Wooby

L’intranet de Bouygues Telecom

L’histoire d’un projet,
Les opportunités pour l’entreprise.

Mars 2011 / Pôle Intranet

PÔLE INTRANET

Bouygues Telecom

Ont participé au projet…

Le projet qui va vous être présenté est une aventure collective. Il n'aurait jamais pu réussir sans l'implication de chacun des acteurs dont nous dressons la liste ci-dessous. Qu'ils en soient remerciés.

L'équipe projet

- SONNEVILLE, Olivier
- FOLTRAN, Guillaume
- MOTRON, Nicolas
- COUPEZ, Christophe

Ont également activement participé à ce projet

- ALEZRAH, Sarah
- BOULLEN, Denis
- GIBERT, Sylvain
- LOEFFEL, Florent
- PONS, Grégory
- TERPENT, Sébastien

- CHAHROUR, Yacine (C2S)
- DECOUENNE, Jérôme (ALSY)
- FRANKLIN, Cédric (C2S)
- MOEBS, Thibaut (C2S)
- MOUDNIB, Fadwa (C2S)
- SEMO, Michael (C2S)
- SORIA, Sébastien (C2S)
- TIRAOUI, Christophe (C2S)

Introduction

Initié par Guillaume FOLTRAN dès janvier 2010, la participation au prix NIELSEN NORMAN GROUP 2011 a nécessité un certain investissement personnel de la part des quatre principaux acteurs du projet (Guillaume FOLTRAN, Olivier SONNEVILLE, Nicolas MOTRON, Christophe COUPEZ).

Il a fallu écrire, décrire, expliquer à ce cabinet américain réputé en quoi notre projet de rénovation était digne de figurer au palmarès 2011, et les convaincre.

Nous avons mis l'accent sur trois points principaux :

- **L'ampleur du projet**

  Invisible par les utilisateurs de l'Intranet, la rénovation réalisée en 2009 / 2010 a été d'une ampleur particulièrement importante. La refonte du portail, la partie technologique la plus pointue, n'en était finalement que la partie la plus visible ;

- **La conduite de projet agile 2.0**

  Pour relever un tel défit dans un temps réduit, et toujours à même effectif (*une équipe de quatre personnes, qui devait aussi gérer le quotidien*), il a fallu faire autrement. Faire autrement, cela s'est traduit par un plateau projet, par le choix d'un Wiki plutôt qu'une EB, par des échanges informels, par du story-board, par une forte solidarité MOA / MOE / Fournisseur… Autant de bonnes pratiques qui nous ont permis de gagner notre pari ;

- **Les fonctionnalités mises en place, et leurs opportunités**

  Le cabinet américain a été convaincu des réelles opportunités d'efficacité qu'offraient aux collaborateurs les différentes fonctionnalités mises en place. Principalement, la notion de Widgets métier, qui permettent aux collaborateurs de se constituer un vrai tableau de bord métier personnel, a fortement convaincu.

Ce document est extrait des informations fournies au cabinet NNG dans le cadre de notre candidature au prix 2011. Il aborde toute l'histoire du Wooby, depuis ses origines jusqu'à ses nouvelles fonctionnalités.

Nous vous en souhaitons bonne lecture

Olivier SONNEVILLE, Guillaume FOLTRAN,

Nicolas MOTRON, Christophe COUPEZ

Chapitre 1 : l'histoire de Wooby

Pour bien comprendre les raisons de la refonte de Wooby, il faut comprendre tout l'histoire de l'Intranet chez Bouygues Telecom depuis la naissance de Wooby.

C'est en effet l'évolution naturelle du contexte de l'Intranet de l'entreprise (*que connaissent toutes les entreprises*) qui a abouti tout naturellement à cette refonte.

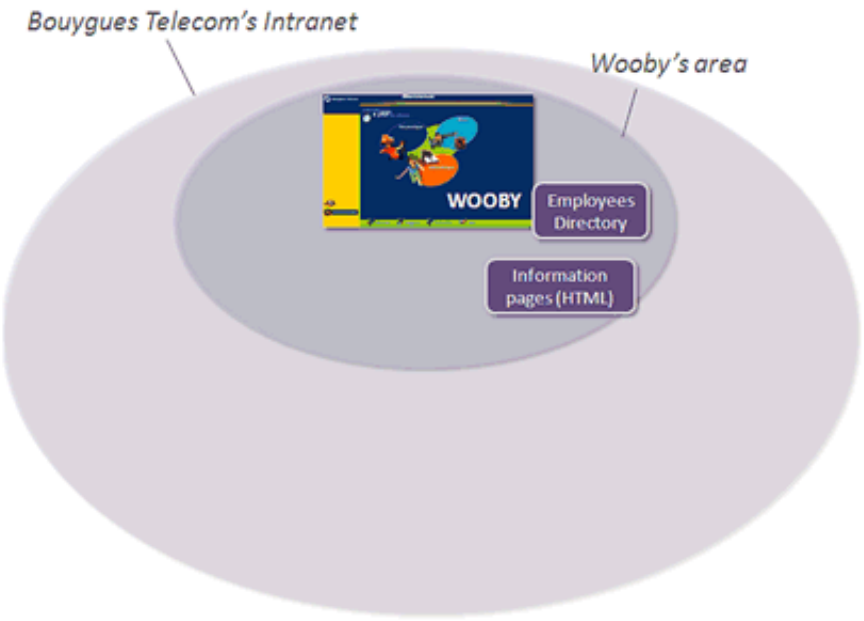
L'HISTOIRE DE WOOBY

C'est en 1999 que Wooby a été présenté aux collaborateurs de Bouygues Telecom.

Wooby était le nom d'un des premiers intranets de l'entreprise, au sein de la direction de la Relation Clients, en 1998. Il est le fruit d'un savant mélange entre « Woo » (pour évoquer le « who » ou « qui ») et « BY » (*qui sont les initiales de l'entreprise*), que l'on pourrait traduire par « *Qui sommes-nous ?* ». L'année suivante, ce nom a été repris par la direction de la Communication interne pour l'intranet Corporate.

A cette époque, « **l'Intranet** » (au sens « *contenus ou outils accessibles avec un navigateur internet par tous les collaborateurs de l'entreprise*»), c'est Wooby et seulement Wooby.

La version est simpliste : un annuaire, quelques pages HTML d'information mises à jour avec Frontpage, une zone de recherche, une aide à l'utilisation.



L'intranet de Bouygues Telecom, en 1999

La toute première version de Wooby, en 1999

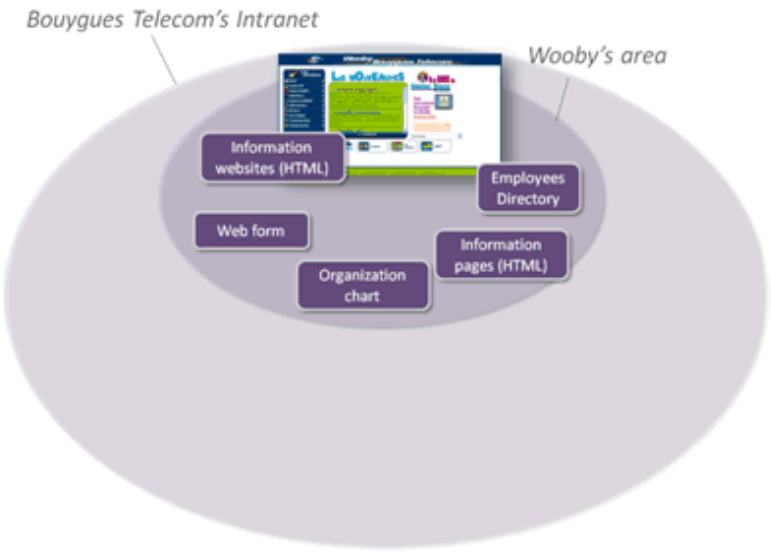
Cette première version fait aujourd'hui sourire, mais lors de son ouverture, il y a maintenant dix ans, c'est une véritable innovation technologique et surtout un nouveau service très vite apprécié par les collaborateurs de l'entreprise. Le réflexe « Intranet » venait de naître !

En 2000, quelques mois après son lancement, la Direction de la Communication interne, propriétaire de Wooby a fait évoluer son Intranet. Cette nouvelle version intégrait un menu de navigation plus riche et surtout paramétrable par le Webmaster du site.

Wooby, dans sa version quelques mois après l'ouverture

Dans le même temps, la Direction de la Communication Interne a imaginé de nouveaux services et les a fait développer par sa maîtrise d'œuvre. Les développements sont alors réalisés en technologie ASP ; les fonctionnalités restent simples.

Petit à petit, le périmètre de l'Intranet Wooby s'enrichit.



Wooby, dans sa version quelques mois après l'ouverture

Mais jusqu'en 2001, tous les sites Web de communication étaient des sites HTML de format unique, réalisés en HTML. Chaque site présentait sa propre ergonomie, son propre look. La réalisation d'un site nécessitait à chaque fois un projet informatique, avec un développeur, un chef de projet, un graphiste. Une solution plus industrielle de mise en ligne de sites Web s'est vite imposée.

En 2001, Wooby connaît une refonte majeure, avec l'implémentation d'un outil de CMS conçu conjointement par la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre de l'Intranet Wooby.

L'utilisation de l'outil est très simple. Dès sa mise en service, toute personne ayant accès à Wooby était capable en quelques clics de créer son propre site d'information composé de textes et d'images, et le gérer de façon autonome, sans l'aide des équipes IT.

Cet outil permettra la création d'une centaine de sites d'information, et restera utilisé jusqu'à la refonte de Wooby en 2010.

Page d'information créée avec le CSM de Wooby, version 2001

Page d'accueil de Wooby, version 2001

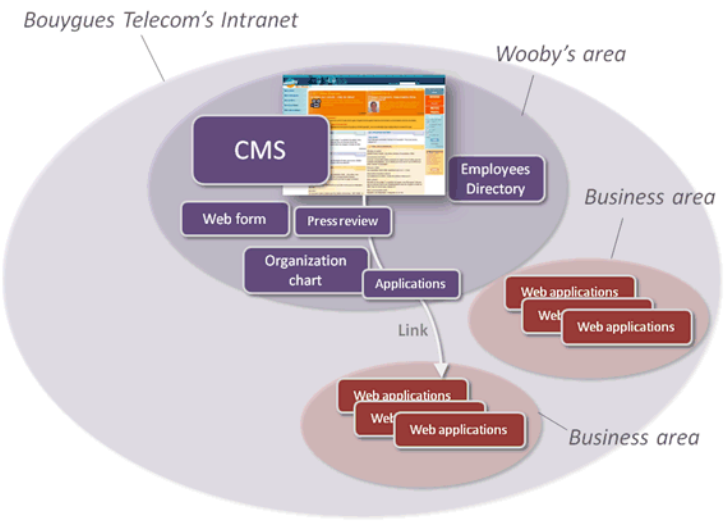
Si dans les premiers mois de son ouverture, Wooby était le principal – voir l'unique - site Web accessible dans l'entreprise, les structures de l'entreprise ont rapidement orienté leurs choix technologiques vers cette technologie pour bénéficier des avantages du « client léger ».

Les différentes structures de l'entreprise, en toute autonomie, ont migré progressivement leurs applications en mode Web. Ces applications étant des applications métier, la Direction de la Communication Interne, chargée principalement de la Communication au sein de l'entreprise, n'avait pas à en être particulièrement informée.

Autrement dit, rapidement, l'Intranet de Bouygues Telecom (toujours au sens « « *contenus ou outils accessibles avec un navigateur internet par tous les collaborateurs de l'entreprise*») s'est rapidement peuplé d'outils et de contenus Web, en dehors de la sphère de Wooby, l'Intranet Corporate de Bouygues Telecom.

Pour les applications Web majeures présentant un intérêt pour l'ensemble des collaborateurs, Wooby offrait quelques liens depuis son menu déroulant, mais guère plus.

De son côté, la Direction de la Communication Internet, propriétaire de Wooby a continué à enrichir son Intranet, en lui apportant de nouveaux services : revue de presse, outils d'enquête, etc. Mais le périmètre Wooby restait celui lié au périmètre des services gérés par la Direction de la Communication Interne.



L'intranet de Bouygues Telecom en 20 01

En 2002, un évènement passe inaperçu à tous ; il marque cependant le début d'une profonde mutation de l'Intranet qui aura lieu quelques années plus tard.

Sans grande publicité, un outil Microsoft encore peu connu était installé sur un serveur par les services IT de Bouygues Telecom, à titre expérimental. Cet outil était la version 2001 de SharePoint. Cette première version destiné à gérer des documents en mode Web (GED – Gestion Electronique de Documents) a été utilisée par une dizaine de départements uniquement, sans remporter de grand succès.

C'est la version 2003, installée à partir de 2004 chez Bouygues Telecom qui a séduit, au travers de ses fonctionnalités collaboratives que nous lui connaissons aujourd'hui. Jusqu'en 2006 cependant, son usage reste anecdotique. « *Faire un site SharePoint* » était encore assimilé à « *Faire un site personnel* », et donc à une perte d'efficacité.

En 2003, à la demande de la Direction de la Communication interne, maîtrise d'ouvrage de Wooby, les équipes IT en charge de la maîtrise d'œuvre mettaient en place les premières briques techniques de ce qui allait devenir l'Intranet mobile de Bouygues Telecom : i-Wooby.

Cette mise en œuvre est consécutive à l'ouverture aux clients par Bouygues Telecom de l'Internet mobile sur les téléphones i-mode ©, un service directement importé du Japon.

Les briques technologiques mises en place permettent une sécurisation d'accès basées sur l'appartenance de l'appelant à la base de des collaborateurs de Bouygues Telecom.

Les premières applications mobiles permettaient aux collaborateurs d'accéder à l'annuaire d'entreprise et à différentes applications utiles en mobilité.

Au fil des années suivantes, le catalogue des applications mobiles s'est étoffé, avec de nouveaux services pratiques accessibles en mobilité : gestion des jours de congés et validation des demandes, accès aux horaires des navettes inter sites, applications métier utilisées par les techniciens réseau en charge de la maintenance sur les sites, etc.

La version i-Wooby a évolué entre temps, pour adopter en 2004 les concepts qui seront ceux de la nouvelle version de Wooby, Wooby portail 2004.

bouygues-telecom_27_wooby-mobile-imode.png

L'intranet mobile i-mode en 2004

En 2004, la Direction de la Communication interne constatait déjà l'accroissement des contenus Web au sein de l'entreprise, et cherchait des solutions pour en faciliter l'accès. Pour cela, une couche « Portail » est ajoutée sur la version Wooby 2001 :

- **Une fonctionnalité de syndication de contenu** très basique est introduite au travers de « Portlets » qu'il est possible de choisir dans un catalogue. Précurseur des actuelles Widgets, la fonctionnalité n'offrait cependant pas la facilité offerte par les technologies actuelles ;
- **Un menu de navigation** sur plusieurs niveaux de profondeur est intégré dans l'outil et permet au Webmaster du site d'intégrer plus de liens (par paramétrage) vers les principales applications Web de l'entreprise, toujours plus nombreuses ;
- **Un moteur de recherche** s'appuyant sur celui de SharePoint 2003, permettait de rechercher des informations dans certains sites SharePoint 2001 bien particuliers. Mais de façons générales, le périmètre du moteur restait celui de la sphère Wooby ;

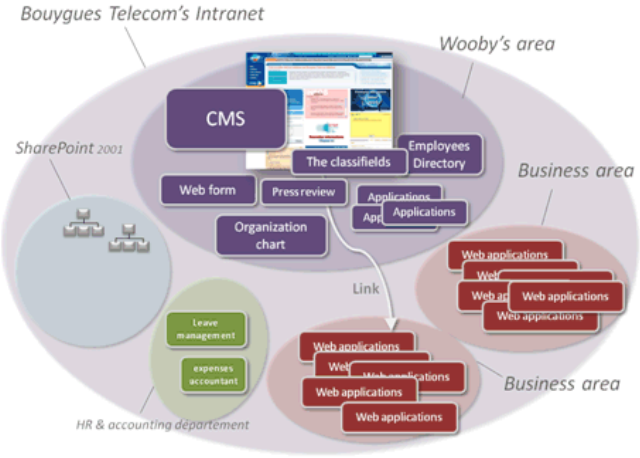
La page d'accueil de Wooby en 2004, avec les Portlets

En parallèle, **SharePoint 2003** commençait à être adopté par quelques équipes en quête d'outils d'efficacité. Mais l'outil restait peu connu et ne bénéficiait pas encore d'une promotion importante.

