant qu'elles ne soient appliquées aux outils d'entreprise. Les employés imposent un changement. Ils sont de plus en plus nombreux à apporter leurs propres outils de travail et leurs logiciels grand public en remplacement du matériel approuvé par l'entreprise.

Une nouvelle catégorie de logiciels professionnels est née du web social pour aider les entreprises à répondre à l'évolution des attentes des employés, partenaires et clients et aux challenges imposés par le marché. Les sociétés se tournent vers ces outils sociaux d'entreprise et les utilisent de diverses façons. Par exemple, certaines mettent en place des communautés pour améliorer la collaboration entre employés. La question qui s'impose est : La mise en oeuvre et l'utilisation des outils sociaux remplacent-elles la messagerie électronique ?

Dans une enquête récemment menée, IDC a constaté que les entreprises déploient des solutions sociales pour une multitude de raisons, mais les plus grandes motivations sont d'ordre « communicationnel ». La figure 1 illustre les 12 premières réponses de l'enquête.

FIGURE 1

Initiatives collaboratives d'entreprise



n = 339

Source: IDC's *Social Business Survey*, May 2011

Le Web social change la façon dont nous communiquons. Et la communication est un élément clé de la collaboration. L'intégration des fonctionnalités sociales dans les outils d'entreprise peut offrir un large éventail de possibilités d'amélioration, non seulement, de la communication et la collaboration mais également de la productivité. Les nouveaux outils de collaboration sociale sont plus efficaces que les outils classiques parce qu'ils sont plus centrés sur l'individu. En effet, ils relient les personnes, leur permettent de partager des connaissances et leur fournissent le contexte nécessaire. Par le passé, les outils de collaboration étaient pour la plupart axés sur la gestion de contenu. Et alors que cela reste toujours aussi important dans le cadre de la collaboration sociale, l'opportunité offerte aux utilisateurs de partager les contenus et les notes l'emporte sur la simple gestion des fichiers.

La communication se présente en général sous deux grandes formes : La communication en temps réel et la communication asynchrone. Les outils de communication en temps réel - Messagerie instantanée, par exemple - quelque peu similaire à une conversation téléphonique. Les outils de communication en temps réel impliquent une forme de présence, cette faculté de savoir avec certitude que la personne que vous cherchez à joindre est disponible pour participer à un échange en temps réel (statut). La messagerie électronique est conçue pour faciliter la communication asynchrone (qui diffère de la communication en temps réel). Cependant, avec la croissance de l'accès à l'e-mail mobile et les réseaux de données à haut débit, la messagerie électronique semble devenir un outil de communication en temps quasi réel aux yeux de nombreux utilisateurs. Certains nouveaux outils comme le site de microblogging Twitter sont des outils de communication en temps réel et asynchrones à la fois. La présence est cependant ce qui manque à la messagerie électronique et aux autres outils. Le choix de la réponse appartient à l'individu. Aucune ou peu d'attentes ont été formulées quant à la promptitude avec laquelle répondent les utilisateurs.

Les outils sociaux, qui sont axés sur le contenu et la communauté, incorporent à la fois les méthodes de communication et une collaboration axée sur l'individu. La communication et la collaboration sont interdépendantes et doivent coexister dans le cadre des activités qui sont menées. Ces outils de gestion de projets et/ou de tâches doivent faire partie intégrante des processus métiers.

