

Fiche 2

Les limites de l'usage de l'e-mail, au profit des autres outils de communication et de collaboration

Sommaire

- Limites de l'e-mail dans le travail collaboratif
- Le rôle de l'e-mail dans les applications métiers
- Messagerie unifiée
- Messagerie instantanée

Limites de l'e-mail dans le travail collaboratif

L'e-mail : un outil collaboratif « en apparence » seulement

L'envoi d'un e-mail à un groupe de travail est d'une facilité tentante. La plupart des clients de messagerie permettent en quelques clics d'envoyer un ou plusieurs fichiers attachés à une personne, ou à un groupe de travail, dont on souhaite solliciter l'avis ou un travail de modification.

Cette facilité et ce « don d'ubiquité » (envoyer presque instantanément à plusieurs personnes dans plusieurs lieux) ont représenté un gain énorme dans les années 1995 à 2000 pour la circulation de l'information, l'échange, et le travail en équipe.

Pourtant, une étude plus détaillée des processus de travail collaboratif laisse apparaître de réelles limites de l'utilisation de l'e-mail. D'autre part, depuis les années 2000, de nouvelles applications ou technologies et des méthodes de travail collaboratif plus abouties permettent de combler de nombreuses limites développées dans ce chapitre.

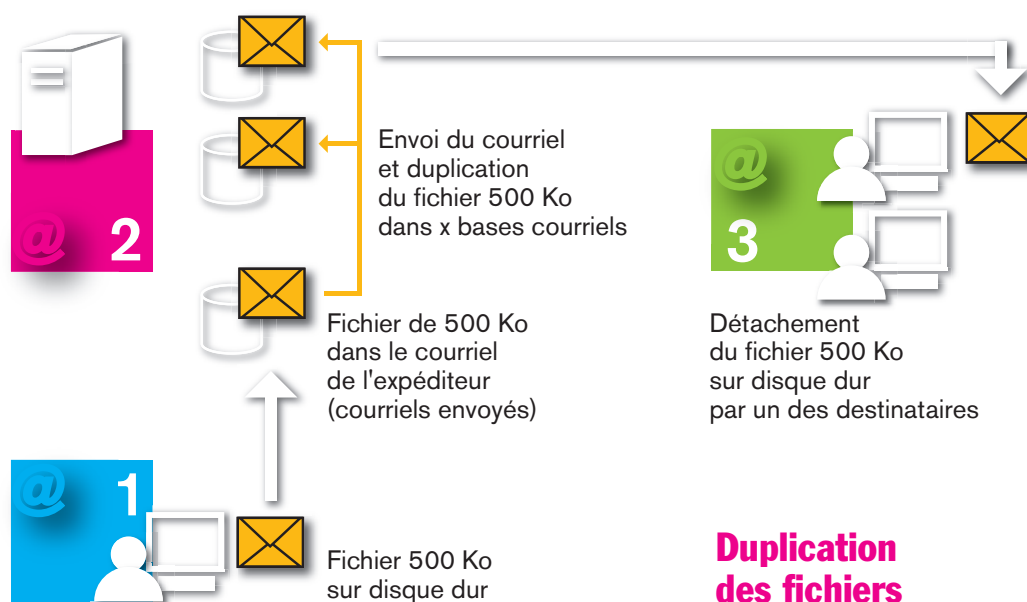
Nous traiterons ici des exemples de travail collaboratif au sein d'une même organisation, c'est-à-dire pour des personnes d'une même entreprise, bénéficiant d'un même réseau d'entreprise et des mêmes outils de messagerie.

L'extrapolation des explications ci-dessous à un travail collaboratif dans une entreprise étendue (société, fournisseurs, partenaires, voire clients) reste tout à fait possible, mais nécessite quelques investissements d'infrastructure supplémentaires (zone d'échange Extranet, sécurité via une DMZ ou zone Démilitarisée, parfois interface entre applications,...)

Limites dans l'utilisation de l'e-mail

Des dangers peuvent apparaître comme : la duplication de contenu, le suivi des versions, la traçabilité des processus, la sécurité, la reprise de l'historique lors de la remise d'un dossier à un nouveau collaborateur.