Au niveau des services proposés aux collaborateurs, la maîtrise d'ouvrage de Wooby a conçu et fait développer de nouvelles applications destinées aux collaborateurs, comme par exemple un service de « petites annonces ».

Mais depuis plusieurs années déjà, différentes directions proposaient des services pratiques aux collaborateurs, afin de simplifier leur vie quotidienne. En particulier, la direction des Ressources Humaines a mis en place assez rapidement un outil Web de gestion des congés, permettant aux collaborateurs de déposer et de gérer leurs jours de congés annuels, et aux managers de les valider.

Wooby reste toujours au centre de l'Intranet de Bouygues Telecom, mais n'offre toujours que des liens vers les principaux contenus



.

L'intranet de Bouygues Telecom en 2005

En 2005 et 2006, de nouveaux outils sont produits par les structures de l'entreprise pour proposer de nouveaux services, ou tout simplement pour rendre le travail des collaborateurs plus efficace.

Mais c'est en 2006 que s'opère un tournant important dans l'histoire de l'Intranet, avec l'explosion des usages de SharePoint 2003. Les présentations faites aux utilisateurs ont séduit ; de plus en plus d'équipes choisissent d'adopter l'outil. Au cours de l'année 2006, le nombre de sites SharePoint passent de 60 à plus de 700. SharePoint s'impose progressivement par les usages comme un outil d'efficacité au sein des équipes.

En 2007, les sites SharePoint 2003 sont migrés dans la version MOSS 2007. La nouvelle version offre des fonctionnalités plus riches, et séduit encore d'avantages d'utilisateurs. Les fonctionnalités de publication offertes par l'outil séduisent d'avantage que le CMS de Wooby, mais restent pour autant compliquées à aborder. Certains Webmasters migrent cependant leurs sites CMS Wooby vers SharePoint.

La migration s'accompagne d'une réorganisation totale des processus d'utilisation et d'accès à SharePoint, avec plus d'accompagnement et de support.

Avec plus de 1500 sites SharePoint et tous les documents et informations contenus dans ces sites, SharePoint déplace définitivement le centre de gravité de l'Intranet, laissant Wooby de plus en plus isolé.

En 2008, la maîtrise d'ouvrage réalise un audit de la situation et ne peut que constater les faits : par ses fonctionnalités et sa technologie, le portail Wooby est devenu isolé au sein de l'intranet global de Bouygues Telecom, et ne peut plus assurer son rôle de porte d'entrée centrale.

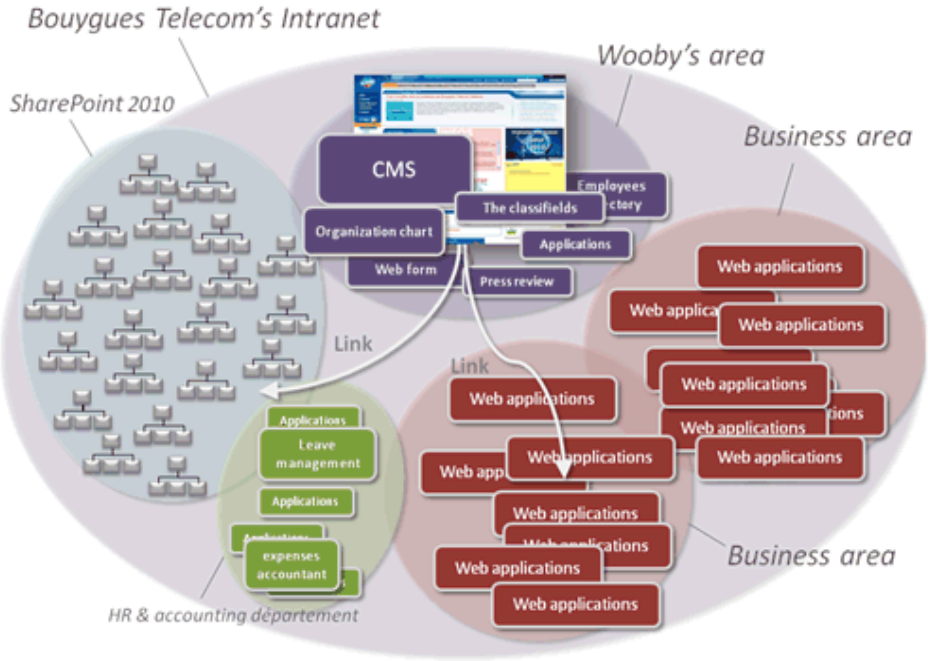
Au cours des années, le nombre de contenus, de sites, d'outils métier ou pratiques a explosé, et la version 2004 de Wooby ne permettait plus d'absorber cette croissance : les menus de navigation n'était plus adaptés, la gestion centralisée de cette navigation par un Webmaster, dépassée.

Pire, les technologies anciennes mises en œuvre pour la version 2004 ne permettaient pas un « mariage » avec les environnements SharePoint, devenus désormais l'outil incontournable pour

gérer le contenu de l'entreprise : ni les usages proposées dans le portail Wooby, ni les fonctionnalités du moteur de recherche ne permettaient de proposer aux utilisateurs des informations issues des autres « sphères » que celles de Wooby, y compris celles de SharePoint.

Les sites SharePoint restaient donc inaccessibles aux utilisateurs qui n'en connaissaient pas les adresses ; aucun annuaire de site ne permettait d'y accéder.

Dernier constat : la croissance des contenus, et des outils censés faciliter la vie des collaborateurs rend difficile la gestion du quotidien. Fface à la masse croissante, l'accès à l'information pertinente pour chaque individu devient de plus en plus difficile.



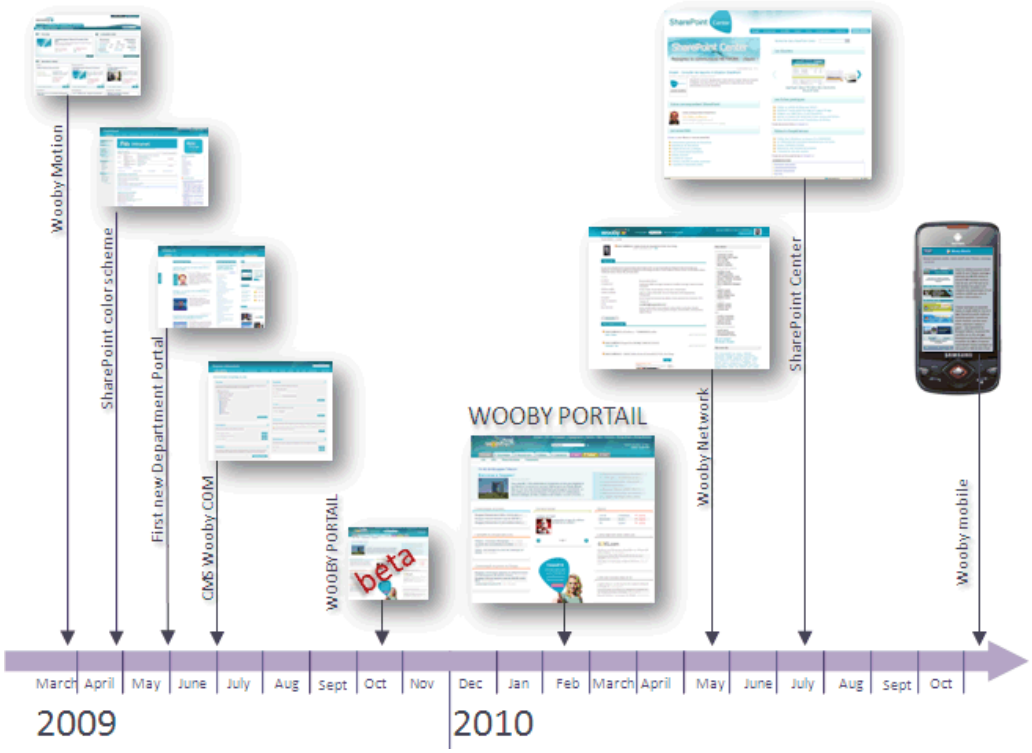
L'intranet de Bouygues Telecom en 2008

C'est sur ce constat que la décision de refondre le portail Wooby a été prise, avec un objectif clair : repositionner Wooby comme portail d'entrée aux contenus Web de l'entreprise.

LA STRATEGIE DE RENOVATION

La décision de refondre totalement le portail Wooby a ouvert le « champ des possibles » en matière d'Intranet d'entreprise ; la mise en place d'un nouveau portail, véritable pierre angulaire, permettait d'aborder dans les meilleures conditions possibles le virage vers les outils de l'Entreprise 2.0.

Une véritable stratégie de rénovation a été bâtie, avec différentes briques complémentaires dont le portail constitue la clé de voute.



Stratégie de rénovation de l'Intranet

Pour l'essentiel portées par la Direction de la Communication Interne, toutes les briques de la stratégie de rénovation ont été livrées entre mars 2009 et Octobre 2010.

La rénovation a commencé en mars 2009 avec Wooby Motion, un nouvel outil de publication de vidéo en mode collaboratif ouvert à tous les collaborateurs de l'entreprise. Cet outil a été la première déclinaison de la « marque » Wooby, qui apportera une identité propre aux briques liées à cette stratégie : **Wooby** Portail, **Wooby** Motion, **Wooby** Network, **Wooby** Mobile et d'autres à venir.

Elle s'est poursuivie en avril avec la mise à disposition des utilisateurs de SharePoint de nouveaux « Thèmes graphiques » permettant (pour ceux qui le souhaitent) de mettre les sites Intranet SharePoint « aux couleurs » du futur portail Wooby. Cette opération permettait un premier pas concret et visible vers le « mariage » entre le monde SharePoint et le monde Wooby.

Immédiatement après cette mise à disposition, en mai était ouvert le premier portail d'information d'un département; construit avec la fonctionnalité de publication de SharePoint MOSS 2007, le site complètement restructuré mettait en œuvre les nouveaux thèmes graphiques « compatibles Wooby ».

En juin, le nouvel outil de CMS Wooby, Wooby COM, a été livré aux soixante dix Webmasters des sites de communication, réalisés jusqu'ici avec l'ancien outil de CMS de Wooby 2001.

Puis est intervenue la mise en place de la pierre angulaire de la stratégie, le portail. Livré en Octobre 2009 en « pilote » à 250 utilisateurs, puis ouvert à toute l'entreprise en février 2010.

Wooby Network, l'outil de réseau social professionnel de Bouygues Telecom a été mis en ligne en mai 2010, en version béta. Cette version évolue régulièrement : la prochaine étape sera la convergence entre le Wooby Portail et Wooby Network.

En juillet 2010, une nouvelle version du site d'aide à l'utilisation de SharePoint (SharePoint Cente) a été mise en ligne ; elle arbore une charte graphique rappelant celle de Wooby. Mais surtout, ce site propose différents canaux d'information, et des contenus didactiques.

L'ouverture de la nouvelle version de Wooby mobile (anciennement appelé « i-Wooby ») est prévue quant à elle en octobre 2010.

C'est l'ensemble de ces actions qui correspondent au projet de refonte de l'Intranet de Bouygues Telecom, avec comme point d'orgue, la refonte du portail d'entreprise qui donne du sens à l'ensemble.

Chapitre 2 : les objectifs de la rénovation

Les constats étant posés, la refonte de l'Intranet s'est naturellement imposée pour permettre d'adapter le portail à l'évolution des contenus et des usages, et d'apporter une réponse adaptée à chacun des constats.

Cet objectif se traduit par le repositionnement de Wooby Portail comme le principal portail d'entrée aux contenus Web de l'entreprise. Le rôle de l'équipe projet a alors était d'imaginer tous les leviers qui allaient permettre d'atteindre l'objectif.

Six objectifs principaux ont été identifiés, et chacun déclinés en actions et fonctionnalités à intégrer dans la nouvelle version.

Les six objectifs du portail Wooby

Ces six objectifs sont :

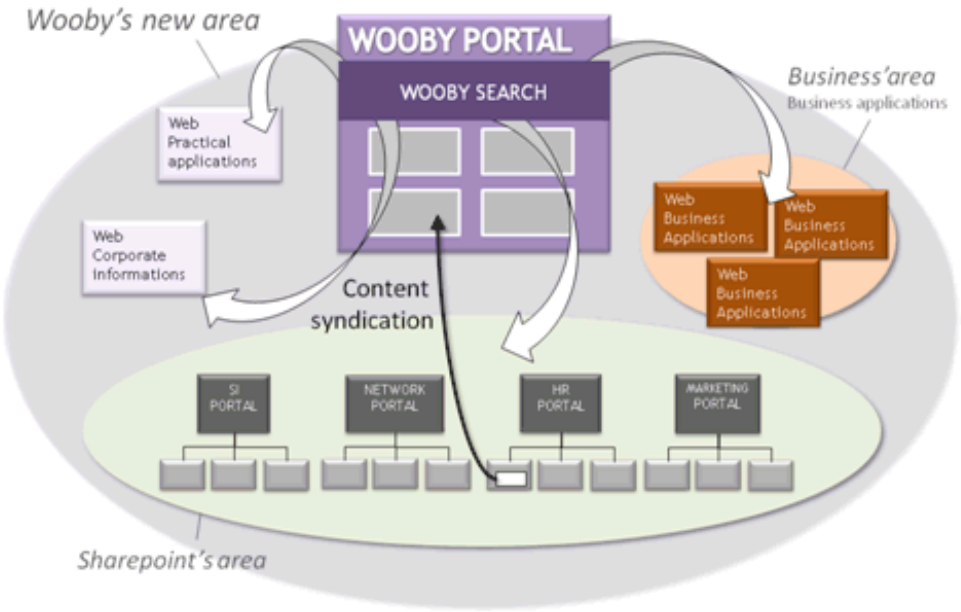
- Elargir la « Sphère Wooby » aux contenus de l'entreprise
- Simplifier l'accès à l'information
- Favoriser l'efficacité des utilisateurs
- Décloisonner l'Intranet
- Encourager la collaboration
- Permettre la consommation « à la carte »

Elargir la « Sphère Wooby » aux contenus de l'entreprise

Limité à 300 liens vers des contenus Web, le nouveau portail Wooby devait être capable d'adresser tous les contenus Web de l'entreprise ayant une pertinence pour les utilisateurs. Notre objectif sur ce point était donc d'élargir cette sphère à toute l'entreprise.

Cette réflexion a abouti sur un chantier autant technologique que fonctionnelle :

- **Technologique** : il s'agissait de pouvoir « marier » des environnements jusqu'alors technologiquement différents, qui ne communiquaient pas ;
- **Fonctionnel** : il s'agissait de trouver les fonctionnalités permettant aux utilisateurs du portail d'accéder ou d'agréger des contenus issus de différentes sources, le plus facilement possible ;



La sphère Wooby, avant la refonte

Simplifier l'accès à l'information

Elargir la sphère de Wooby implique de pouvoir donner accès à un nombre beaucoup plus important de données, sans limite connue.

Notre objectif était sur ce point était donc de réinventer la navigation au sein des contenus.

Cette réflexion a abouti à une épuration des contenus accessibles en premier niveau par des menus déroulants, et à une mise en avant des fonctionnalités du moteur de recherche, seul moyen fiable et pertinent pour répondre à ce challenge.

Un effort particulier a été ainsi porté sur la partie « moteur de recherche » de l'outil, à la fois sur ses fonctionnalités de recherche & d'affichage des résultats, mais aussi (et c'était nouveau) sur la gestion des paramètres du moteur de recherche.

Favoriser l'efficacité des utilisateurs

Les outils Web déployés au sein de l'entreprise ont chacun pour but de faciliter le travail des collaborateurs et d'améliorer leur efficacité.

Mais leur multiplication pose un réel défit dans la vie de tous les jours. Entre les sites collaboratifs d'équipe, de direction, de projets, et les outils Web permettant de gérer leur activité, les collaborateurs font face à une masse d'informations de plus en plus importante à laquelle il faut accéder, chaque jour.

Notre objectif sur ce point était de réfléchir à des solutions simples et pragmatiques pour aider les utilisateurs à optimiser l'accès à l'information.

Cette réflexion a abouti à des solutions innovantes d'agrégation de contenus, au travers de Widgets, notamment avec le PUSH WOOBY.

