

Entreprise 2.0

Des plateformes collaboratives pour nourrir la connaissance, la productivité et l'innovation

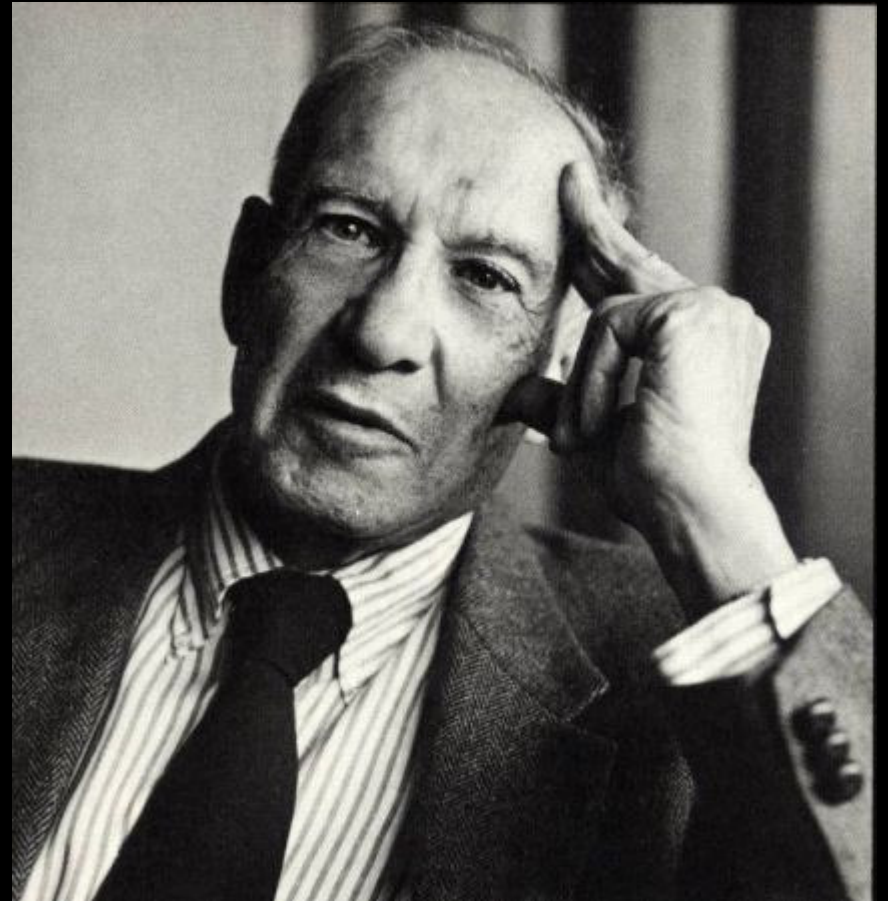
cecil dijoux – cdijoux@gmail.com
<http://ceciil.wordpress.com>



- 1 - Connaissance
- 2 - Productivité
- 3 – Innovation
- 4 – Collaboration
- 5 – Entreprise 2.0
- 6 – Vaporware ?
- 7 – Implémentation

1 - Connaissance

*la connaissance est
notre source de
richesse. Appliquée
aux tâches que nous
savons déjà faire elle
est productivité.
Appliquée aux
tâches nouvelles elle
devient innovation.*



Peter Drucker

Management challenges of the XXIst Century-1999

*« Travailleur de la connaissance
: qui travaille avec l'information
ou qui développe la
connaissance dans le cadre de
son activité professionnelle »*

Peter Drucker (1959)

Pas une question de technologies

*« Il y a deux sortes de savoir : nous
connaissons un sujet, ou nous savons
où trouver de l'information à son
sujet. »*

(Samuel Johnson. 1709-1784)

Connaissance

2 - Productivité

*« La contribution du
management au XXème siècle :
une productivité multipliée par
50 chez le travailleur manuel. »*

Peter Drucker

(Les défis du Management au XXIème siècle)

Le travailleur du savoir passe jusqu'à 30%
de son temps à chercher des données.