Bases courriels sur serveur



Étapes du phénomène :

- 1- L'expéditeur attache un fichier de 500 Ko de son disque dur (ou de son espace disque sur le réseau) dans un e-mail à envoyer à 2 personnes. Ce fichier se retrouve alors également sur le serveur de messagerie, dans la base e-mail de l'expéditeur (section « messages envoyés »)
- 2- L'envoi à 2 personnes de l'e-mail dépose dans la base mail de chaque destinataire ce fichier de 500 Ko.
- 3- Il est souvent probable qu'un (ou plusieurs) des destinataires enregistre également le fichier sur son disque dur ou son unité réseau.

Ce scénario avec 3 personnes met en évidence qu'un simple fichier de 500 Ko finit par occuper entre 2 Mo et 3 Mo (et nous ne développons pas ici les possibles réponses et « faire suivre » avec les pièces jointes qui resteront parfois attachées).

L'effet exponentiel de cette duplication (reportons nous aux volumétries indiquées dans le dossier et aux nombres d'e-mails et de fichiers que vous recevez ou envoyez chaque jour) a forcément des répercussions techniques sur les espaces disques.

L'espace disque est aujourd'hui peu cher, mais pas gratuit...

Ces pratiques sont également préjudiciables au niveau du suivi et de l'organisation.

Derrière ces dangers se profilent des enjeux business : erreur possible, perte de temps, non-conformité aux exigences d'un donneur d'ordre ...

La duplication du contenu

Au niveau technique tout d'abord, l'envoi d'un mail à plusieurs personnes avec des fichiers attachés multiplie d'autant le volume occupé sur les espaces disques.

La figure ci-dessus explique le phénomène qui se produit régulièrement au sein d'une entreprise.

La notion de suivi des versions

L'envoi d'un e-mail avec une pièce jointe peut avoir deux objectifs :

- Informer les destinataires de l'intérêt du document attaché pour lecture, classement,

etc... Dans ce cas, nous pouvons supposer qu'aucune action supplémentaire n'est requise (bien que cela soit plus subtile).

- Demander un travail de modifications ou de complément aux destinataires.

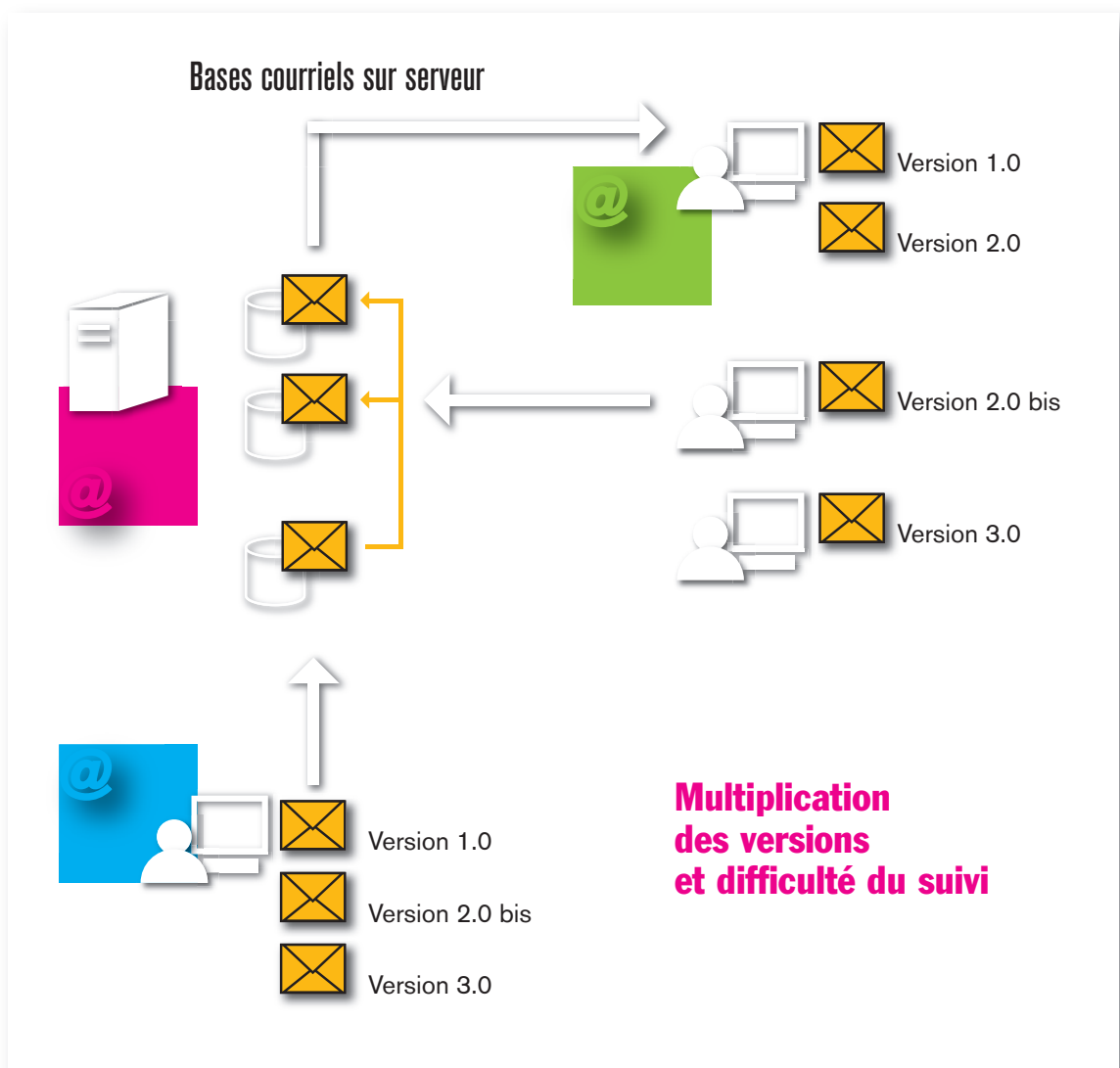
Dans le deuxième cas, les limites de la collaboration par e-mails sont clairement atteintes. La figure ci-dessous en donne un exemple.