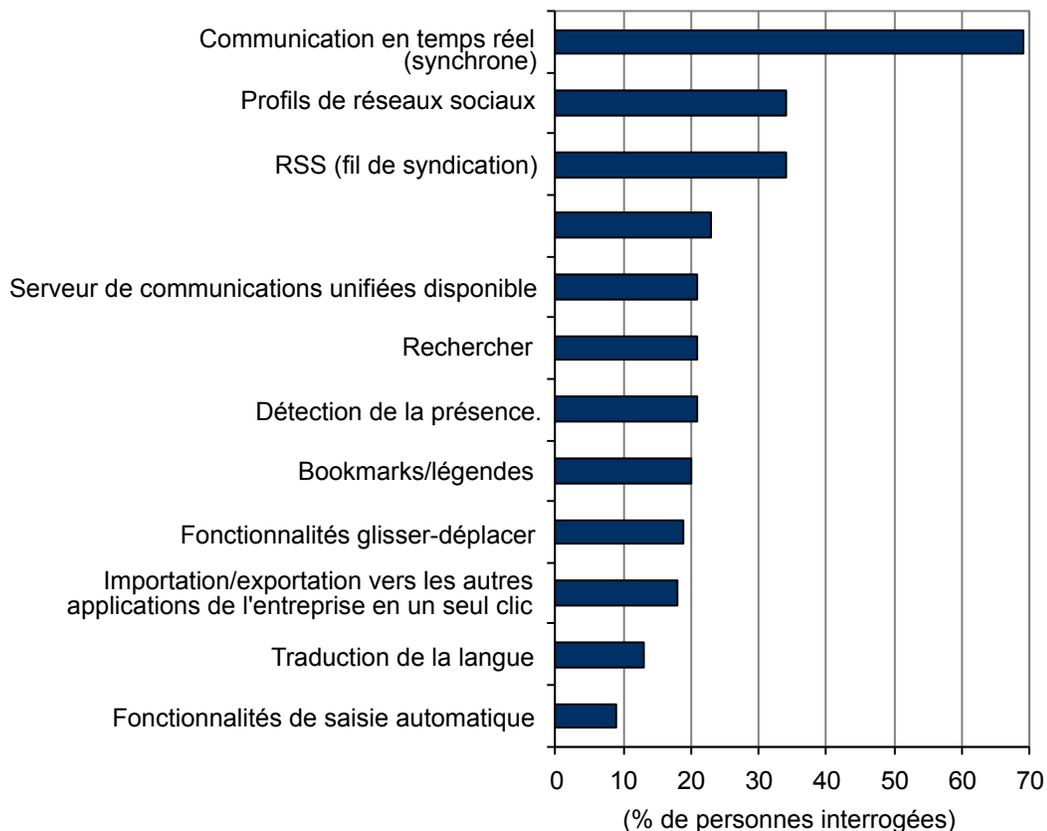
Les systèmes de messagerie électronique ont incorporé et intégré certaines fonctionnalités majeures qui vont au-delà de la communication, notamment le filtrage de contenu, la gestion des contacts, la gestion des calendriers de groupe et la messagerie instantanée. Certains logiciels d'entreprise ont également cherché à intégrer dans l'environnement de messagerie, les systèmes de gestion de la relation client (CRM) et d'automatisation des forces de vente (SFA). Ceci prouve que bon nombre de personnes préfèrent travailler à l'intérieur d'une interface utilisateur qu'elles connaissent bien et que beaucoup sont plus à l'aise avec la messagerie électronique. Elle est également l'une des applications les plus populaires et les plus utilisées sur les téléphones mobiles.

Les outils sociaux englobent également des fonctions utiles de communication. Souvent, ils sont construits autour d'un flux d'activités qui s'apparente aux interfaces utilisateurs des réseaux sociaux grand public comme Facebook et Twitter. Ce choix est motivé pour faciliter leur adoption. Lorsqu'il s'agit d'organiser certains types de travaux, les flux d'activités sont plus efficaces que le concept de boîte de réception traditionnelle en ce sens qu'ils sont plus souples et plus faciles à configurer par l'utilisateur. En plus du flux des activités, les réseaux sociaux d'entreprise peuvent inclure des fonctionnalités de partage de fichiers et de connaissances, des Wiki pour la création de contenu collaboratif, les blogs pour les réseaux de partage de contenu, le microblogging permettant aux employés de partager des informations sur leurs profils respectifs, les fonctionnalités de renforcement des compétences et de formation pour l'apprentissage social, l'intégration RSS pour la conservation et le regroupement des contenus et même des liens ou fonctionnalités de conférence Web.

Lorsque IDC, dans le cadre d'une enquête récemment menée leur a posé la question sur ce qu'ils pensaient des fonctions de la communication, les répondants ont fourni un aperçu de l'évolution des attentes des utilisateurs en matière d'outils de communication d'entreprise. La figure 2 montre également que les attentes des employés en matière de communication intègrent certaines fonctions sociales et de collaboration importantes.

FIGURE 2

Fonctionnalités majeures de l'application de messagerie



n = 400

Remarques :

Des réponses multiples étaient autorisées.