Seuls 44% des utilisateurs au sein de l'entreprise
trouvent les fichiers (internes) qu'ils recherchent,
comparés aux 86% des utilisateurs d'internet

FORRESTER®

“Si HP savait ce que HP sait nous serions 3
fois plus profitables”



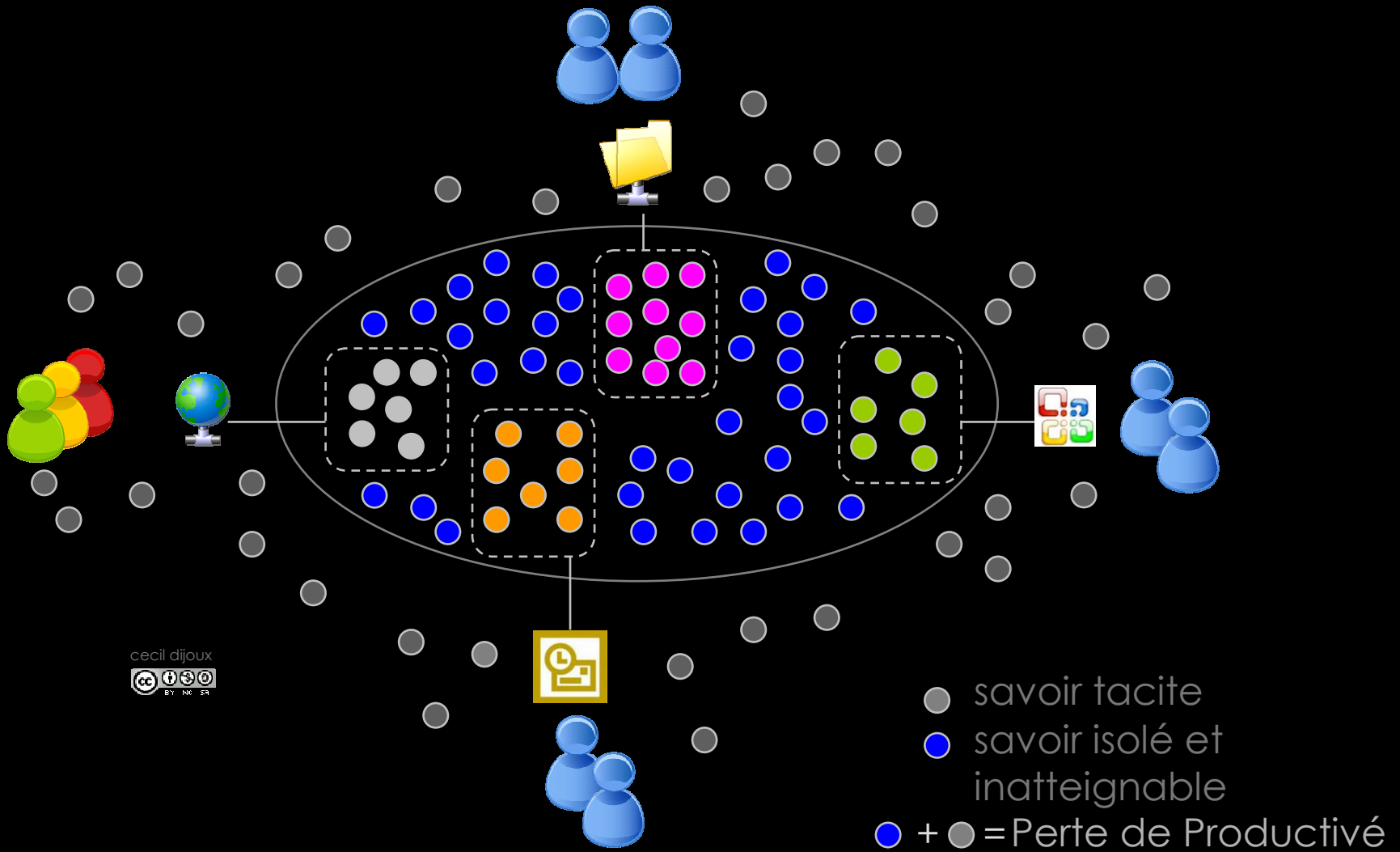
Lew Platt – Former CEO of HP



Les managers
passent 2h/jour
à rechercher
de l'information
50 % de
l'information
trouvée n'a pas
d'utilité