Dans le cas d'une demande de contribution de plusieurs personnes, chacun va alors enregistrer le fichier joint à l'e-mail sur son disque pour le modifier, puis retourner une version complétée à l'expéditeur initial (avec parfois en copie les autres contributeurs).

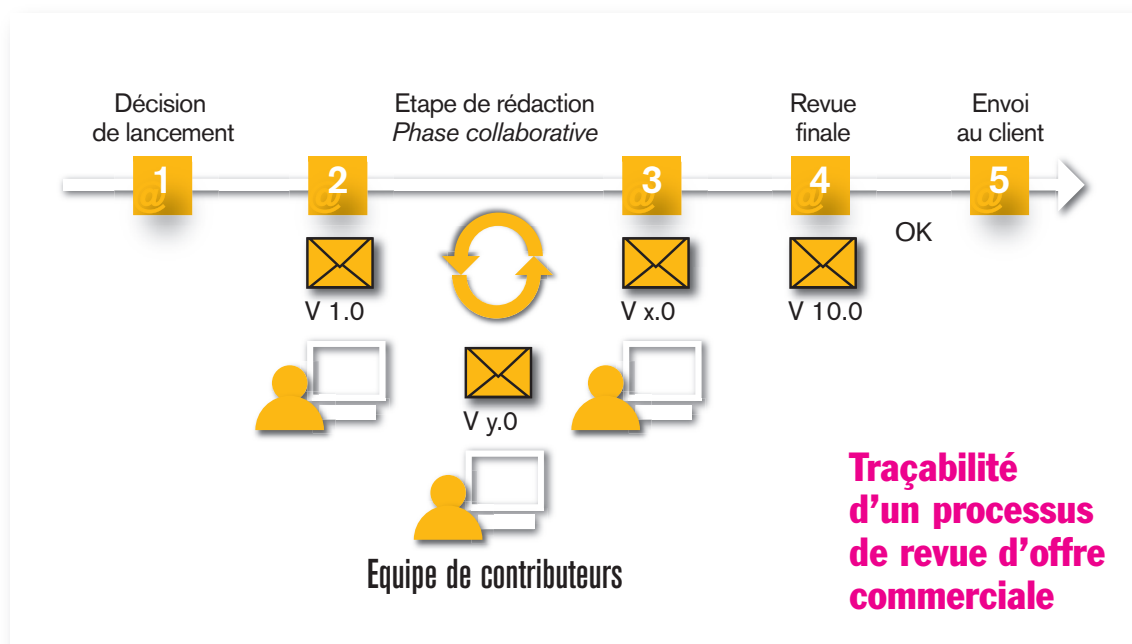
Il en résulte la circulation de plusieurs versions (version 1.0, version 2.0 ou 2.0 bis, modifiée par une autre, la version 3.0 qu'un contributeur aura modifiée à partir de la version 2.0, en oubliant la version 2.0 bis, etc...).