Décloisonner l'Intranet

Jusqu'à cette dernière refonte, la « sphère » de Wooby était centrée sur des informations ayant une relation directe ou indirecte à Wooby. En étaient exclues les informations issues de toute autre source, qu'elle soit interne ou externe.

Notre objectif sur ce point était d'ouvrir le portail aux autres sources d'information, qu'elles soient internes ou externes (internet).

Cette réflexion a abouti à l'intégration dans le portail de flux RSS provenant à la fois de sources internes, mais aussi d'Internet, mais également à la fonctionnalité PUSH WOOBY.

Encourager la collaboration

Les quantités de plus en plus importantes d'informations excluent progressivement la possibilité d'une centralisation de la gestion de ces données.

A son niveau, chaque utilisateur doit pouvoir être contributeur, et participer à l'enrichissement du patrimoine de son entreprise.

Notre objectif sur ce point était de trouver les leviers possibles permettant d'améliorer la collaboration au sein de l'entreprise, et la contribution individuelle de chaque utilisateur.

Cette réflexion a abouti sur des fonctionnalités de promotion virale de contenu (« envoyer à un ami »), sur la possibilité de contribuer à l'enrichissement du moteur de recherche, ou plus simplement sur l'intégration de nouvelles briques collaboratives, comme Wooby Motion ou Wooby Network.

Permettre la consommation « à la carte »

La particularité de chaque métier et de chaque individu, associée à une masse grandissante d'informations exclue d'imposer à tous les utilisateurs une vue unique et commune sur les informations, ou sur les moyens d'y accéder.

Notre objectif sur ce point était de trouver les fonctionnalités de personnalisation pertinentes et simples.

Cette réflexion a abouti sur des fonctionnalités innovantes sur plusieurs éléments du portail, notamment les Widgets.

> ***Olivier SONNEVILLE*** *: « Le refonte de notre portail a été guidée par une écoute attentive des collaborateurs, une volonté de faire simple et d'être pragmatique dans nos choix. Nous n'avons, finalement, rien inventé. Nous avons pris le parti de nous inspirer de ce qui se fait de mieux sur le web pour l'intégrer dans notre portail, en l'adaptant au contexte de l'entreprise et aux attentes de nos utilisateurs.»*

Définition de la cible

La définition de la cible est le fruit d'un ensemble d'éléments :

- **Audits** : la maîtrise d'ouvrage a rencontré plus d'une centaine de personnes, individuellement, sur leur poste de travail, face au portail. L'objectif était d'évaluer le degré d'assimilation de l'outil, les difficultés rencontrées, les attentes ;

> ***Olivier SONNEVILLE*** *: « Ce type de rencontre est particulièrement riche en enseignements. On se rend alors compte que des fonctionnalités qui nous semblent – à nous « experts » – complètement évidentes ne sont pas forcément comprises par tous. Ces rencontres nous ont convaincu que la clé du succès était la simplicité. »*

- **Enquêtes** : deux enquêtes ont été réalisés en 2007 et 2008. Ces enquêtes portaient sur l'étude des usages et le recensement des besoins. Ces études ont été complétées par un audit statistique du portail ;
- **Rencontres** : toute l'équipe, maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, ont rencontré différents homologues d'autres sociétés. Nous avons pu échanger avec les responsables Intranet d'autres grandes sociétés, notamment les sociétés du groupe BOUYGUES, dont chaque Intranet présente des spécificités intéressantes ;
- **Veille** : la veille technologique sur Internet donne des idées de solutions à des problèmes. La solution retenue pour WOOBY NETWORK (solution Newsgator) est par exemple le fruit de cette veille ;
- **Usages internet** : au sein de notre équipe, dans notre vie privée, nous sommes tous utilisateurs soit de Netvibes, soit de I-Google. Chacun préfère un outil pour certaines qualités. Les usages proposés par ces outils ont fortement inspiré notre travail de conception ;
- **Expérience** : les principaux acteurs du projet travaillent sur l'Intranet depuis près de neuf années. Au fil des versions, nous avons appris de nos réussites mais aussi de nos erreurs que la version suivante tente de corriger. Beaucoup des fonctionnalités intégrées dans cette version proviennent de cette compétence interne, fruit de plusieurs années d'expérience ;

Les challenges à relever

La particularité de cette version 2010 a été de refondre complètement toutes les briques existantes de l'Intranet et d'y ajouter de nouvelles, qui plus est, très innovantes.

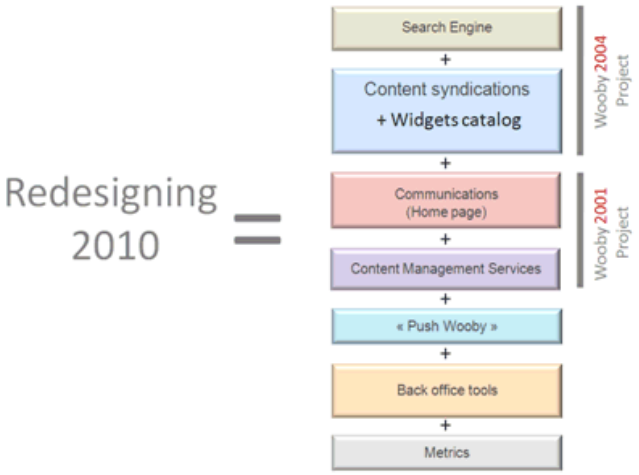
Jusqu'à ce jour, une nouvelle version du portail Wooby correspondait « seulement » à la refonte d'une ou quelques briques majeurs. La refonte de 2004 par exemple, correspondait essentiellement à l'amélioration du moteur de recherche, et d'une version simplifiée de fonctionnalités de syndication de contenus.

La version 2010 a nécessité de revoir complètement tous les concepts du portail Wooby, jusqu'à ce qui faisait l'identité de Wooby : la ligne éditoriale, les règles de gestion, la signature graphique, …

Puis il a fallu imaginer et concevoir les nouveaux usages de Wooby, depuis la page d'accueil, jusqu'aux fonctionnalités back office de paramétrage, en passant par la solution de CMS complètement rénovées. En repartant quasiment de la feuille blanche.

Enfin, construite sur une nouvelle architecture technique, il a fallu revoir tous les aspects techniques, notamment les accostages avec la plateforme SharePoint (Push Wooby, …).

Le principal challenge de ce projet a donc été de pouvoir mener à bien un nombre important de chantiers, simultanément, tout en réussissant à gérer le quotidien de l'Intranet en service. Et pour ce qui concerne la phase de conception, sans autres ressources que les trois collaborateurs historiquement en charge du portail.



Les chantiers de la refonte 2010 du portail Wooby

Le second challenge a été de relever un par un chaque doute technologique sur la faisabilité d'une fonctionnalité particulièrement innovante. Nombreux ont été les sujets technologiques à défricher (notamment ceux touchant à SharePoint) sur lesquels tout était encore à explorer, tant pour nous que pour nos partenaires techniques. L'objectif était de garantir au moment de la conception, que les fonctionnalités retenues étaient réalisables, et fiables.

Le troisième challenge était de pouvoir mettre en place toutes les autres briques de la stratégie de rénovation, comme Wooby Motion, Wooby Network, Wooby Mobile, SharePoint Center. Chaque brique étant un projet de grande envergure.

Chapitre 3 : les grandes étapes du projet

La stratégie de rénovation de l'Intranet implique essentiellement la refonte du portail Wooby, qui a représenté le chantier le plus important de ces dernières années.

Nous allons donc ici nous concentrer sur ce projet, et passer sous silence la réalisation des autres projets entrant dans le cadre de la stratégie globale.

La refonte du portail Wooby est un projet de longue haleine, particulièrement dense et complexe, qui est passé par toutes les étapes suivantes :

1. *Constats / décisions*
2. *Audit / veilles / rencontres*
3. *Cadrage général*
4. *Conception / validations techniques*
5. *Maquette ergonomique / validation Direction Générale*
6. *Identité graphique*
7. *Rédaction des spécifications*
8. *Appel d'offre*
9. *Développement*
10. *Recette*
11. *Tests de charge*
12. *Pilote*
13. *Ouverture / accompagnement au changement*
14. *Constats / Evolutions*

Constats / décisions

En 2008, Olivier SONNEVILLE, chef de projet Maîtrise d'ouvrage établissait un état des lieux de l'Intranet de Bouygues Telecom. Ce rapport faisait un état des lieux de l'Intranet général au sein de Bouygues Telecom, relevait les problèmes constatés (positionnement, problème d'accès à l'information, perte d'efficacité, …) , et mentionnait les blocages de toute évolution et progrès.

Cet état des lieux a été présenté à la Direction Générale qui a décidé et appuyé le lancement d'un projet de refonte du portail.

Audit / veilles / rencontres

La décision de refonte a débouché sur des audits d'usage, menés par le chef de projet maîtrise d'ouvrage sur une centaine d'utilisateurs. L'objectif était de comprendre l'usage du Wooby existant, et de comprendre les attentes des utilisateurs.

En parallèle, l'équipe IT maîtrise d'œuvre de Wooby a organisé des rencontres avec les responsables Intranet de grandes entreprises, et en particulier toutes les entreprises du groupe BOUYGUES. Objectif : échanger les bonnes pratiques et solutions apportées aux problèmes rencontrés.

Bien avant cette phase, les quatre acteurs principaux du projet avaient déjà réalisé de la veille sur Internet pour connaître les tendances. L'équipe a utilisé des outils du monde d'Internet, pour en identifier leurs forces / faiblesses, et apprécier leur adaptabilité au sein de l'entreprise.

Cadrage général

Avant de démarrer toute chose, il était important de connaître la cible. Cette cible a été décrite au travers d'objectif à atteindre, au nombre de six :

- *Elargir la « Sphère Wooby » aux contenus de l'entreprise*
- *Simplifier l'accès à l'information*
- *Favoriser l'efficacité des utilisateurs*
- *Décloisonner l'Intranet*
- *Encourager la collaboration*
- *Permettre la consommation « à la carte »*

La validation de ces objectifs était une étape importante, puisque tous les efforts fournis lors des étapes suivantes allaient permettre de traduire ces objectifs en actions et en fonctionnalités.

Conception / validation technique

Cette étape a été clé dans la réussite du projet ; elle consistait à imaginer le futur Wooby, en relation avec les objectifs qui avaient été fixés ;

- *Positionnement au sein de l'Intranet,*
- *Charte éditoriale en matière de communication,*
- *Scénario d'utilisation de l'Intranet (comment l'utilisateur va-t-il l'utiliser au quotidien ?)*
- *Story-board d'utilisation des principales fonctions,*
- *…*

Acteurs réunis sur un même plateau projet

Cette étape a réuni les quatre principaux acteurs du projet, maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre confondus. Pour faciliter, encourager et fluidifier les échanges, les deux équipes ont été réunies sur un même plateau projet.

> ***Guillaume FOLTRAN*** *: « La mise en place d'une organisation regroupant les principaux acteurs du projet au même endroit (plateau projet) a permis de raccourcir le circuit de décision, de fluidifier les échanges entre le donneur d'ordre et les équipes de développement, de structurer la réflexion, de valider la faisabilité technique tout au long du projet… ».*

Réunions d'échanges

Chaque acteur du projet, qu'il soit Maîtrise d'ouvrage ou maîtrise d'œuvre a imaginé et proposé des solutions ergonomiques, des fonctionnalités, des innovations. Nous avons travaillé par ateliers d'échanges en salle de réunion, avec comme seuls outils le tableau blanc.

Chaque acteur a pu présenter ses idées tout en respectant une règle d'or : toute idée difficile à expliquer, car complexe, était rejetée. La priorité était à la simplicité des usages.

Parallèlement, des utilisateurs ont été consultés lors des différentes phases du projet pour mesurer leur compréhension / adéquation des fonctionnalités en cours de définition avec leurs attentes. Enfin, à plusieurs occasions, nos ergonomes « maison » ont pu donner leur avis.

Site projet SharePoint

Pour faciliter les échanges et centraliser l'information, dès le lancement le projet, un site SharePoint a été créé. Ce site contenait tous les documents créés dans le cadre du projet, mais également toutes les informations utiles sous forme de listes SharePoint, de planning.

bouygues-telecom_18_project-website-home.png

La page d'accueil du site projet de Wooby

Découpage en chantier & wikis

Au démarrage du projet, afin de bien identifier tous les aspects du projet nécessitant une étude et des décisions, le projet a été découpé en « chantiers ».

Au total, 27 chantiers ont été identifiés. Exemple : ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT , ACCOSTAGE SHAREPOINT , ADMINISTRATION, CHARTE GRAPHIQUE , CONFIDENTIALITE, INTRANET MOBILE, …

Aucun document formalisé n'a été créé en amont du projet pour définir le besoin. Par contre, un « WIKI » projet a été mis en place pour permettre aux quatre acteurs projets d'échanger et de commenter les propositions

Une page Wiki a été créée pour chaque chantier ; chacun pouvait y apporter l'avis souhaité. Un abonnement SharePoint à la modification des pages a permis aux autres acteurs d'être informés de la modification apportée.

Une des 27 pages Wiki du projet

> ***Christophe COUPEZ** : « Une conception conjointe maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre est forcément source d'efficacité : la maîtrise d'ouvrage maîtrise le besoin, tandis que la maîtrise d'œuvre maîtrise la faisabilité. Il y a alors un échange permanent entre les deux parties pour trouver la meilleure solution.*
>
> *Cette complicité forte entre les deux équipes est cependant fortement liées aux personnes, à leurs caractères et à leur maturité projet. ».*

Validation technique

Lorsqu'une fonctionnalité était « mûre » (*les contours en étaient plus ou moins clairement définis*), si cela s'avérait nécessaire, une étude technique en vérifiait la faisabilité.

Pour cela, un expert en développement dot net et SharePoint, intégré au sein de l'équipe de la maîtrise d'œuvre étudiait au fil de l'eau les propositions fonctionnelles, et recherchait les solutions techniques capables d'y répondre.

Une maquette purement « technique » était développée en quelques heures pour « prouver » la faisabilité de la fonctionnalité demandée. Cette vérification technique entérinait alors la définition de la fonctionnalité.

Les précautions à cette étape sont extrêmement importantes. Elles doivent permettre d'éviter les « mauvaises surprises » lors de l'étape de développement qui pourrait remettre en cause tout ou partie d'une fonctionnalité, et potentiellement, un pan entier du projet.

Ce mode de fonctionnement est impossible dans un mode traditionnellement cloisonné, où la Maîtrise d'ouvrage réfléchit seule aux fonctionnalités, pour soumettre en toute fin d'étude une description finalisée des fonctionnalités à développer. Une impossibilité technique pouvant alors remettre en cause plusieurs mois de réflexion, la maîtrise d'ouvrage n'accueillera pas cette nouvelle sans difficultés.

> ***Nicolas MOTRON** : « Nos validations techniques continues ont certainement contribué au fait que nous ayons eu en définitive peu de problème lors du développement. Chaque innovation était balisée, étudiée, vérifiée. Nous n'avions rien laissé au hasard, en partant du principe que… le diable se cache dans les détails ! ».*

Maquette ergonomique / validation Direction Générale

Une fois toutes les principales fonctionnalités du front office définies, nous avons réalisé une maquette fonctionnelle du portail, intégrant des fonctionnalités très « visuelles ».

Cette maquette était un « démonstrateur » non complètement fonctionnelle. La grande majorité des fonctionnalités étaient « simulées » en HTML ; l'essentiel était de montrer l'ergonomie générale et de faire « sentir » à nos interlocuteurs ce à quoi le nouveau Wooby allait ressembler.

La réalisation de la maquette n'a pris que quelques jours ; nous avons réutilisé du code « jetable » trouvé sur Internet par exemple pour simuler le drag and drop des Widgets.

Cette maquette a été présentée à la Direction Générale, ainsi qu'aux différents responsables des principaux départements. L'objectif était d'avoir une validation de l'orientation retenue, ainsi que des grands « concepts » du portail.

> ***Olivier SONNEVILLE** : « De la même manière qu'un dessin vaut mieux qu'un long discours, une maquette fonctionnelle, même simple, permet aux décideurs de comprendre concrètement à quoi ressemblera le futur Intranet.*
>
> *Cette bonne compréhension du sujet est indispensable pour avoir l'appui de la Direction Générale et des principaux décideurs. Car leur appui est indispensable pour réussir le projet. ».*

La maquette fonctionnelle de Wooby

Identité graphique

La validation par la Direction Générale des grandes orientations permet d'engager une étape importante : celle de la création de l'identité visuelle du portail.