Données indiquant les personnes interrogées qui ont sélectionné « 1 = plus important. »

Source : IDC's Business Collaboration Survey, 1Q10

Convergence et Contexte

Les problèmes actuels liés au courrier électronique proviennent, au moins en partie, de la manière dont l'application est utilisée par les employés : bien au-delà des limites d'un simple outil de communication. Par conséquent, une partie de la solution pour améliorer son usage consiste à leur mettre à disposition des outils mieux adaptés à l'exécution à la collaboration.

En effet, les employés ne tentent pas d'utiliser un seul outil pour effectuer les fonctions de plusieurs outils et peuvent utiliser la messagerie électronique pour ce qu'elle fait de mieux : la communication asynchrone. Quelques signes indiquent que les outils sociaux permettent aux employés de revenir à une utilisation plus appropriée et stratégique de la messagerie électronique. Et même si elle est moins utilisée, la messagerie électronique reste un outil métier incontournable.

Malheureusement, l'ajout d'un certain nombre d'outils sociaux distincts ne devrait pas résoudre les problèmes actuels d'une entreprise, ni créer l'environnement collaboratif recherché. En fait, l'ajout d'outils sans vision globale ne peut qu'engendrer des défis supplémentaires, dont le plus important est la baisse de productivité en raison de l'utilisation d'un trop grand nombre d'applications.

Quelle est donc la solution au casse-tête de la messagerie électronique ? Deux éléments essentiels permettent de résoudre ces problèmes et d'orienter les entreprises vers plus de collaboration entre leurs équipes : la convergence et le contexte.

La convergence est déjà présente dans les solutions de collaboration sociale dotées d'un ensemble de fonctionnalités. En d'autres termes, bon nombre de ces solutions ont évolué vers une suite de technologies intégrées et non vers des produits autonomes. L'élément clé, c'est néanmoins le concept d'une interface utilisateur unique pour toutes les activités sociales collaboratives. Les solutions de messagerie intègrent déjà les fonctions suivantes : messagerie instantanée, calendrier, contacts et gestion basique des tâches. Les fournisseurs de logiciels de courrier électronique se sont mis à utiliser l'interface utilisateur de la messagerie pour consolider d'autres services métier, soit directement, soit en ajoutant des fonctions disposant du même "look and feel". Cette solution présente l'avantage de la familiarité du produit mais ne va pas jusqu'à inclure les fonctions des outils sociaux. En ce qui concerne les outils sociaux, le flux d'activité est devenu l'interface utilisateur unique pour de nombreuses fonctions. Souvent, les fournisseurs de logiciels ont intégré une certaine connectivité à la messagerie électronique d'entreprise : quelques fonctions de base de gestion de projets/tâches, des flux RSS, l'accès à des réseaux sociaux publics, des microblogs et aux systèmes de gestion de contenu, ainsi que des moyens permettant d'interagir avec les systèmes d'autres entreprises via l'interface utilisateur unique du flux d'activités.

Le contexte est un peu plus complexe avec les systèmes actuels. Le concept repose sur le fait que le contenu et les communications sont plus précieux et exploitables dans le cadre des activités de chaque individu. Les applications mobiles utilisent souvent la géolocalisation pour définir et utiliser le contexte, alors que les systèmes d'entreprise utilisent le contexte via le filtrage par fonction. Ils donnent accès aux ressources utiles à chaque personne selon ses fonctions, son métier. Les portails, par exemple, peuvent souvent autoriser l'accès à un ensemble d'applications et à du contenu selon la configuration individuelle de l'utilisateur. Le concept de contenu dépendant de la fonction atteint ici ses limites, puisqu'il ne permet pas d'adapter le contexte à des activités spécifiques, ni à des projets. En d'autres termes, l'application n'est pas suffisamment « intelligente » pour comprendre que dans le cadre d'une conversation instantanée avec les membres de votre équipe projet, il serait utile d'afficher le plan ainsi que les documents associés.