*Survey 1000 middle managers
US/UK – Jan 2007*



cecil dijoux
CC BY NC SA

Capture du savoir dans l'Entreprise 1.0

Connaissance

3 - Innovation

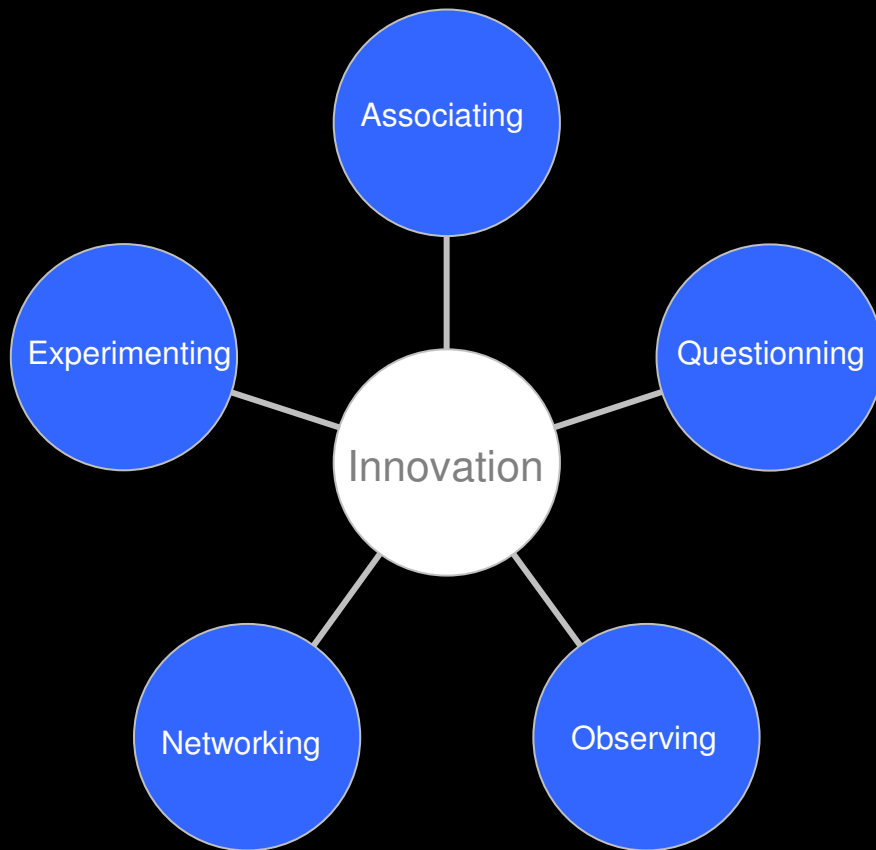
Productivité

« L'innovation est le processus qui traduit la connaissance en croissance économique et bien-être social. »

(Australian Research Council)



Mais aussi ...



... *cinq clefs*

Harvard Business
School

6 années d'étude
3000 directeurs
500 entrepreneurs
innovants

... networking & associating

- Innovation d'usage et de technologie sur :
 - l'offre (Produit / service)
 - les processus
 - le modèle économique

(rapport « Autre vision de l'innovation » P. Morand, D. Mandeau)

... observing



“La bonne innovation provient de la résolution de simples problèmes auxquels nous sommes intimement liés.”

(David Heinemeier Hansson – 37Signals)

... questioning

“En Allemagne, des entreprises telles que Daimler, Bayer, Siemens ou SAP ont un département de Grundsatzfragen, (Questions Fondamentales).”

(Eric E Vogts : The Art of Powerful Questions – catalysing Insight, Innovation and Action)

... experimenting

« Le management qui est critique et destructif lorsque des erreurs sont commises tue l'initiative. Et il est essentiel que nous disposions d'un grand nombre de collaborateurs ayant de l'initiative si nous souhaitons continuer à croître »

William Mc Knight – 3M President/Chairman from 1929 to 1966



... *déception*

65% des 700+ senior executives interrogés sont déçus par la capacité de leur entreprise à stimuler l'innovation.