Ce chantier consiste à créer l'ambiance graphique du futur Intranet, de donner son « caractère », au travers d'une ligne, de couleurs dominantes, … Cette ambiance doit évidemment servir les fonctionnalités décidées, et non les contraindre.

> ***Olivier SONNEVILLE** : « La phase graphique est souvent abordée dans la détente par tous les acteurs du projet, maitrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, parce que chacun pense qu'il s'agit d'une étape facile à réaliser, et sans réel impact sur le projet. C'est une erreur.*
>
> *C'est au contraire une étape difficile puisque la production graphique touche le domaine de l'art, par définition difficilement formalisable.*
>
> *La qualité des échanges entre le design manager et le client est primordiale pour parvenir à trouver rapidement la bonne piste.*
>
> *La qualité des échanges dépend des interlocuteurs. Le Web manager doit avoir la compétence pour mener l'entretien, poser les bonnes questions, et comprendre les aspirations de son client, même s'il ne sait pas les formuler.*
>
> *De son côté, le client doit maîtriser son sujet, et avoir une idée claire de ses attentes, ce qui nécessite une vraie maturité sur les sujets Web de son entreprise.*
>
> *C'est aussi une phase avec de forts impacts sur le projet. Les échanges autour de l'aspect graphique peuvent avoir au final des impacts sur l'ergonomie, voir même sur des fonctionnalités. De même, demander une évolution de la charte graphique après la dernière étape de production représente un fort impact en délai et en coûts.*
>
> *Nous avons donc pris cette étape très au sérieux, et y avons apporté autant de soin que pour un projet informatique technique. La compétence de PLAZA DESIGN a fait le reste.*

Les quatre principaux acteurs projets (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre) ont participé activement à cette phase importante, à la fois pour donner son avis personnel sur les propositions graphiques faites, mais aussi et surtout, du côté maîtrise d'œuvre, pour poser des questions sur la faisabilité technique du montage et lever éventuellement des alertes.

> ***Christophe COUPEZ** : « Ici encore, la proximité entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre permet au projet de toujours conserver un bon cap. Pourtant, à priori, les équipes IT n'ont pas leur place dans une réunion où l'on parle plus artistique que technique. »*

Ce chantier s'est déroulé en plusieurs étapes :

- Dans un premier temps, brief maquette avec le responsable maitrise d'ouvrage du projet (en général, Olivier SONNEVILLE) : c'est un moment d'échange pendant lequel le Design Manager fait parler son client, et tente de comprendre son attente en termes d'atmosphère, de couleurs, de formes, …
- Production de premières maquettes graphiques, sous l'axe de trois pistes graphiques fortes. Le client choisit une piste principale, et l'oriente plus finement en fonction de ses besoins ;
- Suite alors un cycle d'échanges sur plusieurs itérations, qui consiste à affiner une piste précise, en apportant les modifications demandées par le client ;
- Production des maquettes finales, qui illustrent fidèlement les écrans de l'application, en respectant toutes les orientations et pistes retenues ;
- Après validation du client, découpage des éléments graphiques et livraison aux équipes de développement pour intégration dans une page Web. A ce stade, la simple image graphique du départ devient une vraie page Web fonctionnelle, intégrant tous les effets attendus (redimensionnement, etc)

Rédaction des spécifications

La validation de la conception marque le début de la rédaction des spécifications. Ce sont des documents purement fonctionnels, qui décrivent les règles de gestion, les actions à réaliser par les programmes, etc…

Ces documents sont destinés à la fois à la maîtrise d'ouvrage, qui doivent pouvoir les lire et les comprendre, mais également au fournisseur chargé du développement.

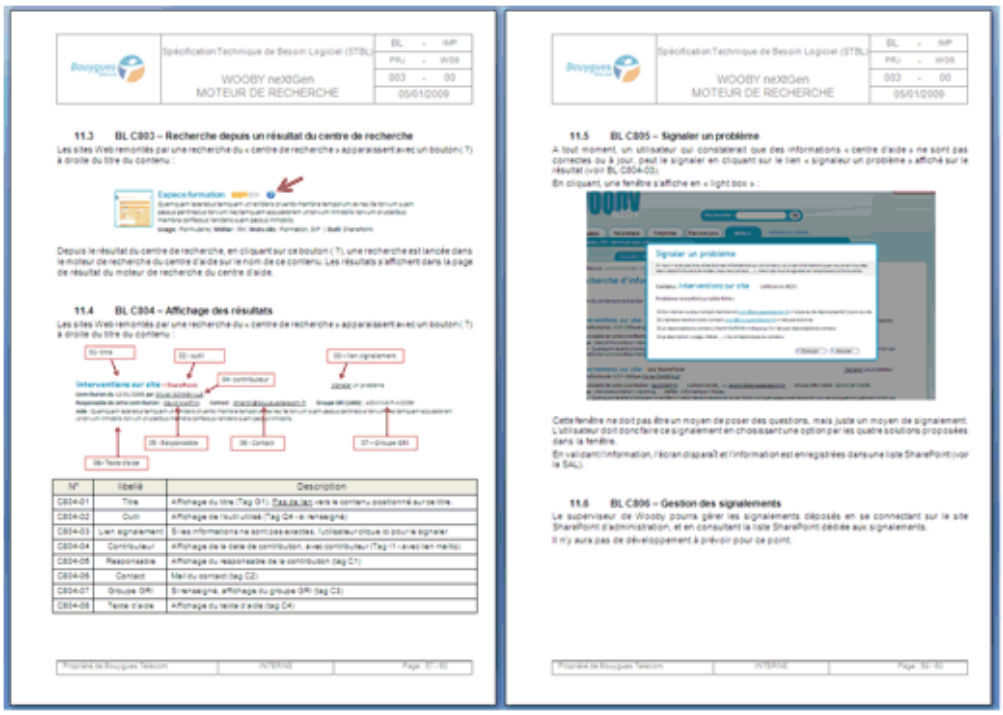
Tous nos documents sont toujours extrêmement détaillés. Nous ne laissons aucune place au doute, à l'incompréhension, à l'ambiguïté. Elles sont source d'erreurs, voir de conflits avec le fournisseur.

La qualité rédactionnelle de celui qui écrit les documents entre ici en première ligne de compte. Une fonctionnalité mal décrite, est potentiellement une fonctionnalité mal comprise et donc mal développée.

La précision de ces documents permet de servir de garantie contractuelle entre tous les intervenants :

- **Entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre** : la maîtrise d'ouvrage est assurée d'être livrée d'un produit intégrant rigoureusement toutes les règles de gestion. De son côté, la maîtrise d'œuvre est protégée contre toute « extension » du périmètre fonctionnel par son client ;
- **Entre maîtrise d'œuvre et fournisseur,** pour exactement les mêmes raisons ;

Elle facilite également la vérification de conformité des livrables, grâce au référencement précis de toutes les fonctionnalités et règle de gestion à implémenter.



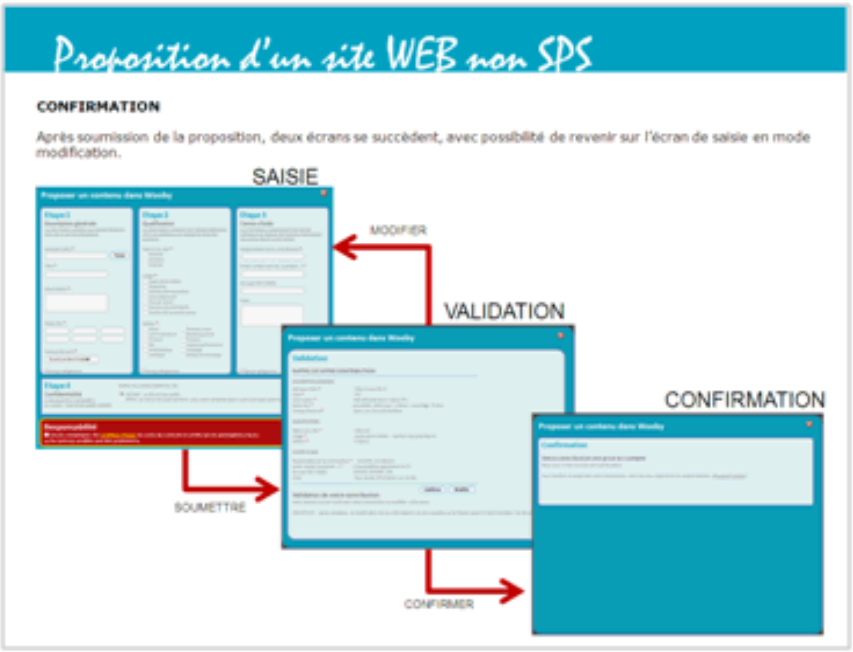
Extrait des spécifications du moteur de recherche

Au final, les différents documents qui décrivent les fonctionnalités de Wooby représentent un total de 350 pages, couvrant les principaux chantiers du projet. Ces documents ont été relus par les quatre acteurs principaux du projet, et validés.

> ***Christophe COUPEZ*** *: « La rédaction des spécifications fonctionnelles est souvent considérée comme une tâche ingrate dont l'importance est sous estimée. La qualité documentaire conditionne pourtant les coûts et les délais en évitant des incompréhensions, source d'erreurs et de surcoûts.*
>
> *Un autre avantage certain à la rédaction de spécifications très détaillées : la vérification, tout au long de l'écriture, de toute incohérence fonctionnelle. Au final, la version définitive était fidèle à plus de 95% aux spécifications intiales »*

Ces spécifications détaillées sont appuyées par des « Story-board » en Powerpoint qui décrivent l'ergonomie des écrans, et surtout les enchaînements entre les actions et les écrans.

Ces documents sont un appui aux spécifications détaillées, car ils apportent un support visuel facile d'accès qui facile la compréhension du sujet.



bouygues-telecom_57_wooby-storyboard.png

Extrait d'un story-board

Appel d'offre

La finalisation des spécifications détaillées étaient un pré requis à l'appel d'offre lancé pour la réalisation des principaux chantiers du projet : la réalisation du portail, et du CMS simplifié.

Quatre sociétés de service informatique ont été sélectionnées pour pouvoir concourir, et étudier notre projet. Nous attendions en retour un chiffrage, mais surtout des commentaires sur le projet, des échanges, des avis – voir des critiques, qui nous permettent d'établir un premier contact avec le futur chef de projet.

Chaque société a pu présenter son offre lors d'une réunion rassemblant les principaux acteurs du projet. A l'issue, c'est la société C2S qui a été retenue pour mener à bien le projet.

Développement

Dès le choix arrêté, et le contrat signé, le travail a immédiatement commencé entre les différents participants, internes Bouygues Telecom et C2S.

Un site SharePoint Extranet (BPOS) a été monté entre les deux équipes pour disposer à tout moment d'un espace de partage et d'information commun.

Le projet a commencé par différentes réunions fonctionnelles, au cours desquelles l'ensemble des fonctionnalités a de nouveau été présentés et commentés. L'objectif était de s'assurer que les principales notions étaient bien comprises, et d'aider également l'assimilation de tout le projet.

Très rapidement, les premières réunions techniques ont eu lieu pour échanger sur les architectures techniques à mettre en place, et les orientations technologiques à prendre.

> ***Nicolas MOTRON*** *: « Les choix techniques qui sont faits par le fournisseur au début du projet sont capitaux. Si elles ne sont pas conformes avec nos contraintes, le projet peut échouer en cours de développement, ou partir avec un sérieux handicap. Cela mérite bien quelques réunions de travail avec le fournisseur, et les experts techniques internes. »*

Tout au long du développement, plusieurs réunions d'échange ont eu lieu pour permettre de visualiser les premières réalisations, même incomplètes ou en chantier. L'objectif est d'éviter au maximum « l'effet tunnel », et la découverte en fin de projet (et donc trop tard) d'erreurs de compréhension pouvant impacter la réussite du projet.

Les échanges entre les équipes ont été permanents. A toutes les phases du projet, la maîtrise d'œuvre de Wooby restaient en contact avec le fournisseur C2S en parfaite synergie.

> ***Christophe COUPEZ*** *: « Dans un tel projet, il est essentiel d'oublier la relation client / fournisseur qui nous unit à la société de prestation informatique, pour ne penser qu'à l'intérêt du projet. Pendant toute la durée du projet, les problèmes de nos fournisseurs sont nos problèmes et inversement. Une solidarité doit s'établir pour établir un parfait climat de confiance.*
>
> *Cela se traduit par exemple par des réunions chez le fournisseur et non chez le client, pour épargner aux équipes de développement des pertes de temps en déplacement. »*

Recette

La recette correspond aux tests techniques et fonctionnels, et à la vérification de la conformité du développement avec les spécifications initiales du projet.

Cette recette s'est déroulée en deux temps :

- Une première recette « agile » par la maîtrise d'œuvre directement chez le fournisseur. Pendant plusieurs jours, dans les locaux même du fournisseur, le chef de projet maîtrise d'œuvre du projet (Nicolas MOTRON) a testé les développements, en collaboration avec les équipes de notre fournisseur C2S ;
- Une seconde recette « cliente » a été réalisée ensuite dans les locaux de Bouygues Telecom, tout d'abord par le chef de projet de la maîtrise d'ouvrage (Olivier SONNEVILLE), puis par plusieurs autres personnes ;

Tests de charge

Très rapidement, des tests de charge ont été engagés pour vérifier le bon comportement du portail sous stress de connexions.

Ce test de charge s'est avéré très important : il a permis de procéder à quelques réglages mineurs pour améliorer les performances générales.

> ***Nicolas MOTRON*** *: « Le risque principal, c'est le jour de l'ouverture. Sous l'effet de la découverte, les utilisateurs sont beaucoup plus nombreux à se connecter, ce qui génère une charge supérieure à celle que le portail connaîtra au quotidien. Le test de charge est un exercice complexe mais indispensable, qui nécessite une véritable expertise.*

Pilote

Une version béta a été mise en ligne, 4 mois avant le lancement de la mouture finale, auprès de 250 utilisateurs de tous horizons. Au-delà des classiques bugs à corriger, nous avons surtout pu valider in vivo les orientations choisies et lorsque c'était nécessaire pu procéder aux ajustements ergonomiques et fonctionnels demandés.

> ***Olivier SONNEVILLE*** *: « La mise en place d'une version béta, une première dans notre activité, a permis d'initier la conduite du changement et de s'appuyer sur des relais reconnus pour susciter l'adhésion des utilisateurs. ».*

Ouverture / Accompagnement au changement

L'ouverture du nouveau Wooby s'est faite au matin du 15 février 2010.

Pour accompagner le changement, la Direction de la Communication Interne (maîtrise d'ouvrage de Wooby) avait fait réaliser de petites vidéos explicatives introduites par des collaborateurs. Toujours accessibles aux utilisateurs, ces vidéos donnent des explications sur les principales fonctionnalités du nouveau portail.

Introduction aux quatre grandes fonctionnalités du portail, présentées par des collaborateurs

La présentation du « Push Wooby » par un collaborateur

Constats / évolutions

Depuis le lancement, en février 2010, nous avons été surpris par le niveau de personnalisation, bien supérieur à nos attentes, avec notamment un parc de 26.000 widgets installés pour 9.000 utilisateurs.

La satisfaction exprimée par les collaborateurs sur notre moteur de recherche est très encourageante, mais il faudra attendre la grande enquête de satisfaction prévue en octobre 2010 pour avoir des données précises.

La nouvelle navigation a été rapidement intégrée par les utilisateurs. Les retours négatifs, la concernant, ont été, finalement, très peu nombreux.

Les fournisseurs de contenus et les webmasters sont, quant à eux, très satisfaits de leur nouvel outil de CMS. L'adoption a été plus rapide que prévue.

Notre déception réside principalement dans les fonctionnalités collaboratives et sociales : les commentaires sont peu nombreux, la recommandation moyenne, la syndication encore timide, les flux RSS embryonnaires et le moteur de recherche contributif balbutiant… Des actions fortes de pédagogie seront engagées dès la rentrée. L'accompagnement est indispensable sur ces nouveaux usages.

> ***Olivier SONNEVILLE** : « Dans l'entreprise, les utilisateurs font preuve d'une réserve naturelle et n'osent pas toujours contribuer ou commenter une information lorsque la possibilité leur ai donnée. Il faut dédramatiser, lever ce frein à l'usage et valoriser la collaboration de tous. ».*

Chaque année, il est prévu de livrer deux mises à jour majeures que nous appelons « services packs », pour enrichir ses fonctionnalités, et favoriser la convergence entre les outils de la gamme Wooby.