Nous retrouvons l'impact technique sur la duplication des fichiers, mais surtout, les chances de retrouver et utiliser une version bien mise à jour et complète deviennent limitées.

Pour un document complexe avec 3 ou 4 contributeurs et une durée de rédaction collaborative de 2 ou 3 semaines, donc plusieurs mises à jour et compléments (un contrat commercial complexe, un document technique pointu, ...), la plus grande rigueur des participants aura du mal à venir à bout du risque de présenter une version incomplète à la fin.



Les limites de l'usage de l'e-mail, au profit des autres outils de communication et de collaboration



Le déroulement d'un processus et la traçabilité

Le processus de revue de contrat ou de revue de proposition commerciale est un processus classique dans les entreprises, surtout depuis la norme ISO V2000.

Il s'agit de démontrer que les différentes étapes du processus sont bien respectées. Ce processus reprend en général les étapes suivantes (voir figure ci-dessus) :

- décision de lancement de la proposition,
- étape de rédaction,
- phase de revue finale,
- décision d'envoyer le document final et validé au client,...

La notion de processus est très importante aujourd'hui dans le travail collaboratif (s'assurer que tous les acteurs déroulent une méthode de travail maîtrisée aboutissant à une bonne qualité du document).

Après plusieurs semaines de travail, la collaboration de 4 ou 5 contributeurs compétents, il est souvent délicat de consolider toutes ces étapes et de s'assurer qu'elles ont toutes été respectées. Cela est d'autant plus délicat lorsque tout le processus s'est déroulé par envoi d'e-mails, réponses, échanges de pièces jointes, via le système de messagerie.

Même si tous les mails sont conservés précieusement (voir par exemple fiche 6), il sera toujours diffi-

cile de s'assurer que toutes les étapes d'un processus sont bien respectées, en raison de la multitude des e-mails échangés, mais aussi parce que le mail ne garantit pas le respect d'une étape ou un envoi par erreur avant l'étape de validation finale (lorsque c'est un envoi par erreur au client, les impacts peuvent être importants...). C'est une des limites majeures du mail dans le mode collaboratif : la « non traçabilité » et le manque de fiabilité des étapes.

La sécurité

La sécurité est également le point faible de l'e-mail en mode collaboratif.

Une proposition doit circuler entre les personnes nécessaires, mais ne pas forcément être accessible par d'autres personnes de l'organisation.

Bien que la plupart des serveurs de messagerie proposent des fonctions anti-copie, anti « faire-suivre », la plupart des utilisateurs ne les utilisent pas.

Ainsi, le fichier attaché ne profite d'aucune sécurité en particulier et peut tout à fait être envoyé à d'autres personnes, en dehors de l'équipe de travail.

Le mail n'assure pas de sécurité propre au document et même un document word avec mot de passe n'est pas suffisant. Un mot de passe se communique aussi... par e-mail...

La remise du dossier à un nouveau collaborateur

Paradoxalement au fait que la sécurité soit très pauvre dans une organisation collaborative fondée uniquement sur le mail, il est souvent délicat, dans ce mode de fonctionnement, d'intégrer un nouveau collaborateur.

Lorsqu'un nouveau membre arrive dans l'équipe qui travaille sur un sujet, comment lui donner une bonne compréhension du travail en cours et du dossier ?

La seule solution est souvent de lui faire suivre les multiples e-mails contenant fichiers attachés et remarques en essayant de ne pas oublier un e-mail important.

Ces quelques exemples concrets d'une équipe de travail fondant le travail collaboratif uniquement sur l'utilisation de l'e-mail démontre combien l'outil de messagerie a ses limites dans ce contexte.

Il existe aujourd'hui d'autres applications plus adaptées, qui utilisent l'e-mail en mode « notification », c'est-à-dire pour avertir les contributeurs, sans que l'e-mail ne porte un contenu trop important.