The McKinsey Quarterly

The McKinsey Quarterly
*Competitive advantage
from better interactions*

Connaissance

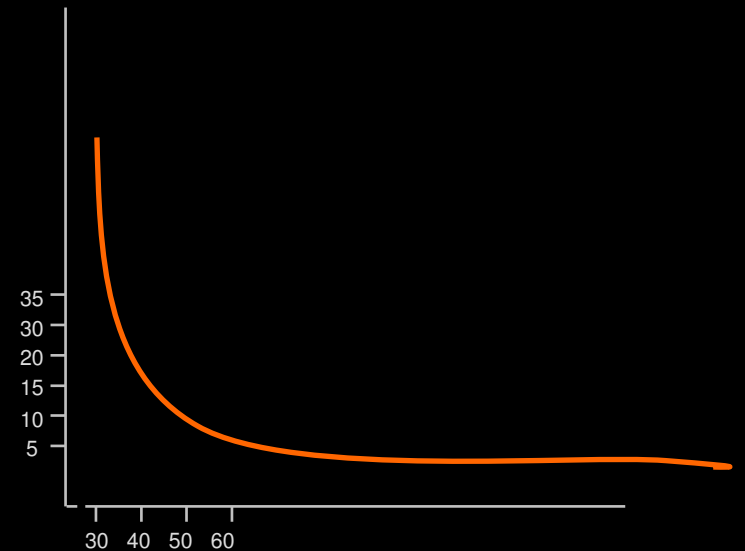
4 - Collaboration

Innovation

Productivité

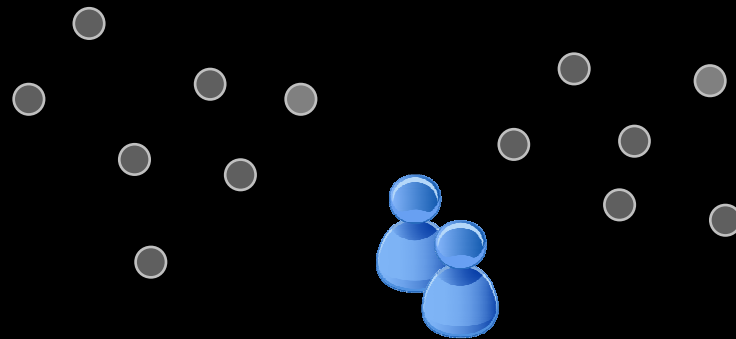
Les employés ne sont pas amenés à collaborer très souvent s'ils sont distants de plus de 15 mètres

Thomas Allen – MIT, 1977



25 à 50% des employés sont engagés
dans une collaboration basée sur un
savoir « tacite »

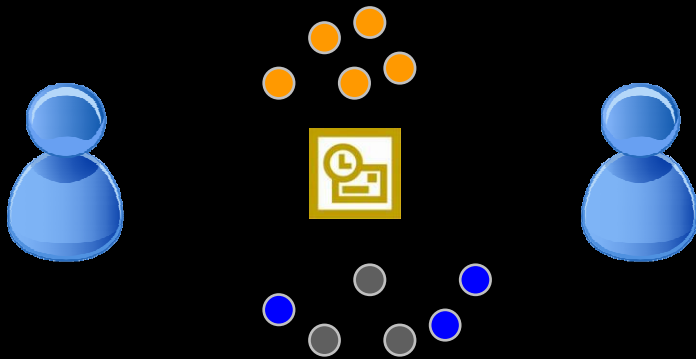
Comment capturer ce savoir ?