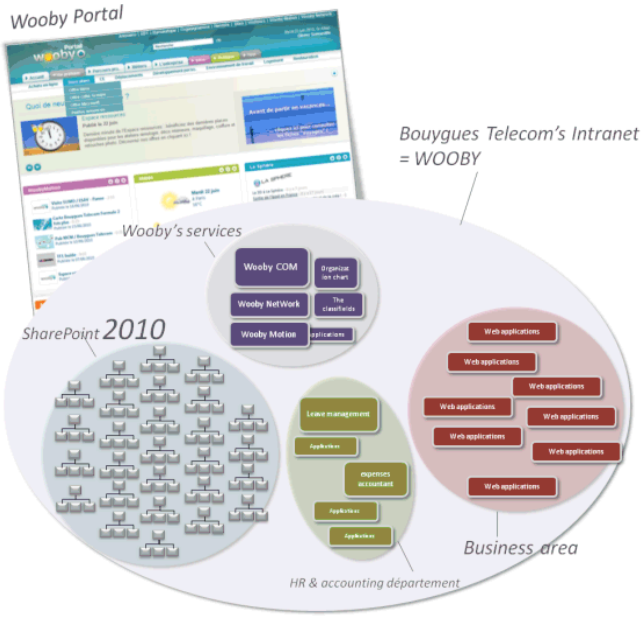
Le service pack numéro 1 a été livré en mai 2010, et le service pack 2 est prévu pour novembre. Il intègrera en particulier des fonctionnalités de convergence entre Wooby Portail et Wooby Network (dans les deux sens). Elle embarquera également un mise en place de la recherche assistée « à la Google ».

Chapitre 4 : Wooby, ses fonctionnalités

Dès le lancement du projet, les objectifs de la refonte du portail étaient clairs ; ils se déclinent en six points principaux :

- Elargir la « Sphère Wooby » aux contenus de l'entreprise
- Simplifier l'accès à l'information
- Favoriser l'efficacité des utilisateurs
- Décloisonner l'Intranet
- Encourager la collaboration
- Permettre la consommation « à la carte »

L'objectif principal était donc d'élargir la « sphère Wooby » à tous les contenus de l'entreprise qui ont une pertinence à être accédés depuis le portail Wooby, principalement par le moteur de recherche Wooby.



L'intranet de Bouygues Telecom en 2010

Pour atteindre cette cible, une rénovation complète du portail était nécessaire, à tous les niveaux :

- Dans sa « philosophie », en termes éditoriaux de diffusion de l'information Corporate,
- Dans sa mission, en le positionnant de façon claire comme une porte d'entrée aux informations Corporate, mais aussi désormais, aux informations METIER, pour améliorer l'efficacité des utilisateurs,
- Dans son mode d'administration, en passant d'une administration centralisée par un Webmaster, à un enrichissement collaboratif par l'ensemble des utilisateurs,
- Dans ses fonctionnalités, et la manière de l'utiliser, en proposant des fonctionnalités nouvelles, et simplifiées,

Le nouveau portail Wooby

Le nouveau portail Wooby intègre des changements importants par rapport à la version précédente. Ces changements sont autant éditoriaux, que fonctionnelles et techniques.

La page d'accueil du nouvel intranet Wooby

Ligne éditoriale & communication

La fonction historique de Wooby reste la diffusion de l'information Corporate aux collaborateurs de l'entreprise. Depuis les toutes premières versions, l'information Corporate a une place centrale sur la page d'accueil de Wooby.

Dès 2001, un Web magazine (aujourd'hui appelé « fil info ») permet de publier des articles liés directement à l'actualité de Bouygues Telecom.

Le fil info affiché sur la page d'accueil

Pour autant, la version 2004 du portail permettait jusqu'à une certaine mesure aux collaborateurs de personnaliser cette page, de retirer des informations, ou d'en ajouter d'autres liées ou pas à l'information Corporate.

La version 2010 de Wooby suite une autre voie pour améliorer la lisibilité de l'information : elle propose une page d'accueil purement composée d'informations Corporate qui concernent l'entreprise ou le groupe BOUYGUES. Les collaborateurs ne peuvent pas la personnaliser, ni ajouter ni retirer des zones d'informations.

La nouvelle version intègre également un outil d'information complémentaire, intégré dans les onglets thématiques du portail. Cet outil permet d'informer les utilisateurs des nouveaux outils ou services qui leur sont accessibles via Wooby.

Le webmagazine thématique

Menus de navigation

Trop chargé (300 rubriques), le menu de navigation de Wooby version 2004 avait montré ses limites. Les utilisateurs rencontraient de plus en plus de difficulté pour trouver le bon lien vers le site de leur choix.

Si la version 2010 de Wooby intègre toujours un menu déroulant, ce menu est déchargé au maximum pour finalement ne retenir que les contenus majeurs et incontournables, touchant tous les collaborateurs au sein de l'entreprise. L'accès aux autres contenus est délégué au moteur de recherche.

Le menu de navigation

Widgets

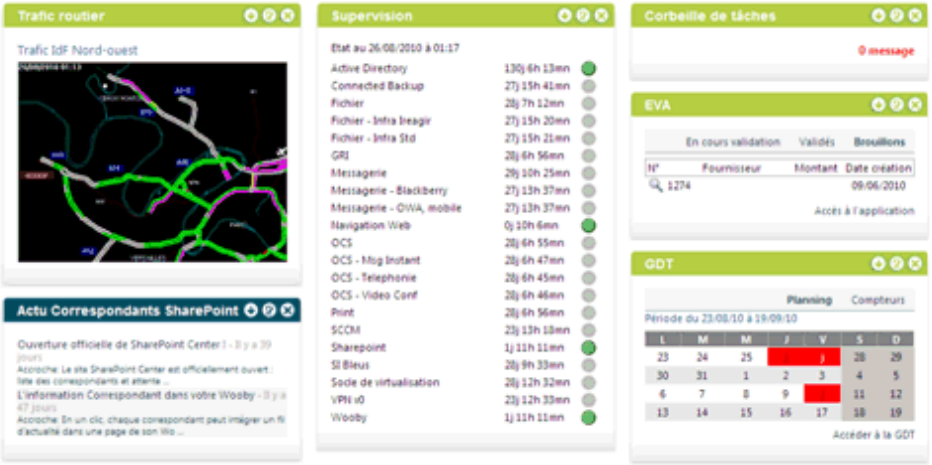
Précurseur, la précédente version de Wooby proposait déjà dès 2004 la possibilité d'ajouter dans la page du portail des zones d'information appelées « portlets ».

La version 2010 de Wooby propose une notion beaucoup plus évoluée de zones d'informations, appelées « Widgets ».

Une Widget offre une vue simplifiée sur des informations (un extrait généralement), ou permet de faire une action simple. Les informations peuvent provenir d'un classique flux RSS (site d'information Intranet ou internet), mais également d'une application métier qui bénéficierait d'une Widget dédiée. Elles répondent au besoin d'agrégation des contenus toujours plus nombreux.

L'objectif des Widgets est de permettre aux collaborateurs de se construire dans leur Wooby un véritable « tableau de bord » des principales informations qu'ils ont besoin d'avoir en visibilité directe de façon simple et rapide ; que ce soit des informatiques pratiques, métiers ou d'actualité.

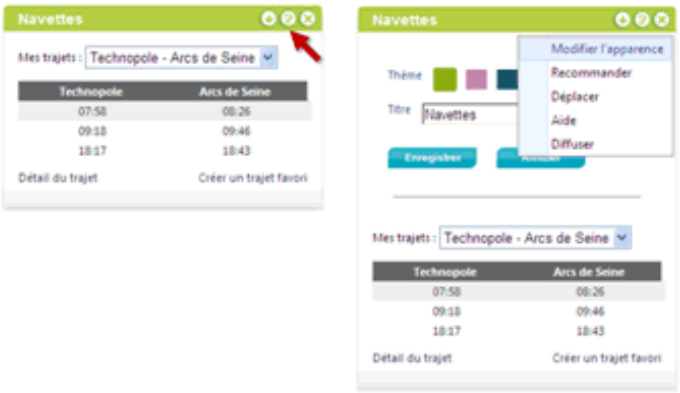
L'enjeu est de faciliter la vie des collaborateurs, qui peuvent ainsi avoir en un clic une vue sur des informations issues de plusieurs sources, sans avoir à les ouvrir une par une.



Quelques Widgets sélectionnées

Tout a été fait pour faciliter l'usage de ces Widgets, à la fois la sélection, ainsi que le positionnement sur la page, par « drag & drop », à la manière de Netvibes ou i-Google.

Les Widgets sont paramétrables, au moins sur leur forme (couleur), et selon la Widget, sur leur contenu.



Une Widget paramétrable

La sélection d'une Widget se fait au travers d'un catalogue organisé par rubriques. Près d'une trentaine de Widgets sont disponibles :

Le catalogue des Widgets

- **Actualités** : synthèses des dernières actualités publiées dans les principaux sites de contenu de l'entreprise, actualités de la chaîne de télévision TF1 (groupe BOUYGUES), dernières vidéos publiées dans Wooby Motion, Sondage, et Widget RSS paramétrable ;
- **Métiers** : plusieurs Widgets développées spécifiquement pour des applications métier, permettant de remonter aux utilisateurs des synthèses d'informations utiles dans le cadre de l'exercice de leur méthode (indicateurs, etc…) ;
- **Productivité personnelle** : corbeille centralisant toutes les tâches à réaliser, dictionnaire, gestion des favoris, …
- **Services internet** : météo, informations sur le trafic routier Parisien, annuaire téléphonique, zone de recherche, …
- **Vie pratique** : annuaire, horaires des navettes inter sites, « petites annonces », consultation des visites attendues sur le site, informations sur les congés, sur les offres du comité d'entreprise, liste des contacts avec envoi possible de SMS, …

Le Push Wooby

Cette fonctionnalité est née d'un constat : les utilisateurs utilisent de plus en plus de site SharePoint, site projet, d'équipe, de direction.

Il n'est plus rare désormais qu'un collaborateur utilise de plus de dix sites SharePoint : autant d'outils à « ouvrir » un par un pour prendre connaissance des dernières informations affichées dans les Web parts.

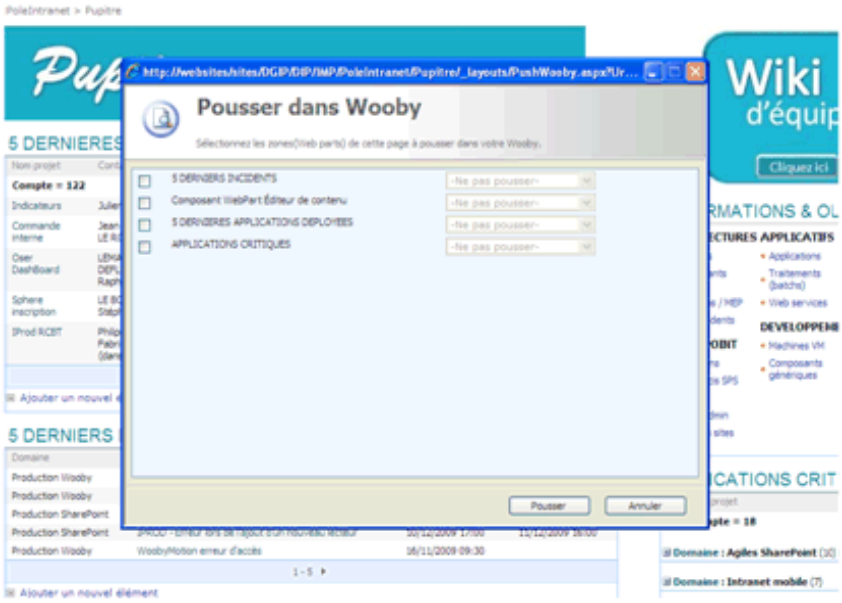
Nous avons donc réfléchi à une fonctionnalité qui pourrait rationaliser les efforts des utilisateurs et leur permettre de leur donner une vue sur toutes les informations de tous leurs sites, en une seule page, sous la forme d'un « tableau de bord ».

Très vite, l'idée qui a été retenue a été de pouvoir afficher le contenu d'une Web part SharePoint, dans une page Wooby sous la forme d'une Widget. Restaient beaucoup de question à se poser : comment (le plus simplement possible) l'utilisateur va-t-il réaliser cette action, et sur le plan technique, comme la réaliser ?

La solution ergonomique devait forcément être simple. Elle consiste finalement en un bouton « Push Wooby » affiché dans tous les bas de toutes les pages de tous les sites SharePoint utilisés au sein de l'entreprise.

Le bouton « Push Wooby »

Le clic sur le bouton « Push Wooby » déclenche l'ouverture d'un écran intitulé « Pousser dans Wooby » (Push to Wooby). Cet écran affiche l'ensemble des Web parts affichés dans la page courante, qui peuvent être « poussées » dans une page Wooby.



La page de sélection des Web parts

L'utilisateur peut sélectionner les Widgets à « pousser dans Wooby », simplement en les cochant. Il pourra indiquer pour chacune d'entre elles l'onglet dans lequel il souhaite les afficher.

Une fois la sélection terminée, il lui reste à cliquer sur le bouton « Pousser » en bas d'écran (Push).

Dès que l'utilisateur valide la liste des Web parts et leurs « destinations » dans le portail, les Web parts sont traduites en « Widgets » et sont insérées dans le portail dans les espaces choisis.

Cette traduction MOSS 2007 / WOOBY est réalisée par un web service qui fait office de moyen de transport de données, et ce de manière synchrone.

Sa fonction est de récupérer les données affichées dans une Web part « poussée » et de les retranscrire en HTML. Ce code HTML est ensuite envoyé à la Widget qui l'affiche en synchrone, en respectant scrupuleusement la forme de l'affichage originale.

Toute mise à jour des informations dans SharePoint est immédiatement répercutée dans le portail Wooby. Cette fonctionnalité est beaucoup plus simple à utiliser que les flux RSS, et surtout, respecte scrupuleusement la forme d'affichage originale des informations.

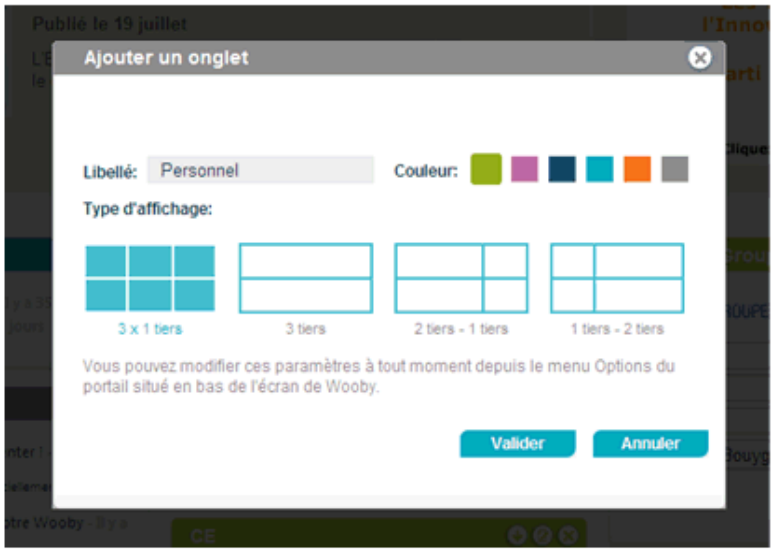
Un exemple de page Wooby composée de Widgets « Push Wooby »

Les onglets

Comme dans la version précédente, Wooby propose des onglets permettant d'accéder à des pages offrant selon les cas un menu de navigation propre, et des Widgets si l'utilisateur en a positionné.

A la différence de la version précédente, l'utilisateur peut ajouter de nouveaux onglets personnalisés, dont il peut choisir la couleur, et le libellé.

Il peut également choisir la structure de sa page dans laquelle il affichera ses onglets ; une, deux, ou trois colonnes. Cette possibilité est extrêmement pratique pour les utilisateurs du Push Wooby , dont les Widgets sont souvent larges.



Création d'un onglet

Le moteur de recherche

Quasi anecdotique dans la version précédente (et donc inutile), le moteur de recherche devient la colonne dorsale du nouveau Wooby. La raison en est simple : face à la croissance du volume de contenus accessibles, seul un moteur de recherche pertinent peut permettre d'accéder à la bonne information.