Des solutions collaboratives possibles :

Les applications de Gestion Documentaire Collaborative

Le marché des applications collaboratives est aujourd'hui assez vaste, tant au niveau des applications dites « Middle-Market », donc pour PME, que des applications adaptées à des entreprises multinationales. Pourtant, ce marché a atteint une certaine maturité et on peut trouver quelques propriétés communes :

- Les applications se fondent sur un système documentaire, associant une fiche documentaire à un ou plusieurs fichiers. Ces fiches permettent de définir le classement, le thème, le type et certaines propriétés du document et assurent le suivi en version et modification du document.
- Les droits d'accès et la sécurité sont explicites au niveau de la fiche documentaire et du système documentaire : qui peut modifier, qui peut avoir accès en consultation, etc... et ne dépendent pas des destinataires d'un e-mail.
- La création d'un environnement projet ou collaboratif. Les membres y sont explicitement inscrits et

personne d'autre ne peut voir les documents dans cet environnement.

- L'application envoie aux membres de l'équipe des e-mails pour toutes modifications ou événements, avec un lien vers les fiches documentaires. Le mail ne porte que peu d'information, ne génère pas de duplication de contenu et peut être effacé. Il ne porte pas non plus de droits d'accès. Ainsi, même si une personne reçoit ce mail par erreur, le lien ne marchera pas si elle n'est pas connue du système.
- L'application est souvent associée à un moteur de processus, parfois très simple, permettant d'assurer que certains documents sont bien soumis à certaines étapes de validation par les bonnes personnes afin de poursuivre leur « cycle de vie ».
- Enfin, suivant les éditeurs, on trouvera des fonctions pour gérer le nomadisme (accès à certains documents depuis l'hôtel ou l'avion), du « reporting », des moteurs de recherche avancée, etc....

Le sujet n'est pas ici de mettre en avant un éditeur ou un autre, mais vous pouvez conseiller à votre responsable informatique de se rendre à certains salons sur le sujet, comme :

- Salon Documentation
- Forum de la GEIDE

D'autres outils de partage et d'interaction

Il existe aussi d'autres applications permettant d'éviter l'usage de l'e-mail de manière inadaptée et d'encombrer les messageries :

- Le système de conférence audio ou vidéo, avec partage de tableau blanc et de fichier, pour une contribution de chaque participant et un travail d'équipe en temps réel.
- Les messageries instantanées pour discuter et tracer une conversation rapide sur un thème pointu.

Il existe là aussi différentes solutions avec des coûts de mise en ligne réduits (et parfois l'achat de WebCam). Cependant, prenez soin d'en parler avec votre responsable informatique car cela nécessite quelques adaptations du réseau et de la sécurité.

Le rôle de l'e-mail dans les applications métiers

Nous avons vu que dans les applications collaboratives, l'e-mail était un simple moyen de notification pour différents acteurs, et qu'il ne portait plus de contenu, ce contenu étant protégé dans l'application collaborative.

Ce même mécanisme est également utilisé dans les moteurs de processus ou moteurs de Workflows, souvent utilisés dans une approche « BPM » ou « Business Process Management ». A chaque étape du processus, l'acteur ayant à faire une activité précise reçoit un e-mail de notification par le système, avec un lien vers l'application et l'écran sur lequel il doit agir. Ainsi, l'e-mail est dans ce cas un outil que l'application de processus utilise pour prévenir et informer chaque acteur.

On retrouve ce même principe dans de nombreuses applications de GRC (Gestion de la Relation Client) ou SAV (Service Après-vente) où tout événement sur le client inscrit dans l'application est notifié aux personnes en relation avec le client. Cela peut être une demande du client directement formulée sur un site web, un incident sur une machine vendue au client, remonté par un commercial vers le service technique, etc...

Dans ces cas de figure, l'application envoie elle-même des e-mails aux utilisateurs pour les notifier d'une action à faire. Cela évite aux utilisateurs d'avoir à se connecter régulièrement ou de faire des recherches pour savoir si un événement les concerne. Ainsi, ils peuvent se concentrer sur leurs activités, sans craindre de manquer une action, car leur messagerie recevra alors un e-mail.

Enfin, l'e-mail peut parfois être utilisé comme un robot pour qu'une application reçoive des informations. Il s'agit des mails dits « structurés ».