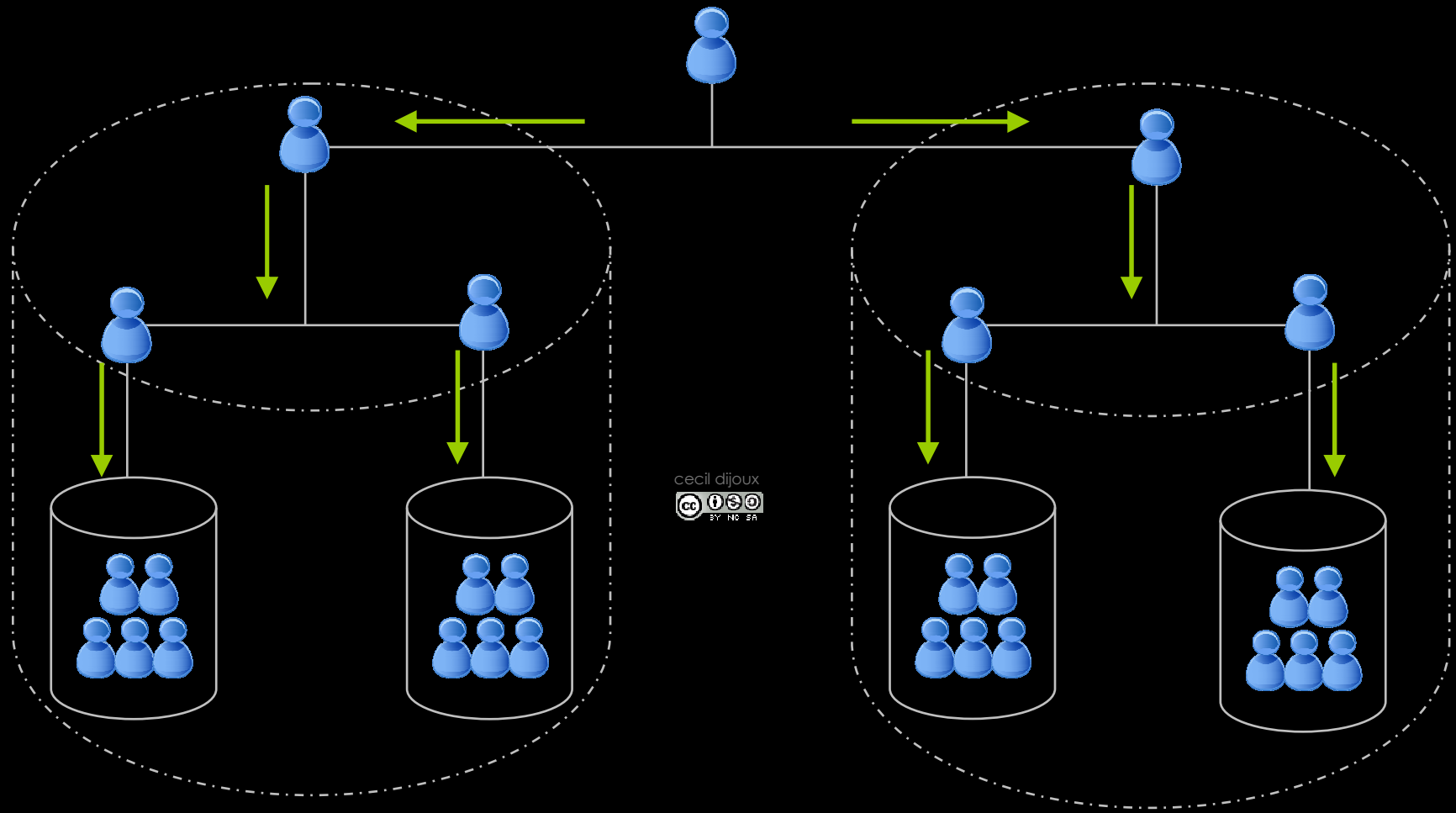
messagerie : un outil de collaboration ?

Facile d'utilisation et d'accès
Universel
Communication privée

■ ■ ■ ■ ■	Collaboration
■ ■ ■ ■ ■	Innovation
■ ■ ■ ■ ■	Productivité
■ ■ ■ ■ ■	Connaissance