Cette croissance des contenus a un autre impact : elle rend difficile, voir impossible, l'enrichissement centralisée du périmètre du moteur par un Webmaster. Pour répondre à ce défi, l'orientation prise a été de permettre aux utilisateurs de contribuer en « proposant » des contenus au moteur de recherche.

Reste la pertinence : celle du moteur de recherche du précédent Wooby n'était pas du tout satisfaisant. Les causes de ce manque de pertinence ont été recherchées. Paradoxalement, ce n'est pas le moteur en lui-même qui est en cause, mais le manque de « richesse » autour de contenus (par des propriétés par exemple), et l'absence de « gestion » (paramétrage) du moteur. Des solutions ont été apportées dans ce sens.

Enfin, la diversité des types de contenu a rendu nécessaire un travail de structuration des réponses, en regroupant les réponses par thèmes généraux au sein d'une page de résultat.

Et pour terminer, la sécurité d'accès aux informations restait une contrainte fondamentale. Le moteur de recherche se devait de respecter la règle d'or « *chaque utilisateur ne doit voir que ce à quoi il peut avoir accès* ». Ce point s'est avéré être l'un des plus complexes du projet.

> ***Christophe COUPEZ** : « Lorsqu'un moteur de recherche n'apporte pas les résultats souhaités, le premier réflexe est d'incriminer le moteur lui-même alors que l'enrichissement des propriétés des données peut améliorer beaucoup les résultats.*
>
> *Aujourd'hui, même si le moteur de recherche du nouveau Wooby reste perfectible, les utilisateurs sont très satisfaits. Pourtant, sur un plan strictement technique, ancien et nouveau Wooby utilisent le même moteur : celui de SharePoint MOSS 2007. »*

▪ Proposer des sites Intranet

Tout utilisateur de Wooby peut proposer au moteur de recherche un site Intranet ou un Site Internet qui lui semble utile et pertinent pour l'entreprise.

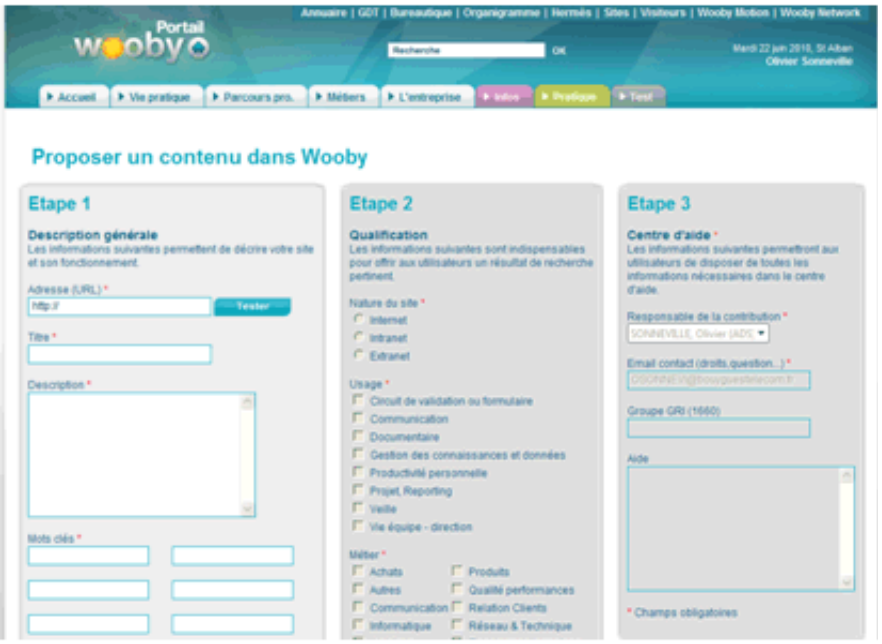
Pour cela, un lien « Référencer un site » s'affiche en bas de page de Wooby. En cliquant sur ce lien, un formulaire s'affiche ; l'utilisateur doit remplir les informations demandées.

Ces informations constituent les « propriétés » du contenu qui sera référencés par le moteur de recherche. Ces propriétés sont une nouveauté : elles contribuent pour une bonne part à la pertinence du moteur de recherche.

En validant sa saisie, l'utilisateur confirme avoir pris connaissance de la charte de bon usage de cette fonctionnalité. Les données sont enregistrées.

Il n'y a pas de validation apportée avant publication ; la responsabilité de celui qui publie est la seule garantie contre toute dérive. Néanmoins, le Web master de Wooby peut réaliser quelques contrôles à posteriori.

La nuit, un traitement introduit l'URL du site (ainsi que ses propriétés) dans l'index du moteur de recherche Wooby ; le moteur n'indexe pas le contenu du site, par contre, un robot va récupérer l'image de la page d'accueil correspondant à l'URL saisie. Cette image s'affichera sous forme de vignette dans la page des résultats.



Formulaire de proposition d'un site au moteur de recherche

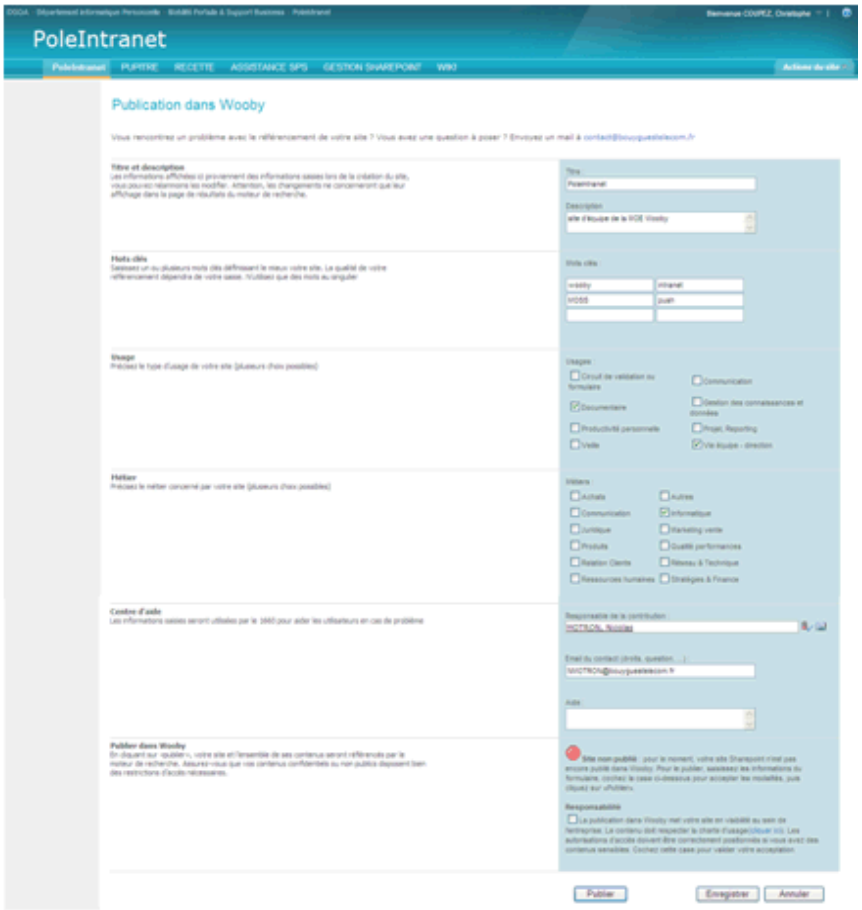
Proposer un site SharePoint

Même si dans l'esprit, le principe est le même, dans la forme, soumettre un site SharePoint au moteur de recherche répond à des règles bien différentes.

Tout d'abord, la soumission d'un site SharePoint implique l'indexation de l'URL de la page d'accueil du site, mais également tout son contenu, en respectant le paramétrage du site (sécurité, …).

Pour cette raison, seuls les administrateurs d'un site SharePoint peuvent soumettre leur propre site ; la fonctionnalité est accessible depuis la page d'administration du site SharePoint.

Comme dans le cas précédent, la soumission nécessite de saisir des propriétés qui décrivent précisément le site. Une différence cependant : ce formulaire s'apparente à un formulaire « SharePoint », intégré au module d'administration classique du site SharePoint.



Formulaire de soumission d'un site SharePoint

L'indexation et surtout l'affichage des résultats ont cependant posé de sérieuses questions de faisabilité, sur lesquelles MICROSOFT CONSULTING et notre fournisseur C2S ont beaucoup travaillé.

En effet, la règle stricte est que seuls les sites « publiés » par un administrateur peuvent remonter en résultat d'une recherche. Les premiers essais ont vite démontré que, si SharePoint indexe un site, il indexe automatiquement les sous sites.

Ce fonctionnement natif a posé problème : les collections de site hébergent des sites sur plusieurs niveaux. La publication d'un site père ne devait pas forcément publier automatiquement les sites fils.

Comparaison entre fonctionnement natif, et fonctionnement souhaité

Pour répondre à ce problème, une solution à base de « Security trimmer » a été développée et intégrée dans la page d'affichage des résultats. Ce traitement a permis de respecter les publications de chaque site, individuellement.

> ***Nicolas MOTRON*** *: « Ce point qui semble anecdotique est en fait l'une des plus grosses difficultés que nous ayons eu à régler sur ce projet. Il a monopolisé beaucoup d'experts pour valider si notre besoin était réalisable, ou pas. Notre stratégie de « Proof of concept » en amont s'est révélée extrêmement payante »*

Résultats conseillés

A la manière de Google, le moteur de recherche de Wooby peut gérer des « liens sponsorisés », appelés ici « résultat conseillé ».

Après une étude sémantique sur les mots saisis au cours des deux dernières années, le Webmaster de Wooby a défini une liste de mots clés les plus saisis, et leur a associé via un module de paramétrage les contenus les plus pertinents.

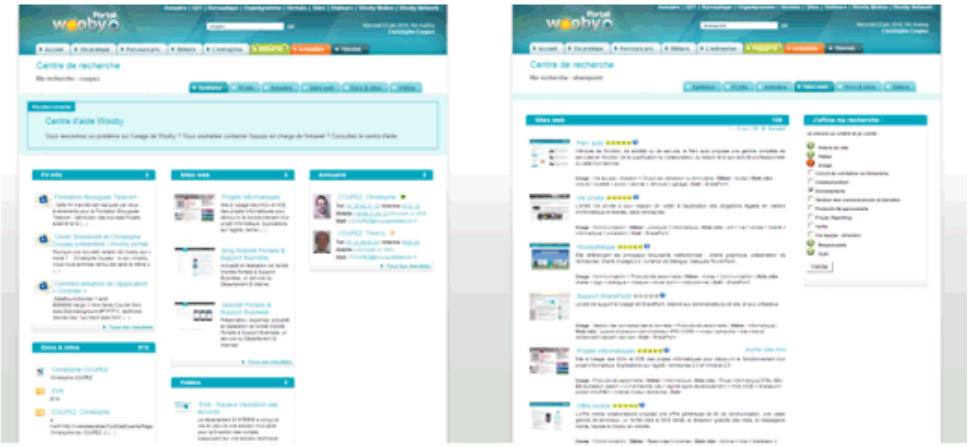
Les « résultats conseillés » sont affichés en forte visibilité, au dessus de la zone d'affichage des résultats :

Affichage du lien

Affichage des résultats

Les résultats affichés peuvent être de plusieurs types : articles du « fil info » (actualités), sites Web (SharePoint ou autres), Annuaire, vidéos, documents, …

Après avoir lancé une recherche, les résultats s'affichent dans une page dans laquelle les résultats sont regroupés par type. L'utilisateur peut ensuite demander à voir l'ensemble des réponses pour un type donné, et affiner sa recherche en saisissant des critères plus précis.



Affichage des résultats du moteur de recherche

Le CMS Wooby COM

Wooby COM, la solution CMS proposé par Wooby, est une solution reposant sur la solution SharePoint. Elle est destinée aux structures de l'entreprise ayant un besoin de communication basé essentiellement sur des pages de contenu (texte, image).

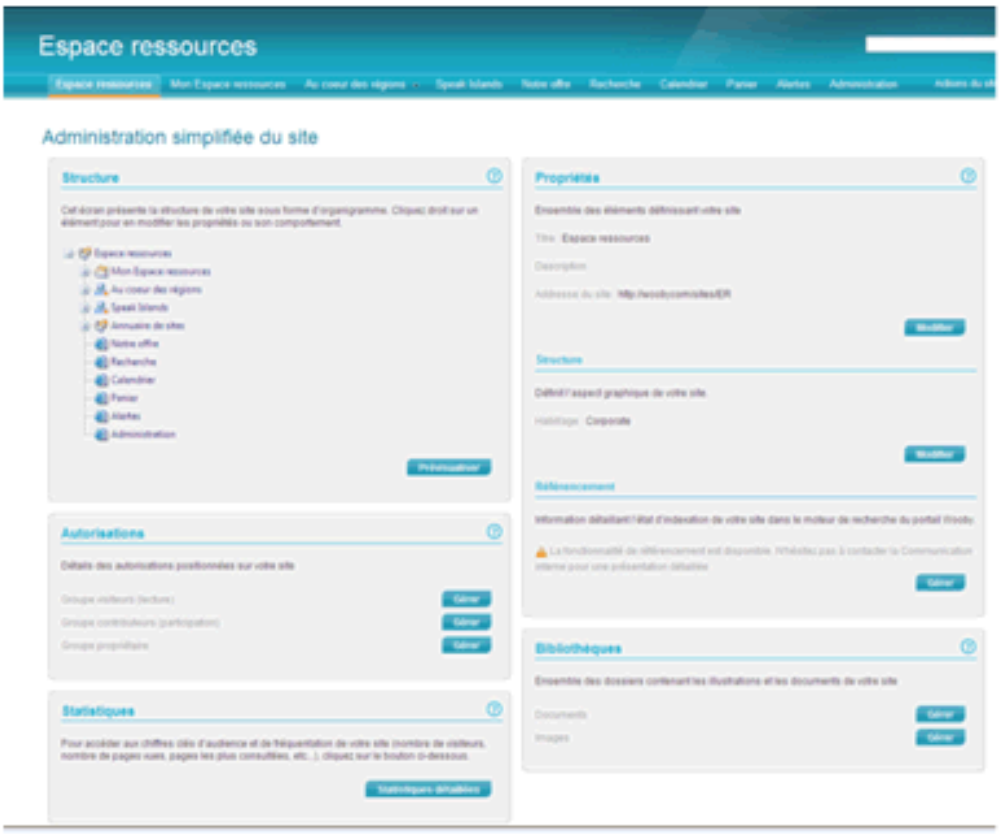
La solution mise en place est un compromis entre l'ancien CMS Wooby de 2001 et la fonctionnalité « Publication » de SharePoint.

- L'ancien CMS Wooby de2001 était simple à utiliser et à maîtriser ; mais ses fonctionnalités et son « rendu » étaient devenus obsolètes.
- SharePoint (publication) apporte une plus grande richesse fonctionnelle, et un rendu beaucoup plus « moderne » ; mais sa maîtrise n'est pas simple et requiert une vraie formation.

Nous avons donc cherché à pouvoir utiliser SharePoint pour sa richesse fonctionnelle et son rendu, tout en le rendant plus simple d'utilisation.

La solution a consisté à ajouter dans les menus de l'outil SharePoint une page « administration simplifiée » qui concentre en un seul et même écran toutes les fonctionnalités SharePoint d'ordinaire réparties dans plusieurs écrans pas toujours très accessibles.

Pour faciliter la gestion des pages et des structures de page, un module a été intégré dans cette page simplifiée ; il permet de déplacer une page dans la structure du site, par simple drag and drop.



La page d'administration simplifiée du CMS WOOBY COM

Une page d'un site Wooby Com

L'aide

En bas de la page de Wooby, un bouton « Aide » permet d'accéder à un site SharePoint ; dans ce site, plusieurs informations sont disponibles, sous forme d'articles, de documents, ou même de vidéos. Ce site participe à l'accompagnement au quotidien des utilisateurs et à leur information : le responsable de Wooby y publie régulièrement des informations sur les mises à jour apportées au portail, ou les nouvelles fonctionnalités accessibles.

La page d'accueil du centre d'aide

Le moteur de recherche a été exploité pour permettre d'assurer aux utilisateurs des informations d'aide et de support à la fois sur l'utilisation du portail, mais également sur les sites Web accédés depuis le portail.