Prenons par exemple le cas d'un technicien de maintenance, M. Durant, en visite chez un client dans l'est de la France, la société « RapidEmballage ». Suite à l'analyse d'une machine chez le client, il découvre un défaut que le bureau d'étude doit analyser.

Soit il peut accéder à l'application de service après-vente pour créer un incident dans le système, soit il rédige un mail suivant un format bien défini, et il peut

ainsi l'envoyer au système depuis les locaux du client, ou depuis son hôtel le soir.

Exemple de mail structuré :

« Destinataire : MailSAV@company.fr

Titre : Incident à déclarer

Corps de l'e-mail :

Auteur de l'incident : Durant

Client : RapidEmballage

N° Machine : X409

Type de panne : fuite hydraulique

Description : « problème de fuite dans la système hydraulique n'assurant pas un bon emballage »

Fin du mail structuré

Cet e-mail sera directement envoyé à l'application qui « décodera » les différents mots clés dans le corps du texte (client, No Machine, etc...) et créera automatiquement un incident dans le système avec les bons attributs. En réponse, l'application enverra un autre e-mail avec le numéro d'incident, au destinataire, mais aussi aux différentes personnes traitant ce client. L'incident pourra alors être complété et les actions pour le résoudre seront prises dès le lendemain.

Ces exemples montrent que l'e-mail n'est pas seulement un échange entre personnes. C'est aussi un outil qui peut être utilisé par les applications pour communiquer avec différents acteurs.

Messagerie unifiée

Définition, Usages et Bénéfices

Définition

Les collaborateurs sont équipés de différents terminaux : téléphone fixe, mobile Dect ou Wifi, GSM, ordinateur, PDA, etc et de différentes messageries (vocales, sms, fax et e-mail).

Ils ont également besoin de consulter simplement leurs messages en tout lieu et à tout moment.

Mettre en œuvre une solution qui permette d'unifier les différentes messageries et de gérer ses messages par le média de son choix devient un atout pour l'entreprise et l'efficacité individuelle des collaborateurs.

Adoption de la messagerie unifiée en entreprise

La messagerie électronique maîtrisée par la majorité des employés, peut être le point de convergence des différents outils de messagerie.

Exemples et scénarios d'usage

- Disposer d'un numéro unique fax/tel/GSM ;
- Écouter un message vocal déposé sur son téléphone fixe à partir de son mobile, avec authentification automatique ;
- Écouter un e-mail en synthèse vocale en filtrant les e-mails lus, par exemple lecture uniquement des e-mails d'un client spécifique ;
- Envoyer un fax par l'interface de messagerie électronique pour une commande, et recevoir un accusé de réception automatique d'une demande de service ;
- Réceptionner un fax confidentiel sur son poste de travail directement ;
- Envoyer des SMS de confirmation de livraison automatique via une application métier (pour limiter les appels entrants et augmenter la qualité de service) ;
- Être prévenu par SMS de l'arrivée d'un message vocal sur mon poste fixe avec les coordonnées des interlocuteurs qui ont souhaité me joindre ;
- Transférer un message vocal par simple envoi d'e-mail.

Bénéfices pour l'entreprise

Les bénéfices d'une telle solution peuvent être appréhendés à deux niveaux dans l'entreprise : utilisateurs et exploitants.

Utilisateur

- Gestion des messages simplifiés : homogénéisation des interfaces, consultation des messages par n'importe quel terminal.
- Développement de la mobilité : capacité à recevoir, consulter et émettre des messages quel que soit sa localisation, télétravail, hôtel, hotspot et le terminal dont on dispose.

Exploitant

- Rationalisation des infrastructures de message-

rie en regroupant les différents services sur un serveur commun (suppression des fax, un seul serveur pour gérer les messages voix, fax, sms).

■ Exploitation centralisée

Au delà de ces bénéfices, la messagerie unifiée est un élément qui, associé à d'autres technologies, comme le Couplage Téléphonie et Informatique, permet une réelle intégration avec les applications métiers et devient une fondation d'une stratégie de Communication Unifiée d'entreprise.