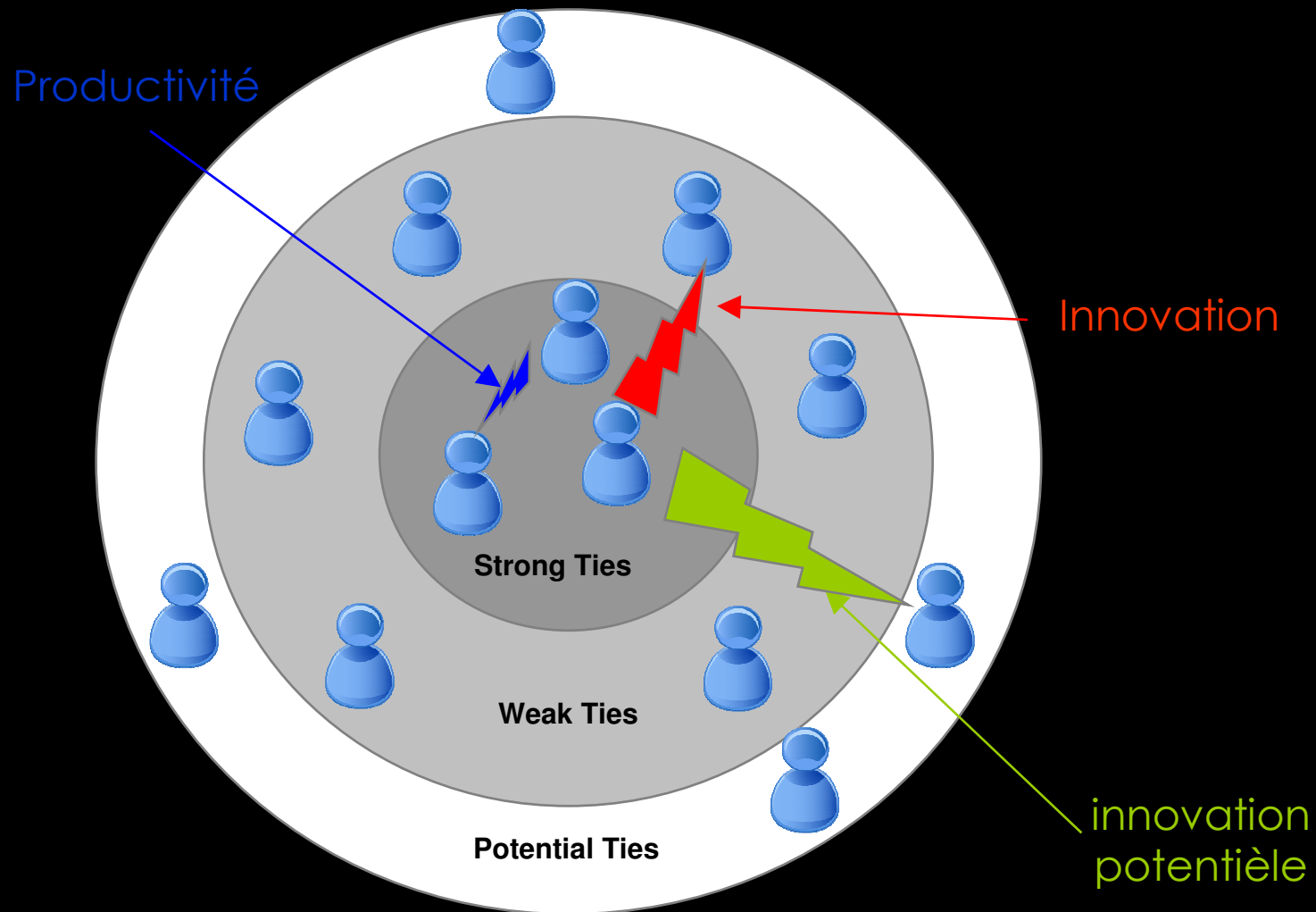


Point à point
Pas recherché
20% du temps des managers



Org chart + top down=
Silos de connaissance

la force des *Weak Ties* (M. Granoveter - 1973)



Comment catalyser ces *weak ties* ?