Au fur et à mesure de l'explosion du volume du contenu et des informations, il devient de plus en plus critique de disposer de méthodes, basées sur le système de filtrage et de recherche du contenu pertinent. Selon l'étude d'IDC, l'information numérique va croître de 48 % en 2012, jusqu'à environ 2,7 zettaoctets (voir IDC Predictions 2012: Competing for 2020, IDC #231720, December 2011). Le filtrage intelligent dans un système sensible au contexte, devient un impératif plus qu'une belle innovation. La curation de contenu deviendra également cruciale pour donner du sens à la masse croissante d'informations. Les systèmes qui facilitent le traitement humain tout en tenant compte du contexte atténueront la pression. Au-delà de la curation, voir de l'automatisation, les employés ont néanmoins besoin de pouvoir contrôler et filtrer le flux d'informations, en fonction de leurs besoins individuels. Toutefois, ils restent circonstanciels, et la flexibilité est donc nécessaire dans la personnalisation. Au-delà de l'individu, le reste des intervenants peut être incorporé dans le filtrage et le processus de curation par le biais de fonctions telles que le marquage, le classement et la classification.

La transformation d'un secteur nécessite bien plus que des outils appropriés. Elle exige également une bascule vers le partage des connaissances et de la culture collaborative. Les mutations culturelles sont complexes, mais elles sont pratiquement impossibles si les outils proposés ne répondent pas de manière appropriée aux besoins métier et ne correspondent pas aux objectifs globaux des entreprises. Pour effectuer cette mutation globale, il est essentiel que les outils et les formations proposés soient adaptés et permettent de mener à bien chaque tâche.

La messagerie électronique devient un outil social

La messagerie électronique demeure l'application la plus largement utilisée en entreprise. C'est aussi l'outil le plus connu de la majeure partie des employés et la ressource la plus accessible d'une entreprise. A ce titre, il représente le lien de connexion le plus important en interne entre employés, et peut-être de manière plus flagrante encore, en externe avec la clientèle et les partenaires. En raison de son omniprésence et de l'acceptation universelle de ses normes, le remplacement de la messagerie électronique comme outil de communication serait impossible, voire vaine. Elle reste extrêmement performante. Elle est facile à utiliser et elle est globalement reconnue comme un standard. Le problème provient souvent de son volume et de l'extension de ses fonctions dans des domaines où ce type d'outil n'est pas bien adapté. Les outils de collaboration sociale, par contre, sont tout à fait adaptés pour réaliser ces autres tâches et viennent compléter les fonctions principales de la messagerie électronique.

A l'avenir, la messagerie électronique sera un outil social. Les technologies de collaboration sociale inclura de toute évidence la messagerie électronique comme une composante clé de ses fonctionnalités. Pour mieux comprendre ce postulat, pensez à la manière dont nous travaillons avec les logiciels. Nous utilisons souvent une application « par défaut » sur laquelle nous passons le plus clair de notre temps. Pour nombre d'entre nous, il s'agit souvent de la messagerie électronique. Malgré ses nombreuses évolutions (client Web, desktop/notebook et mobile), elle reste de loin l'outil le plus familier pour un grand nombre d'employés. Même si certains d'entre nous travaillent également avec d'autres applications, nous consultons et utilisons régulièrement, au minimum, la fonction principale de la messagerie électronique.

La communication est une composante clé en entreprise et gagne en importance dans les entreprises collaboratives du futur. Alors que les nouvelles fonctions sociales commencent à converger, il est tout à fait logique qu'elles convergent vers l'outil le plus courant en entreprise et que cette convergence soit la clé de son adoption généralisée. Pour qu'une entreprise évolue vers les outils sociaux et les intègre véritablement, la majorité des salariés doit également adopter ces nouveaux outils.

La collaboration sociale croît au fur et à mesure de l'implication des employés dans l'utilisation des outils et des processus sociaux. Il s'agit du cercle vertueux classique de la mise en réseau : plus le réseau compte d'employés, plus il est utile, ce qui favorise son adoption.

La nouvelle messagerie électronique sociale constitue à la fois un puissant accélérateur pour l'adoption des outils sociaux et le désengorgement des boîtes de réception. La messagerie électronique sociale a déjà commencé à transformer l'entreprise :