Dans les propriétés demandées aux contributeurs du moteur de recherche, des zones sont prévues pour leur permettre de saisir des informations relatives à l'aide sur ce contenu : nom des contacts en cas de problème, textes d'aide, renvois vers d'autres supports.

Devant chaque réponse retournée par le moteur de recherche, un symbole permet d'afficher dans le centre d'aide les informations d'aide relatives à ce contenu.

Enfin, au cas où les informations n'étaient pas valides ou suffisantes, un lien permet à l'utilisateur de signaler le problème au Webmaster de Wooby, pour qu'il apporte une correction.

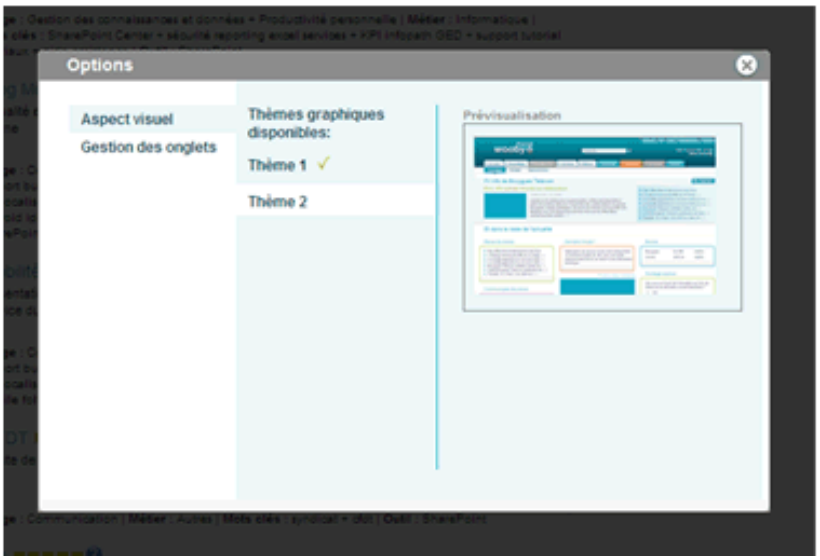
L'objectif de cette fonctionnalité est double : améliorer l'efficacité des utilisateurs en les redirigeant tout de suite vers les bonnes personnes en cas de besoin d'aide, et réduire les appels à une Hotline.

L'aide sur un contenu accédé depuis le moteur de recherche

La personnalisation

En plus de la possibilité de personnaliser ses onglets, et de pouvoir y sélectionner les Widgets de son choix, l'utilisateur peut personnaliser l'aspect graphique de son Wooby.

En cliquer sur un lien « Personnalisation » affiché en bas d'écran, l'utilisateur accède à un écran qui lui permet de choisir l'aspect graphique souhaité parmi trois proposés.



L'aide sur un contenu accédé depuis le moteur de recherche

La confidentialité

Au niveau de la confidentialité, toutes les fonctionnalités de Wooby doivent respecter la règle « *Je ne vois que ce que à quoi j'ai accès* ».

Pour définir ce à quoi chaque utilisateur a accès, Wooby utilise deux notions :

- Les groupes : ensembles nominatifs d'individus ayant des droits particuliers
- Les profils : populations d'individus identifiées non pas par leur appartenance à un groupe, mais par les propriétés qui les définissent (localisation, métier, fonction, …)

Ces deux notions permettent au Webmaster de Wooby de parfaitement cibler chaque utilisateur, en montrant (ou en cachant) à chacun des éléments, tels que des informations, des Widgets, …

L'administration

Toute l'administration et le paramétrage de Wooby est pris en charge par un Webmaster, qui appartient à l'équipe de la Maîtrise d'ouvrage de Wooby, au sein de la Direction de la Communication Interne.

Le Webmaster dispose d'un ensemble important de modules d'administration qui lui permet de contrôler tous les paramètres du portail. Aucun recours aux acteurs IT de la maîtrise d'œuvre n'est nécessaire dans la gestion quotidienne du portail.

Chapitre 5 : les autres briques 2.0

Malgré sa complexité, le projet de refonte du portail Wooby n'est finalement qu'une brique (mais la principale) de la stratégie globale de rénovation de l'Intranet.

Les autres briques sont constituées d'applications principalement orientées Web 2.0. Ces applications se déclinent autour d'une même « marque » : Wooby (Wooby Motion, Wooby Network, …).

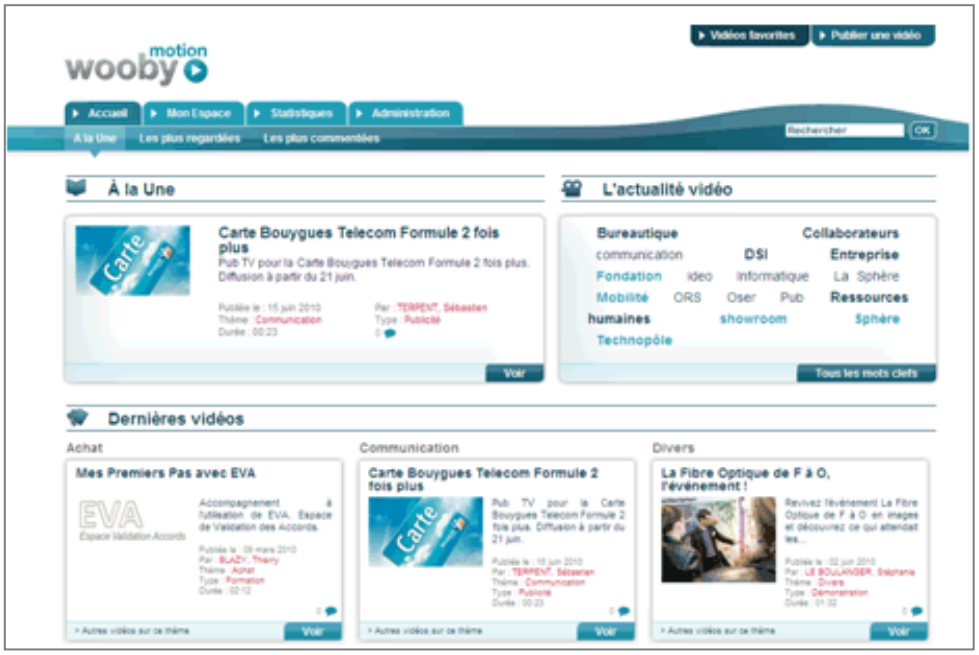
Wooby Motion

L'application Wooby Motion est une application de diffusion collaborative de vidéos, en streaming. Chaque collaborateur peut contribuer en déposant dans le site une vidéo. L'outil lui permet au préalable de l'encoder au bon format.

Une fois publiée, la vidéo apparaît dans la page d'accueil. Chaque visiteur peut déposer des commentaires, ou la recommander à d'autres collaborateurs.

Cet outil remporte un vrai succès : il est utilisé pour la promotion de certaines activités, pour la sensibilisation, pour la formation, ou tout simplement pour l'information des collaborateurs.

De plus en plus, les équipes réalisent de petits films amateurs, d'un format de quelques minutes : une solution efficace pour communiquer sur un projet.



La page d'accueil de Wooby Motion

Wooby Network

Wooby Network est une application de type « réseau social professionnel », déployé au sein de Bouygues en mai 2010, dans le cadre de la rénovation générale de l'Intranet.

L'outil repose sur la solution « Newsgator », reposant sur l'outil SharePoint. Il permet à tous de créer une communauté sur une thématique donnée, d'y inviter des utilisateurs ; chacun peut contribuer, échanger, apporter des commentaires, à la façon de Facebook.

Cet outil est particulièrement efficace pour monter en quelques secondes un environnement Web d'échange structuré et complet sur un projet, ou une thématique quelconque. Il permet également d'identifier les principaux acteurs sur des sujets précis, par le biais des « tags » déposés par les utilisateurs.

Wooby Network ne remplace pas et ne remplacera jamais les sites SharePoint classiques : les deux sont complémentaires. Les sites SharePoint traditionnels sont utilisés principalement pour des sites « vitrines » tandis que les communautés servent de lieux d'échanges informels.

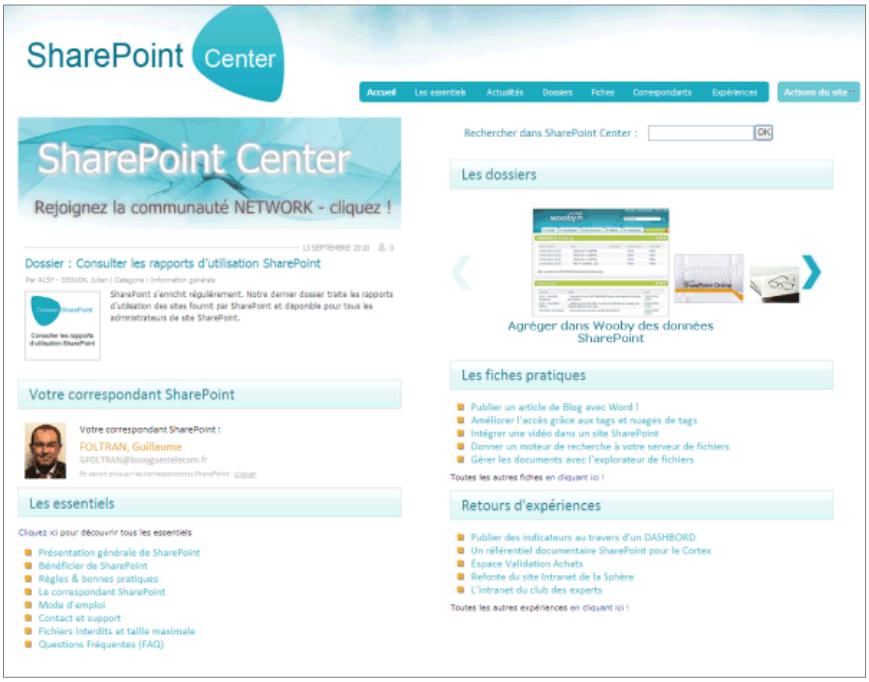
La page personnelle d'un utilisateur de Wooby Network

SharePoint Center

Dans la nouvelle Stratégie, Wooby et SharePoint sont désormais fortement liés entre eux ; les informations de SharePoint peuvent aujourd'hui « remonter » dans Wooby, soit grâce au Push Wooby, soit grâce au moteur de recherche.

Pour cette raison, le support apporté à l'usage de Wooby a été complètement rénové, autant sur les services proposés que sur l'organisation de notre équipe. Cette rénovation s'est accompagnée de la refonte complète du portail d'assistance aux utilisateurs de SharePoint, appelé « SharePoint Center ».

Ce portail propose différents contenus : « Les essentiels » (présentation, règles, …), « Les dossiers » (présentation d'un thème en détail, sur un usage ou une fonctionnalité de SharePoint), « Les fiches » (conseils, astuce en une seule page), « Les expériences » (retour d'expérience sur un projet SharePoint.



La page personnelle du SharePoint Center

Une rubrique « Actualité » permet d'être informé des dernières actualités concernant l'outil SharePoint : nouvelles fonctionnalités, conseils, ... Une Widget Wooby d'actualité permet à l'utilisateur d'être informé directement dans son Wooby.

La Widget Wooby d'information sur l'actualité SharePoint Center

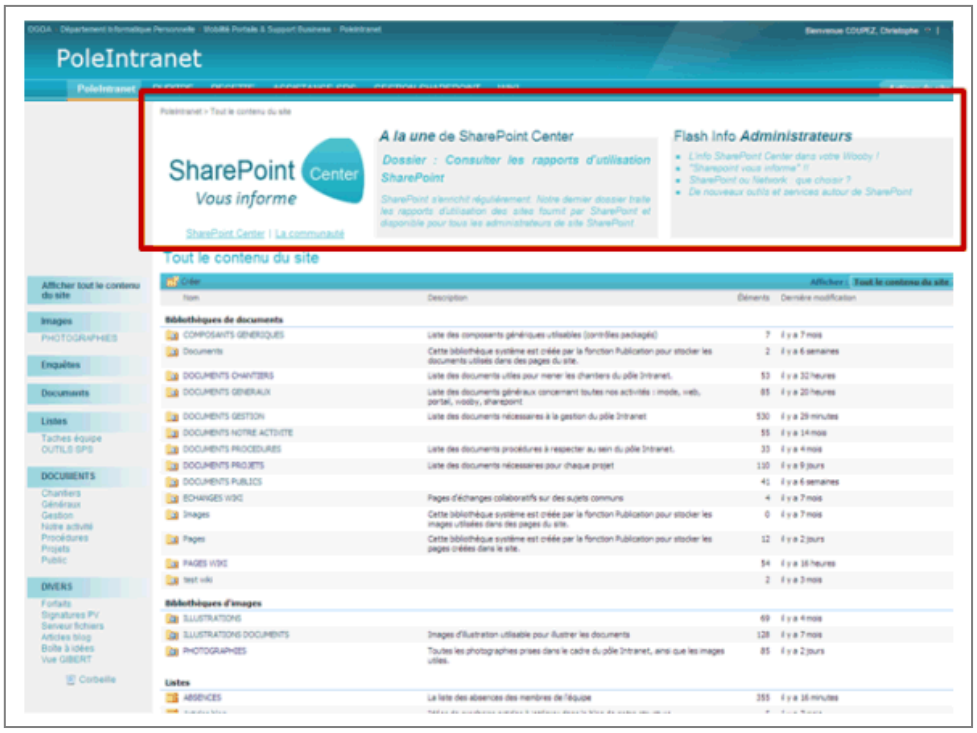
Ce type de communication n'est cependant pas suffisant pour toucher les principaux intéressés : les administrateurs de sites SharePoint.

Nous avons donc réfléchi au moyen de communiquer directement avec eux. Car identifier un administrateur de site n'est pas une affaire simple ; l'appartenance à un groupe n'est pas un moyen sûr d'identification.

Nous avons donc acté que toute personne accédant à deux des principales pages d'administration d'un site SharePoint (« Paramètre du site » et « Tous les contenus ») étaient potentiellement des administrateurs.

Chaque accès à cette page est tracée : nous conservons les logins des utilisateurs pour pouvoir réaliser ensuite des envois de mail ciblés.

Enfin, un bandeau d'information relié directement au site SharePoint center a été inséré dans les deux principales pages d'administration, pour informer directement les administrateurs de site SharePoint des nouveautés liées à leur outil.



Le bandeau d'information SharePoint Center intégré dans les pages d'administration des sites SharePoint

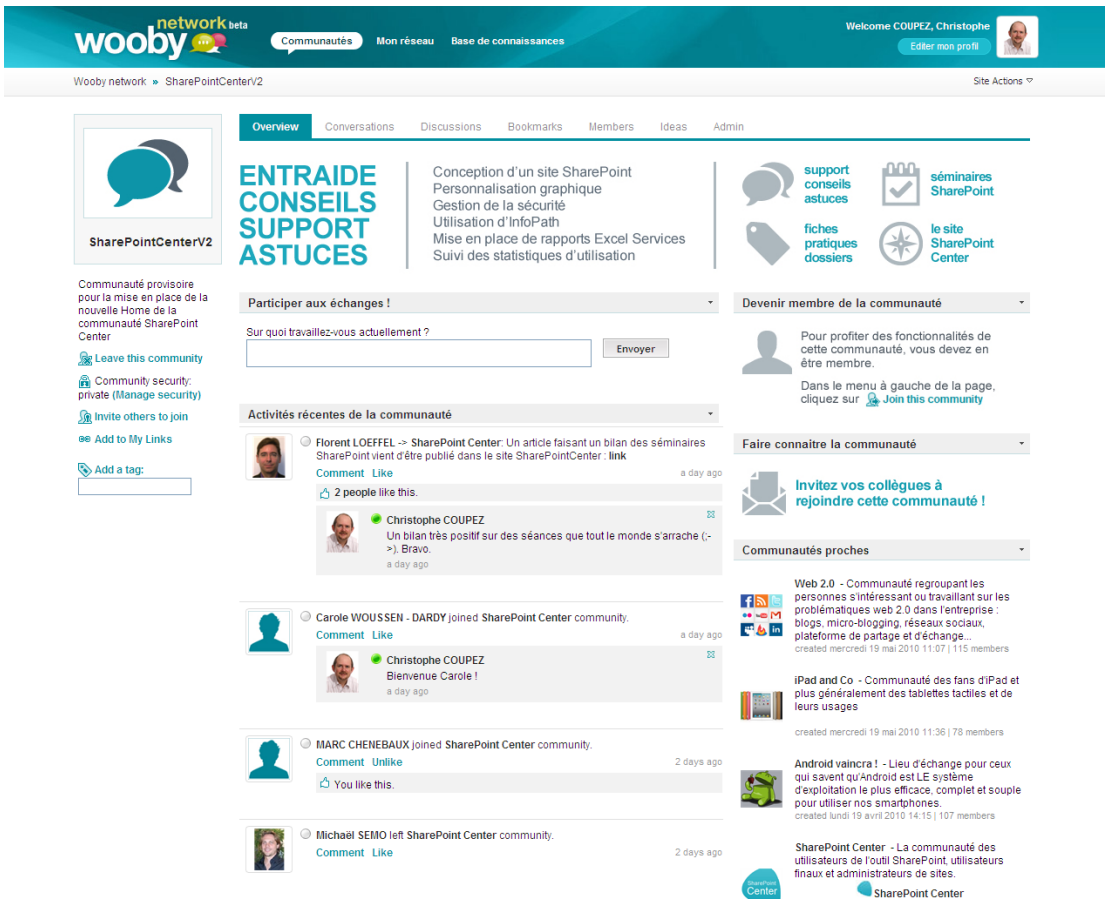
La communauté SharePoint Center

En complément, une communauté Wooby Network a été créée pour permettre aux utilisateurs d'échanger entre eux des conseils et des astuces.