intégration des Digital Natives

travailleurs de la connaissance
post-idéologiques

Autorité : acquise plutôt que déterminée

Peu compatibles entreprise 1.0

5 - Entreprise 2.0

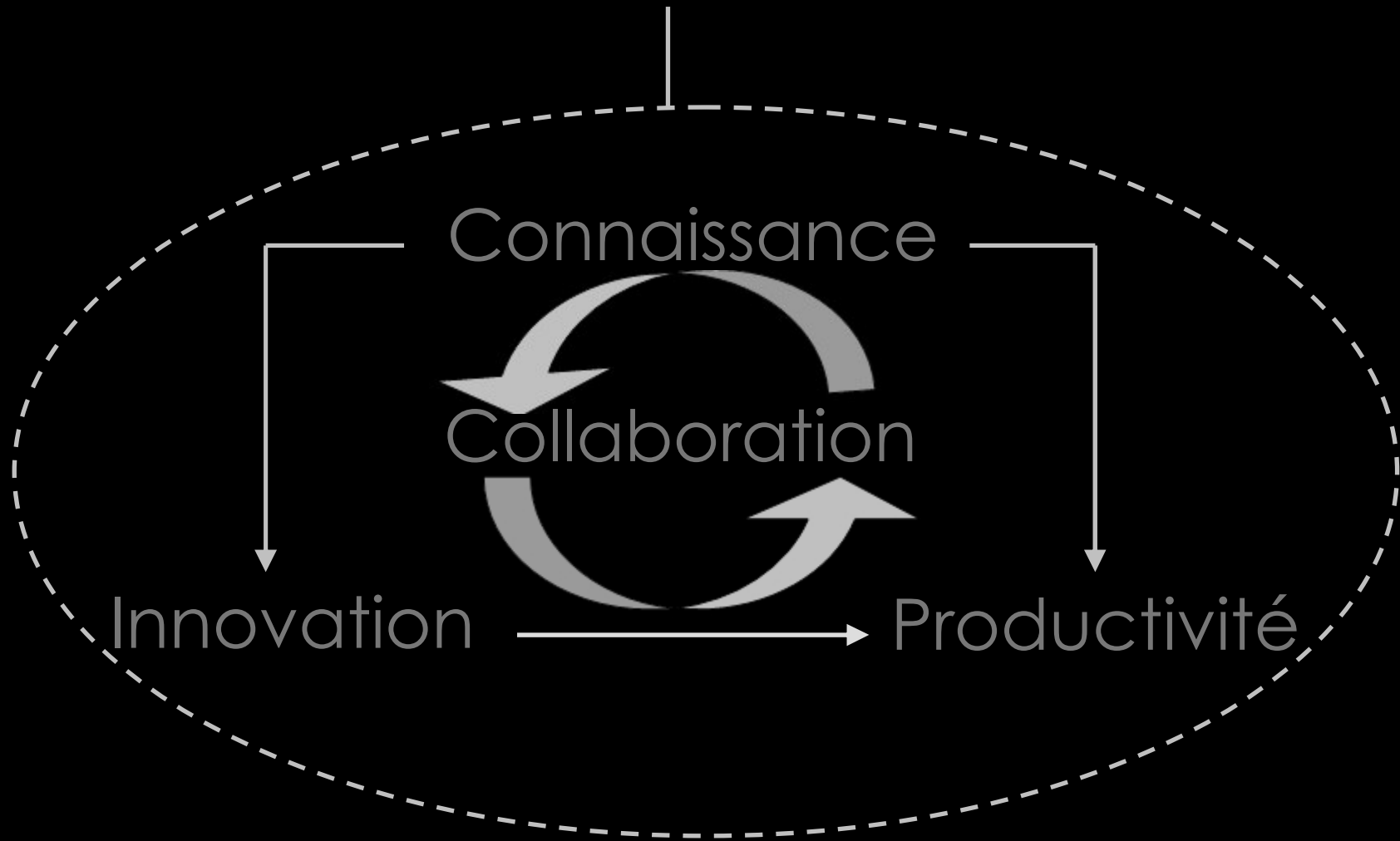
Connaissance

Collaboration

Innovation

Productivité

5 - Entreprise 2.0



Des plateformes collaboratives pour nourrir la connaissance, la productivité et l'innovation



L'utilisation des
plateformes sociales
émergentes à
l'intérieur de
l'entreprise ou entre
les entreprises et leurs
partenaires et clients.

Pr. Andrew McAfee

(PHD Harvard Business School, Principal research
MIT Sloan School of Management)