- ☒ Les chaînes de courriers électroniques deviennent des conversations gérées qui intègrent des forums en ligne, des microblogs et des flux d'activités.
- ☒ Les fichiers joints aux messages électroniques sont partagés de manière intégrée.
- ☒ Les listes indépendantes de contacts des messageries électroniques deviennent des profils et réseaux sociaux dynamiques (internes et externes). Les personnes y gèrent des profils riches, qui peuvent inclure des informations telles que les centres d'intérêts, les coordonnées, les compétences, la formation, la structure organisationnelle, les membres de son réseau, et plus.
- ☒ La gestion d'un agenda distinct devient un calendrier de groupe mais également une planification sociale dans laquelle les personnes concernées disposent de droits d'accès appropriés. Elles peuvent utiliser de part et d'autre la fonction d'indication de présence et d'organisation pour gérer dynamiquement les agendas de chaque personne et celui de l'équipe au-delà des frontières organisationnelles.
- ☒ Plusieurs conversations et environnements collaboratifs indépendants deviennent des environnements intégrés qui incluent la messagerie instantanée, les réunions en ligne, la collaboration en temps réel, les réseaux sociaux publics, les flux RSS, le partage de contenus multimédia.
- ☒ Les expériences utilisateurs inconstantes se transforment en accès permanent aux calendriers, aux messages électroniques, au contenu, et plus encore, depuis une suite unifiée d'outils sociaux collaboratifs.
- ☒ Les passages répétés et perturbants entre les applications de communication à l'ergonomie différente sont remplacés par des transitions fluides entre les services via divers périphériques
- ☒ La gestion du travail et des tâches non intégrées devient un flux d'activités intégré avec une exécution collaborative des tâches.
- ☒ Les analyses réactives deviennent des analyses prédictives basées sur la modélisation sociale et les analyses de données
- ☒ Le risque du partage non contrôlé de la propriété intellectuelle d'une entreprise sur les réseaux sociaux publics se transforme en politique de sécurité et de protection des plateformes de messagerie d'entreprise intégrées socialement.

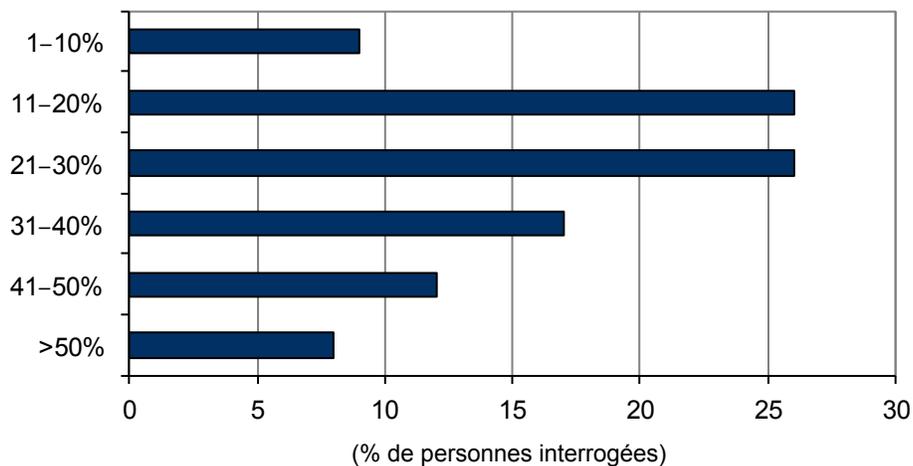
Les avantages sont évidents : Le potentiel de cette technologie permet à terme aux entreprises d'évoluer d'une culture déconnectée, en silo, vers une culture de connaissances, de collaboration et de communication intégrées.

OPPORTUNITES ET DEFIS

Le changement culturel incarné par la messagerie électronique sociale, c'est-à-dire le déploiement de la messagerie en tant que suite intégrée d'outils de communication et de collaboration sociale, représente des opportunités importantes pour les entreprises. L'intégration d'outils sociaux dans des processus métier accroît la productivité, comme l'illustre la Figure 3.

FIGURE 3

Gains de temps grâce à l'utilisation du logiciel social comme outil de productivité