Cette communauté a pour objectif de rassemblé les utilisateurs de SharePoint.

Les membres de la communauté peuvent poser des questions, déposer des idées. Un animateur y répond dans les meilleurs délais, et en fait profiter les autres membres.

Cet animateur se charge également de poster très régulièrement des conseils, et des informations pratiques. Ces conseils peuvent contiennent très généralement des liens vers des contenus plus détaillés hébergés sur le site SharePoint Center.



Chapitre 6 : Wooby mobile

Wooby est décliné en une version mobile accessible depuis n'importe quel Smartphone. Les collaborateurs peuvent y accéder et y retrouver certaines des informations accessibles depuis leur poste fixe.

Wooby mobile, pour Smartphone

Une version mobile de Wooby existe depuis 2005 (i-Wooby), en version WAP.

La nouvelle version, appelée Wooby Mobile a été livrée en juillet 2010 et intègre les spécificités des smartphones de dernière génération (Android et iPhone) : navigation tactile, format et ergonomie « application », support des images et de la vidéo… Disponible en version WEBapp, elle sera déclinée en version APP d'ici la fin de l'année.

Les services accessibles

La version mobile ne propose que des services réellement utiles en mobilité : annuaire, horaires de navettes, informations Corporate, localisation des implantations de l'entreprise…

Tous les collaborateurs disposent d'un tronc commun de services mais certains métiers (commerciaux ou contrôleurs réseau) ont accès à des applications dédiées à leurs métiers.

Par exemple, les techniciens RESEAU intervenant sur les antennes relais de téléphone mobile, disposent d'applications mobiles leur permettant d'accéder en temps réel aux informations du système d'information métier pour réaliser les interventions techniques.

Il est important de noter que chez Bouygues Telecom, 98% des collaborateurs disposent d'un mobile et que de fait, ils disposent d'un accès à Wooby Mobile. Par ailleurs, ils disposent d'une offre data illimitée ce qui favorise l'usage.

> ***Olivier SONNEVILLE*** *: « La version mobile (Wooby Mobile) proposée aux utilisateurs de téléphones est totalement adaptée à l'ergonomie et à l'écran des terminaux de type smartphones (Android et iPhone).*
>
> *Les possibilités offertes par la dernière génération de smartphones offre des perspectives très intéressantes de développement et de démocratisation des usages, avec notamment des applications prêtes à l'emploi, à installer. La navigation y est plus rapide (moins de contenu à télécharger) et l'ergonomie encore plus aboutie.*
>
> *Les contenus accessibles ne sont pas exhaustifs par rapport à la version PC, seuls les services pertinents en mobilités sont disponibles (horaires de navettes, annuaire des collaborateurs…). »*

La page d'accueil de Wooby mobile

Fiche annuaire d'un collaborateur

Consultation d'un article

Chapitre 7 : infrastructure & technologie

L'Intranet couvre un périmètre technique assez large. Certains composants reposent sur la technologie SharePoint natif ou avec développement complémentaire. D'autres éléments correspondent à des développements spécifiques réalisés en dot net.

L'infrastructure

Nous disposons de deux infrastructures : une infrastructure applicative pour les développements spécifiques, et une infrastructure SharePoint.

- L'infrastructure applicative héberge le portail Wooby et les applications dot net réalisées spécifiquement. Elle est constituée d'un cluster NLB redondé de 3 serveurs sous WINDOWS SERVER 2008 X64 et IIS 7, et une base de données SQL SERVER 2005. Le matériel est de type HP Blade Center, Bi-Quad Core Xeon E5405 2GHz, 4Go RAM.
- L'infrastructure SharePoint est constituée d'un cluster de serveurs virtualisés : deux VM dédiées Web/Query/Forms en NLB, une VM dédiée Index/Excel. Nous utilisons à ce jour la version MOSS 2007 de SharePoint ;
- Les deux infrastructures utilisent une infrastructure SQL composée de serveurs WINDOWS 2008 sous cluster MSCS ;
- Nous disposons d'environnements de pré-production et développements sous forme de machines virtuelles ;

Les environnements de production sont supervisés par une équipe technique chargée de la maintenance.

Les outils de développement

Nos équipes développent en langage dot net (C# pour la très grande majorité), avec le Framework 3.5 et VISUAL STUDIO 2008. Pour le portail, nous avons eu également recours à CODE FLUENT pour générer la couche d'accès aux données en C#.

Nous avons également recours aux composants logiciels proposés par TELERIK pour toutes les fonctionnalités ergonomiques avancées (drag & drop, editeur de texte, champ de saisie avancée…).

En ce qui concerne le bug tracking, il y a un système dédié au moteur de recherche pour signaler les liens morts ou erronés pour la recherche de sites web, via un mini formulaire web permettant de cadrer au maximum le type de problème rencontré.

Pour le portail en lui même, il y a une adresse mail générique qui permet aux utilisateurs de remonter aux responsables de l'intranet les erreurs qu'ils pourraient rencontrer. Ces "bugs" sont ensuite renseignés par ces responsables dans une liste Sharepoint pour en assurer le suivi et la prise en compte par les équipes techniques.

Technologie de chaque brique

Wooby portail - Le portail correspond à un développement entièrement spécifique en dot net.

Le choix d'un développement spécifique pour réaliser un portail, plutôt que d'utiliser SharePoint, tient à notre volonté initiale de nous affranchir de toute limitation imposée par un quelconque outil. Nous voulions façonner le portail tel que nous le voulions, sans intégrer de contraintes imposées par un logiciel. Nos besoins étant très différents du fonctionnement natif de SharePoint, le façonnage de SharePoint pour y parvenir aurait demandé autant, voir plus d'efforts.

Wooby Search - La partie « recherche » de Wooby repose sur le moteur de recherche de SharePoint 2007.Le moteur a été adapté à nos besoins précis en matière de recherche. Pour y répondre, des « security trimmers » ainsi qu'un moteur de génération de règles d'analyse ont été développés ; ces développements permettent de respecter les conditions de sécurité et de publication que nous voulions mettre en place, en réalisant un filtrage juste avant l'affichage des résultats.

La très grande partie des développements liés au moteur de recherche est hébergée sur la plateforme SharePoint. Seules les pages de résultats sont hébergées sur l'infrastructure de Wooby.

Wooby Motion - L'application repose sur un développement spécifique réalisé par des équipes internes Bouygues Telecom. Elle exploite la solution Windows Media Server de Microsoft.

L'application utilise un réseau de serveurs vidéo redondés répartis sur l'ensemble des sites de l'entreprise en France pour réduire la charge réseau. Elle intègre un serveur d'aide à l'encodage des fichiers vidéo ; l'unique format retenu est le WMV.

Woobycom (CMS) - La solution CMS Woobycom repose sur la solution native SharePoint, avec la fonctionnalité CMS activée. Cette fonctionnalité a été améliorée par un développement spécifique en dot net, exploitant des composants logiciels TELERIK.

Business Space (CMS) - Les différents Intranet métiers intégrés sont réalisés en utilisant les fonctionnalités natives de SharePoint, et les « thèmes graphiques » réalisés spécifiquement pour l'entreprise.

Wooby Network - Wooby network repose sur la solution NEWGATOR, qui s'appuie sur SharePoint. La solution a été adaptée à nos besoins par différents développements dot net de manière à répondre à nos attentes.

Wooby mobile - La version mobile de Wooby repose sur un développement spécifique réalisé en dot net.Elle se base en partie sur le framework jquery touch compatible Webkit, utilisant ainsi toute la puissance du CSS3. Cette déclinaison mobile de l'intranet est donc complètement compatible avec les smartphones dernière génération de type iPhone ou Android. En outre, un module http permet aisément de rediriger les utilisateurs non compatibles avec cet affichage vers une déclinaison plus basique de wooby mobile.

Chapitre 8 : conclusion

L'Intranet couvre un périmètre technique assez large. Certains composants reposent sur la technologie SharePoint natif ou avec développement complémentaire. D'autres éléments correspondent à des développements spécifiques réalisés en dot net.

Un projet remarquable à plus d'un titre

Au final, ce qui fait du projet Wooby un projet remarquable, c'est une accumulation de particularités qui en font un projet tout à fait unique :

- Une aventure humaine forte, autour d'une collaboration agile et solidaire entre tous les acteurs du projet, maîtrise d'ouvrage (une personne), maîtrise d'œuvre (trois personnes), mais aussi avec les fournisseurs chargés de la réalisation ;
- Une stratégie très globale et large dont la refonte du portail (un chantier majeur) n'est finalement qu'une brique, même si elle en est la clé de voute ;
- Un virage « Entreprise 2.0 » rapide et franc rendu possible grâce au nouveau portail, avec à la fois l'intégration de fonctionnalités participatives et contributives dans le portail, mais également la mise en place de services typiquement « Web 2.0 » (Wooby Network) ;
- Un projet né de l'évolution naturelle et rapide des usages Web au sein des entreprises, en seulement quelques années, et qui a bouleversé un ordre apparemment bien établi ;
- Un accostage technologique avec un outil collaboratif désormais bien ancré dans les méthodes de travail des collaborateurs ;
- Des fonctionnalités résolument innovantes et nouvelles, fruit de la recherche de l'optimisation de l'efficacité des collaborateurs ;
- … et pour autant, une recherche systématique de la simplicité dans toutes les fonctionnalités mises en œuvre
- Un projet aux enjeux importants, et en très forte visibilité à la fois vis-à-vis des clients que de la direction générale ;
- Un projet de grande dimension, par le nombre de chantiers à mener simultanément,
- … et pourtant, une équipe interne en charge de la conception et du pilotage de dimension réduite (quatre acteurs internes principaux pour la conception et le pilotage) ;

Les clés du succès

Le projet de rénovation de l'intranet de Bouygues Telecom doit sa réussite à plusieurs choses qui se sont combinées pour rendre le projet possible.

L'appui de la Direction Générale - L'appui de la direction générale est essentiel pour le projet.

Dans le cadre de Wooby, la nouvelle version a été portée par le DG, le DRH, le DSI et le DI. L'équipe projet les a rencontrés à plusieurs reprises et leur fait part des orientations choisies et de l'avancement global du projet.

Solidarité et synergie au sein des équipes - L'équipe projet doit être animée par la même volonté de réussir et doit partager les mêmes objectifs.

Le relationnel entre la MOA et la MOE est essentiel dans le bon déroulé du projet. L'organisation de l'équipe en « mode plateau » a renforcé les liens entre les membres de l'équipe, permis de dégager des vrais gains de productivité (temps, déplacement…) et de raccourcir au maximum les circuits de décision pour gagner en réactivité…

La confiance et l'écoute réciproque sont indispensables.

La volonté de faire simple – Le mot d'ordre tout au long du projet était « SIMPLICITE », que ce soit dans les fonctionnalités imaginées, que dans les solutions techniques, et surtout dans la manière de gérer le projet.

Agilité – être agile, ce n'est pas forcément appliquer une méthode estampillée « agilité » (SCRUM), c'est surtout tout mettre en œuvre pour faire simple et rapide. Etre agile, c'est par exemple rechercher une solution nouvelle pour concevoir une solution (faire un Wiki plutôt qu'une EB par exemple). Etre agile c'est aussi par exemple faire les points d'avancement chez le fournisseur, plutôt que dans les locaux de Bouygues Telecom, pour leur faire perdre le moins de temps possible. Etre agile, c'est aussi être solidaire entre tous les acteurs, MOA, MOE et fournisseurs.

Disponibilité - Ce projet doit être la préoccupation n°1 de l'équipe pendant toute la période du projet. Eviter au maximum les projets parallèles et missions annexes. 100% de disponibilité sur ce projet est un pré requis.

Conception & Proof of concepts - La conception est une étape capitale ; elle va orienter le projet dans la bonne ou la mauvaise direction. Les validations techniques réalisées lors de cette étape nous ont évité de mauvaises surprises lors du développement.

De nouvelles opportunités pour l'entreprise

De plus en plus, les collaborateurs se trouvent face à une forêt de plus en plus dense d'outils et d'informations à traiter :

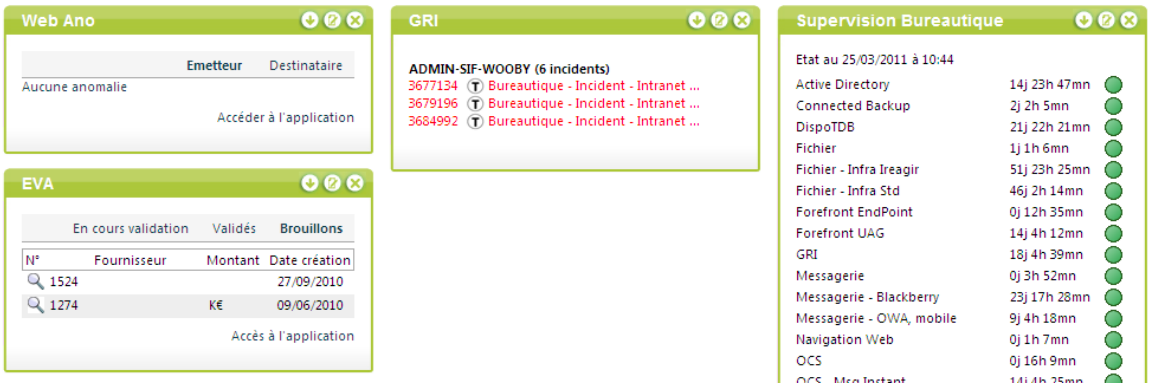
- *Les collaborateurs doivent jongler avec de plus en plus d'outils, outils bleus ou rouges, client léger ou applications lourdes ;*
- *Ils traitent de plus en plus d'information, sous forme de documents, mais aussi de sites SharePoint, …. ;*
- *La recherche de l'amélioration continue et de la performance va ajouter des indicateurs à suivre. Ce sont de nouvelles informations à suivre et à gérer ;*

Dans le même temps, d'autres outils métier contiennent des informations encore plus utiles pour le métier de certains collaborateurs, mais elles restent inaccessibles. Car si produire l'information à partir des outils métier est une chose bien maîtrisée, la publier aux collaborateurs de façon simple et efficace, c'est une autre question. C'est surtout une autre expertise.

Appliquées au métier, ces Widgets permettent de publier facilement de l'information issue du SI métier, en apportant une synthèse des informations principales.

Autrement dit, si pour travailler un utilisateur doit constamment avoir la connaissance d'informations issues de plusieurs applications, il peut lui être possible de se constituer dans Wooby en quelques clics un véritable « tableau de bord » affichant toutes les informations utiles à son métier.

Ce tableau de bord permettrait :

- De lire directement l'information en temps réelle, issue de l'application sans avoir à l'ouvrir (se connecter, saisir éventuellement un login / mot de passe, …) ;
- Eventuellement si besoin de faire une action simple (bouton validation par exemple) ;
- Quand cela est possible, d'accéder à l'information dans l'outil, par un clic ;

Plusieurs Widgets métier existent dors et déjà : Web ano, GRI, EVA (espace validation des accords), et Bureautique (indicateurs de supervision, réservé aux collaborateurs de la DIP)