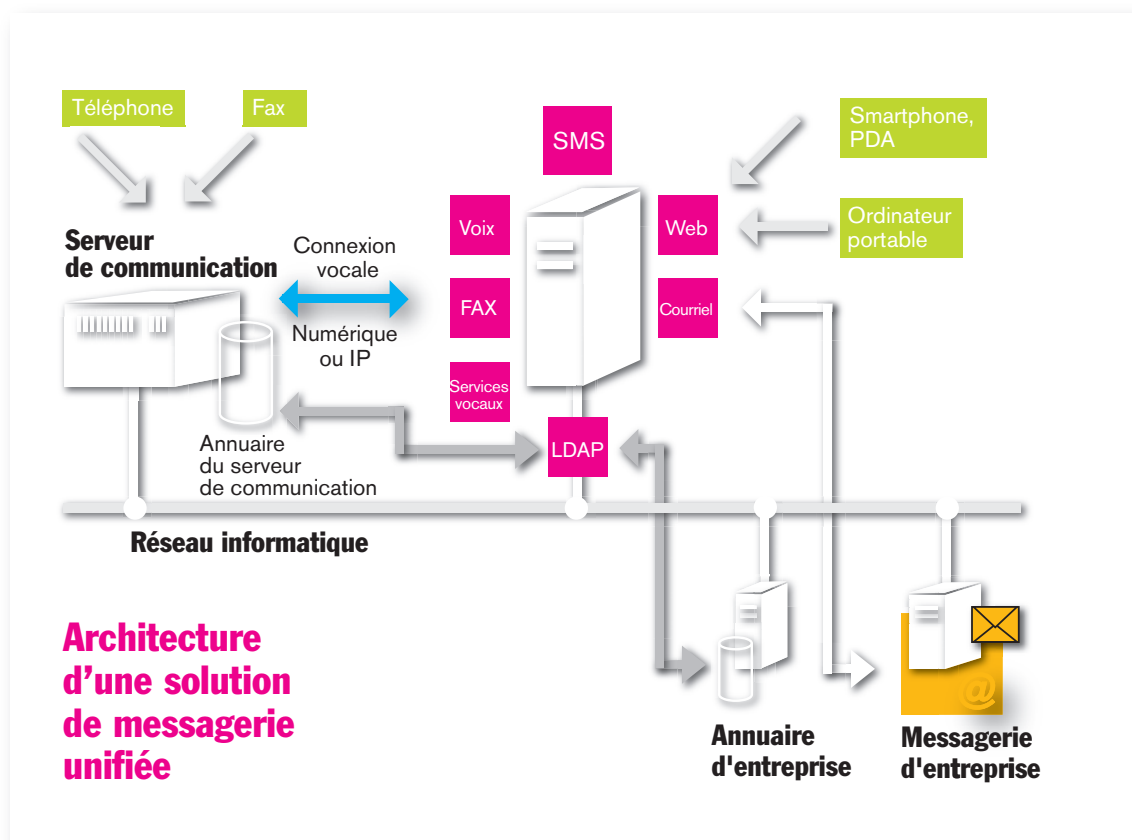
Cette Communication Unifiée prend toute sa valeur lorsqu'elle s'intègre avec des processus métiers, ex : envoi automatique d'un fax au client lors d'une confirmation de commande, envoi automatique d'un SMS pour confirmer une intervention de service après vente ou pour notifier le retour d'un article réparé, appel téléphonique lancé directement depuis le PC en réponse à un mail...

Choix d'une solution, Architecture et Mise en Œuvre

Recommandations dans le choix de la solution de messagerie unifiée

- La qualité de l'intégration avec le client de messagerie est souvent déterminante, il est important que les nouveaux services soient présentés de façon ergonomique et cohérente pour que les utilisateurs puissent se les approprier facilement.
- Le choix de la solution se fera aussi en fonction du type de message que l'on souhaite unifier : e-mail, voix, fax, sms, toutes les solutions ne couvrent pas l'ensemble des médias.
- Les moyens de consultation des messages sont aussi à prendre en compte notamment si l'on dispose d'utilisateurs nomades : client de messagerie, web, synthèse et reconnaissance vocale.
- Dans le cadre de projet incluant une intégration de la communication dans des processus métiers, il est important de prendre en compte les possibilités offertes par la solution notamment en terme de connecteurs avec les applications métiers.
- La facilité d'administration de la solution est aussi un critère important pour optimiser les coûts d'exploitation.