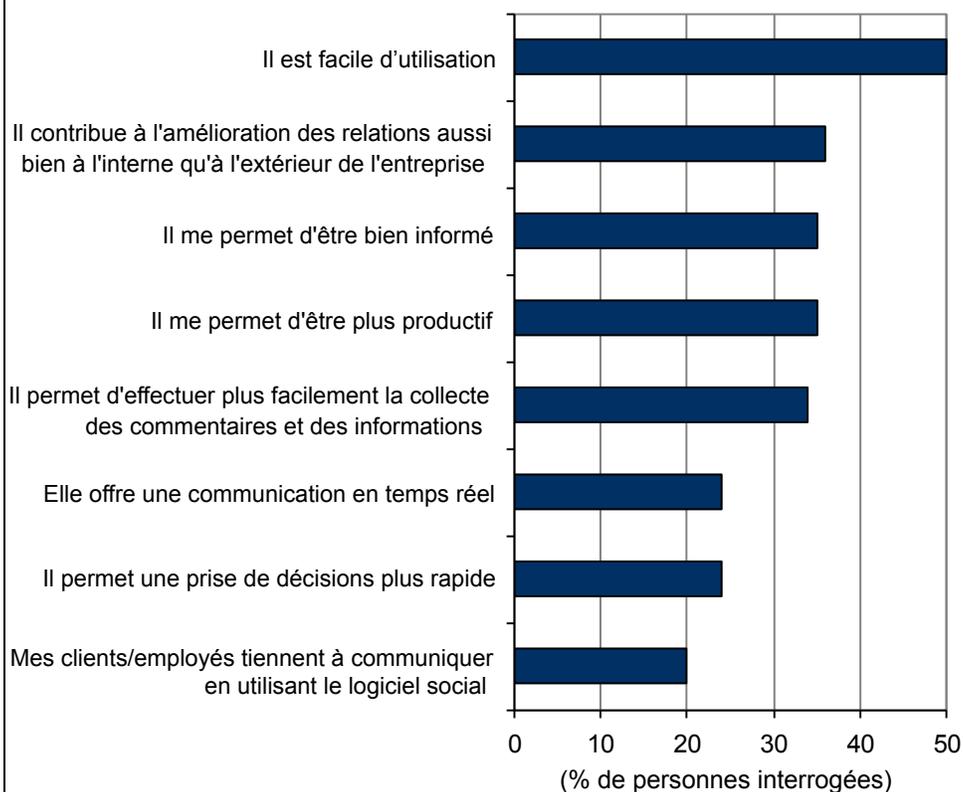
n = 700

Source: IDC's *Social Business Survey*, 4Q10

Au-delà des gains de productivité, l'utilisation d'un ensemble intégré d'outils de collaboration sociale et de communication engendre bien d'autres bénéfices. La figure 4 illustre certains des principaux avantages de l'utilisation d'un logiciel social.

FIGURE 4

Principaux avantages de l'utilisation du logiciel social d'entreprise



n = 700

Source: IDC's *Social Business Survey*, 4Q10

Le déploiement d'une suite intégrée de collaboration sociale/courrier électronique social permet également :

- Amélioration de l'implication de l'employé, de la confiance grâce à une plus forte maîtrise de l'information et des projets, et de la convivialité avec les collègues.
- Réduction des besoins de formation de l'employé et des coûts d'intégration, grâce à la connaissance quasiment universelle d'une interface utilisateur commune.
- Réduction des risques de sécurité et de propriété intellectuelle lors de l'ouverture de réseaux d'entreprise sur des sites sociaux publics : via la mise en place d'une connectivité sécurisée basée sur des règles avec des sites publics dans le cadre de besoins professionnels spécifiques, et via le remplacement du besoin de certains outils grand public par de robustes outils d'entreprise.
- Incitation d'une culture de partage des connaissances par l'ouverture de l'accès au contenu et à l'information.

- ☒ Suppression de l'exclusion inhérente au partage des informations par courrier électronique grâce à la mise en place d'outils de partage ouverts tels que les flux d'activité que les personnes peuvent choisir et auxquels elles peuvent s'inscrire selon leurs besoins.
- ☒ Aide au développement d'une culture plus innovante grâce à des mentalités plus ouvertes et une meilleure implication du personnel.
- ☒ Simplification du processus d'identification des principaux experts, de communication avec eux et de recherche de leurs conseils sans les déranger grâce à l'utilisation de leurs signets partagés, de leurs publications sur des blogs, ou autres commentaires publics.
- ☒ Connexion avec les personnes, les contenus, les données et les systèmes dans un environnement intégré, une expérience utilisateur moderne pour une infrastructure d'entreprise vieillissante grâce à un ensemble intégré d'outils sociaux.
- ☒ Amélioration de la prise de décision grâce à une meilleure collaboration et un meilleur accès aux connaissances et aux meilleures pratiques (par le biais de modèles), ce qui permet de réduire les coûts globaux et les retards dans le processus de prise de décision.
- ☒ Amélioration de la productivité : les transitions entre les applications et entre les moyens de communication sont fluides.
- ☒ Mise sur le marché plus rapide de nouveaux et meilleurs produits / services plus innovants grâce au regroupement d'idées d'un réseau d'«experts» produits plus vaste.
- ☒ Mise à disposition d'expériences intégrées incluant du contenu multimédia enrichi, qui peuvent être utilisées pour améliorer l'engagement, proposer des formations juste à temps et assurer la coordination des employés.
- ☒ Augmentation de la productivité des ventes grâce à la mise à disposition d'experts et d'outils tels que l'analyse des sentiments, la transmission d'informations à la clientèle, les sources publiques de données sociales, l'historique des prospects et les informations relatives au réseau.

Considérations commerciales

Alors que la messagerie électronique sociale représente une multitude de possibilités à véritable valeur commerciale, l'entreprise doit prendre en compte certains facteurs dans le choix de déploiement d'une solution. Il est primordial de choisir une solution qui réponde aux besoins de l'entreprise en offrant une expérience utilisateur et des outils métier totalement intégrés, qui pourraient inclure une messagerie électronique, un flux d'activité, une messagerie instantanée intégrée, un accès au contenu, le support de la mobilité, des blogs et des wikis, un accès sécurisé et configurable aux réseaux sociaux publics, un accès aux clients et partenaires au delà du pare-feu, un service intégré de réunions en ligne, la vidéo, ainsi que d'autres supports multimédia enrichis. L'équipe informatique doit également évaluer et choisir la meilleure manière de mettre à disposition ces services en fonction de ses exigences techniques et commerciales ainsi que celles relatives à la conformité et la gouvernance. Les options possibles incluent les solutions sur site, les appliance, les solutions hébergées, le modèle SaaS privé ou public et les solutions hybrides.

Les exigences métier spécifiques supplémentaires doivent également être prises en compte tant dans le choix de la solution que dans celui du modèle de livraison. Les industries fortement réglementées telles que les services financiers et les services de santé, devront répondre à des exigences spécifiques relatives à la confidentialité,

la sécurité et la gestion des risques qui devront être intégrées dans la solution. Il est important de trouver un fournisseur de solution maîtrisant parfaitement les exigences spécifiques de chaque secteur mais également les exigences relatives à la conformité.

Les principaux éléments à prendre en compte sont les suivants :

- ☒ Disposer d'un ensemble explicite d'exigences qui inclut une liste de fonctions et de fonctionnalités, classées comme indispensables ou souhaitables, développé par tous les intervenants avant l'étude des solutions.
- ☒ Avoir une parfaite compréhension du besoin de connexion avec l'extérieur et des exigences relatives à la sécurité et à la protection de la propriété intellectuelle pour mettre en œuvre cette connectivité.
- ☒ Définir toute exigence spécifique au secteur en termes de réglementation ou de conformité et s'assurer que le nouveau système y répond de manière satisfaisante.
- ☒ Disposer d'une interface utilisateur intégrée qui fédère tous les outils pour proposer une expérience utilisateur plus conviviale. Il est également extrêmement efficace de choisir un outil qui permette aux utilisateurs de choisir la nouvelle interface intégrée ou de disposer des mêmes fonctionnalités dans une interface utilisateur de messagerie électronique plus familière.
- ☒ S'assurer que la solution prend en charge les nombreux téléphones mobiles qui sont actuellement utilisés ou qui pourraient être ajoutés dans un avenir proche.
- ☒ Comprendre les options de livraison et de modèles de licences disponibles, et choisir la solution la plus appropriée à vos objectifs commerciaux et besoins financiers.
- ☒ Ne pas négliger le besoin d'assistance dans la mise en œuvre de la solution, et évaluer la disponibilité des intégrateurs de systèmes formés et expérimentés pour la solution choisie.

Adopter la messagerie électronique sociale

La réussite de l'adoption généralisée d'outils sociaux peut poser certains défis. Les performances des outils sociaux sont fonction de la taille du réseau. Nous résistons naturellement au changement, cependant l'adoption des outils et leurs valeurs sont liées. Plus nombreux seront les utilisateurs, plus puissants seront les outils. Les conseils suivants peuvent accroître l'adoption par les utilisateurs et leur implication :

- ☒ Obtenir un accord de parrainage et ensuite faire utiliser les outils sociaux aux sponsors.
- ☒ Identifier les super utilisateurs qui aideront les nouveaux utilisateurs.
- ☒ Améliorer la culture du partage des connaissances en prévoyant des incitations correspondant aux objectifs de collaboration, en silo et de partage des connaissances.
- ☒ Mettre en place des activités pratiques pour permettre aux utilisateurs de se familiariser avec les nouveaux outils lors de leur lancement.
- ☒ Intégrer les outils sociaux dans autant d'autres outils d'entreprise que possible, notamment dans les systèmes de gestion de contenu et les autres systèmes qui pourraient bénéficier de l'ajout d'une composante sociale.
- ☒ Demander des commentaires aux employés, puis utiliser ces informations pour améliorer le système.