Les limites de l'usage de l'e-mail, au profit des autres outils de communication et de collaboration



Mise en œuvre

Le succès de la mise en œuvre d'une telle solution repose sur la qualité de l'intégration entre deux mondes qui ne communiquent pas nativement entre eux : les télécoms et l'informatique. Pour cela il est recommandé de faire appel à une société qui a la double maîtrise des infrastructures et applications de communication.

Un autre point clef, en terme de succès d'un tel projet, est l'attention apportée à l'accompagnement des utilisateurs. Cette démarche est à prendre en compte dès les phases amonts du projet pour communiquer efficacement sur les bénéfices qu'apporte la solution de messagerie unifiée dans le travail quotidien des collaborateurs.

Panorama des offres

Les solutions de messagerie unifiée sont proposées par différentes catégories de constructeurs et d'éditeurs :

- Les acteurs du monde de la communication d'entreprise (Alcatel, Cisco, Nortel, Siemens, Avaya...) proposent des solutions de messagerie unifiée propriétaires intégrées à leurs offres, ils proposent aussi des offres de messagerie instantanée associées au service de présence.

- Des éditeurs spécialisés dans le domaine de la messagerie unifiée souvent issus de l'environnement du serveur de fax proposent des solutions indépendantes de la plate-forme de communication (Cycos, Tetco, ...).

- Par ailleurs les éditeurs issus du monde du poste de travail développent aussi ces nouveaux services, c'est le cas de Microsoft avec son offre de messagerie unifiée pour Exchange 2007 ou IBM avec son offre de messagerie unifiée et collaborative Lotus Notes très présente dans le monde de l'entreprise.

Messagerie instantanée

Définition et Usages

Définition

La messagerie instantanée permet de dialoguer instantanément par ordinateur avec un interlocuteur distant connecté au même réseau informatique, notamment Internet.

Cet outil permet de visualiser la disponibilité de l'interlocuteur (en ligne, occupé, ...).

Différences par rapport au e-mail

À la différence de l'e-mail qui par définition est un outil de communication asynchrone, la messagerie instantanée est du domaine du synchrone, c'est à dire du temps réel. A ce titre elle est complémentaire de l'e-mail et va générer de nouveaux usages au sein de l'entreprise (détaillés ci dessous).

Adoption de cet outil

Le développement de la messagerie instantanée en entreprise est fortement tiré par l'adoption aujourd'hui massive des solutions grand public qui existent déjà depuis quelques années.

Le développement et la mise en œuvre des solutions entreprise sont associés à une volonté des entreprises de maîtriser les flux de communication échangés au travers de cet outil, un grand nombre d'employés l'utilisent quotidiennement au sein de leurs entreprises, des solutions grand public qui échappent à la politique de sécurité des sociétés.

Un autre moteur pour la mise en œuvre de solutions entreprises est leur capacité d'intégration avec les autres applications du poste de travail (agenda, applications de communication voix, vidéo, ...).

Usages en entreprise

■ Réaliser d'autres tâches en même temps,
Ex : poser une question à quelqu'un qui est déjà en conversation sur un autre média, le téléphone par exemple, et inversement, alors que je suis en communication et que j'ai besoin d'une précision, poser une question à une personne sans interrompre ma conversation.

■ Relancer quelqu'un qui n'a pas répondu par téléphone ou par e-mail.

■ Réduire les coûts des appels longue distance pour des communications simples.

■ Eviter des communications directes difficiles
Ex : lever les barrières linguistiques en permettant, à des personnes ne maîtrisant pas parfaitement une langue étrangère, de prendre du recul par rapport aux questions qui leur sont posées et aux réponses qu'elles formulent en retour.

Le choix d'une solution de messagerie instantanée

Solution entreprise

■ Application appropriée à une utilisation professionnelle (pas de publicité, ergonomie).

■ Application de la politique de sécurité de l'entreprise (antivirus, filtrage).

■ Intégration avec les infrastructures et applications de l'entreprise (messagerie, annuaire, « conferencing » (téléconférence, webconferencing, ...)).

■ Permet si nécessaire de s'interconnecter de façon sécurisée avec des solutions grand public (suivant la solution)

Solution grand public

■ Manque de maîtrise de la société (flux, sécurité, ...).

■ Dissocié des autres outils collaboratifs de l'entreprise.

■ Gratuit (mais financé par la publicité...).

■ Difficulté pour dissocier l'utilisation professionnelle de l'utilisation personnelle.