CONCLUSION

Même si l'utilisation des messageries électroniques est aujourd'hui largement répandue en entreprise, elles sont régulièrement utilisées au-delà de ses limites, ce qui engendre une certaine lassitude envers la messagerie électronique. Beaucoup d'utilisateurs ne tirent pas profit des nouvelles technologies ou des meilleures pratiques pour aboutir à une meilleure utilisation du courrier électronique. Et même s'ils en tirent profit, l'utilisation de la messagerie comme unique outil de collaboration, de communication et de partage de fichier au sein d'une entreprise reste problématique pour la plupart d'entre eux. L'omniprésence des courriers électroniques crée un problème de volume qui semble insurmontable pour une majorité d'entre-nous.

Les outils sociaux semblent pouvoir réduire le problème et représenter une voie à suivre. Cependant, proposés seuls et sans connexion avec d'autres outils, ils ne représentent pas une solution complète et se heurtent souvent à la résistance des employés qui ne sont pas désireux ou capables d'apprendre à utiliser encore un nouvel ensemble d'outils qui, a priori, ne semble pas apporter d'amélioration notable de la productivité. Toutefois, la possibilité d'améliorer et d'augmenter la valeur commerciale croît de façon considérable lorsque les outils de collaboration sociale sont associés à la messagerie électronique dans un environnement intégré. L'environnement de collaboration et de communication, ainsi créé, représente une transition bien plus facile pour l'utilisateur moyen et plus adapté à un ensemble d'utilisations afin de relever de nombreux défis commerciaux. Par l'ajout de ces outils sociaux, les organisations créent de l'espace pour l'utilisation initiale des messageries électroniques : la communication en privé, en face à face ou à plusieurs, de manière asynchrone.

Un environnement intégré d'outils sociaux incluant la messagerie électronique ainsi qu'un ensemble d'outils de collaboration sociale possède un potentiel d'augmentation de la productivité et de l'innovation au sein de l'entreprise. De plus, les utilisateurs finaux bénéficient également beaucoup du déploiement d'un ensemble intégré d'outils : meilleure maîtrise de la boîte de réception personnelle, gestion plus efficace de l'information par le processus de filtrage et de curation social et personnel, partage efficace de fichiers, transitions fluides d'un outil à un autre selon les besoins individuels ou de groupe en temps réel et capacité à trouver la bonne information au moment opportun, pour ne citer que certains avantages. La création d'un environnement sécurisé et connecté constitue l'élément clé de l'ouverture de l'entreprise et du développement d'une culture de partage des connaissances.

La construction de la nouvelle entreprise collaborative et plus particulièrement de la messagerie électronique sociale n'est qu'une évolution, pas une révolution. L'ajout des fonctionnalités très attendues de partage de connaissances et de collaboration aux éléments performants et productifs existants dans l'entreprise, aide les entreprises à augmenter la productivité, l'innovation, à prendre les décisions le plus efficacement possible et à créer un environnement commercial plus collaboratif tant en interne qu'en externe.

Ce document a été développé grâce au financement d'IBM. Même si le document utilise des informations publiques mises à disposition par des fournisseurs, IBM inclus, le document ne reflète pas forcément la position de ces fournisseurs sur le sujet présenté dans ce document.

Droits d'auteur

La publication externe de données et d'informations d'IDC. Toute information IDC devant être utilisée dans des publicités, des communiqués de presse ou des documents promotionnels doit impérativement faire l'objet d'une autorisation préalable écrite de la part du Directeur de l'IDC ou de son responsable dans le pays concerné. Une ébauche du document doit être jointe à toute demande d'autorisation. L'IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe d'un document, quel qu'en soit le motif.

Copyright 2012 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est formellement interdite.