tendances sous-jacentes

Absence de structure prédéterminée

Emergence

Effet réseau

Logiciels sociaux

Plateformes libres et faciles

> *Technologies disruptives*

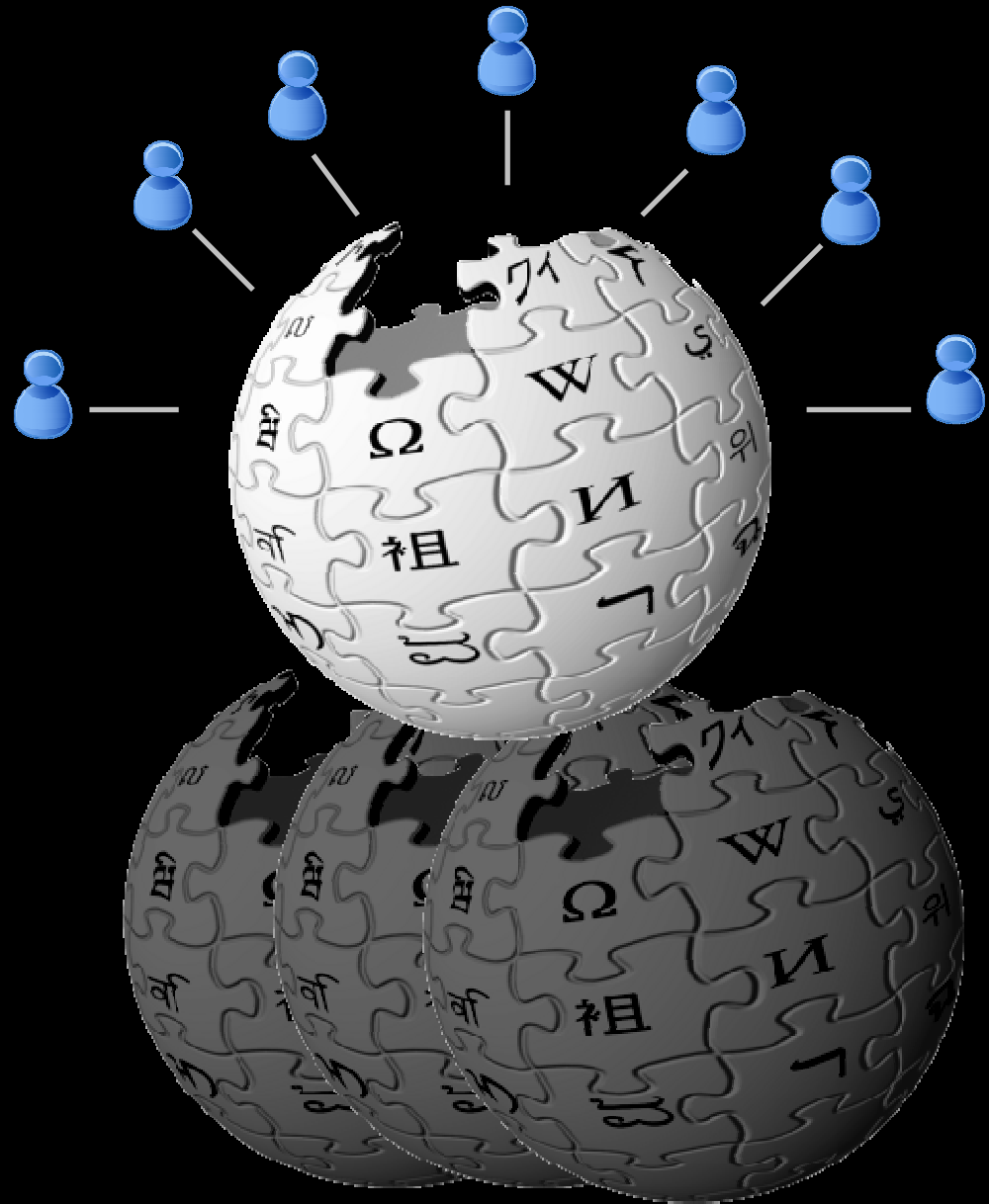
wiki

Simple et facile

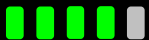
Source unique

Online - recherchable

Gestion de version



Weak Tie



Collaboration



Innovation



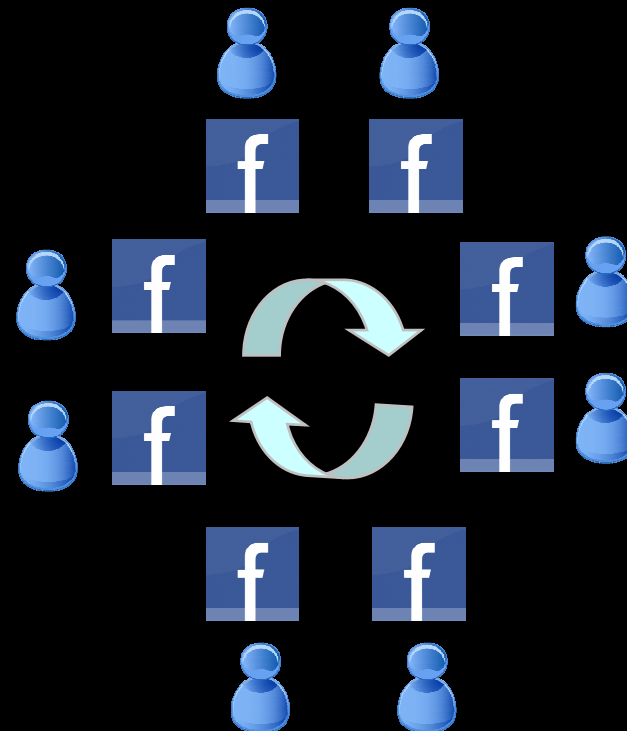
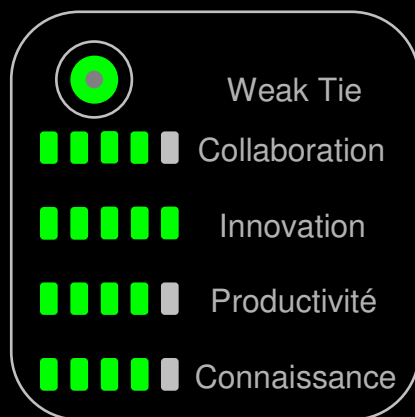
Productivité



Connaissance

profils personnels

Gestion de compétences
+ Localisation d'expertise
+ Relations thématiques
= *Weak ties in action !*

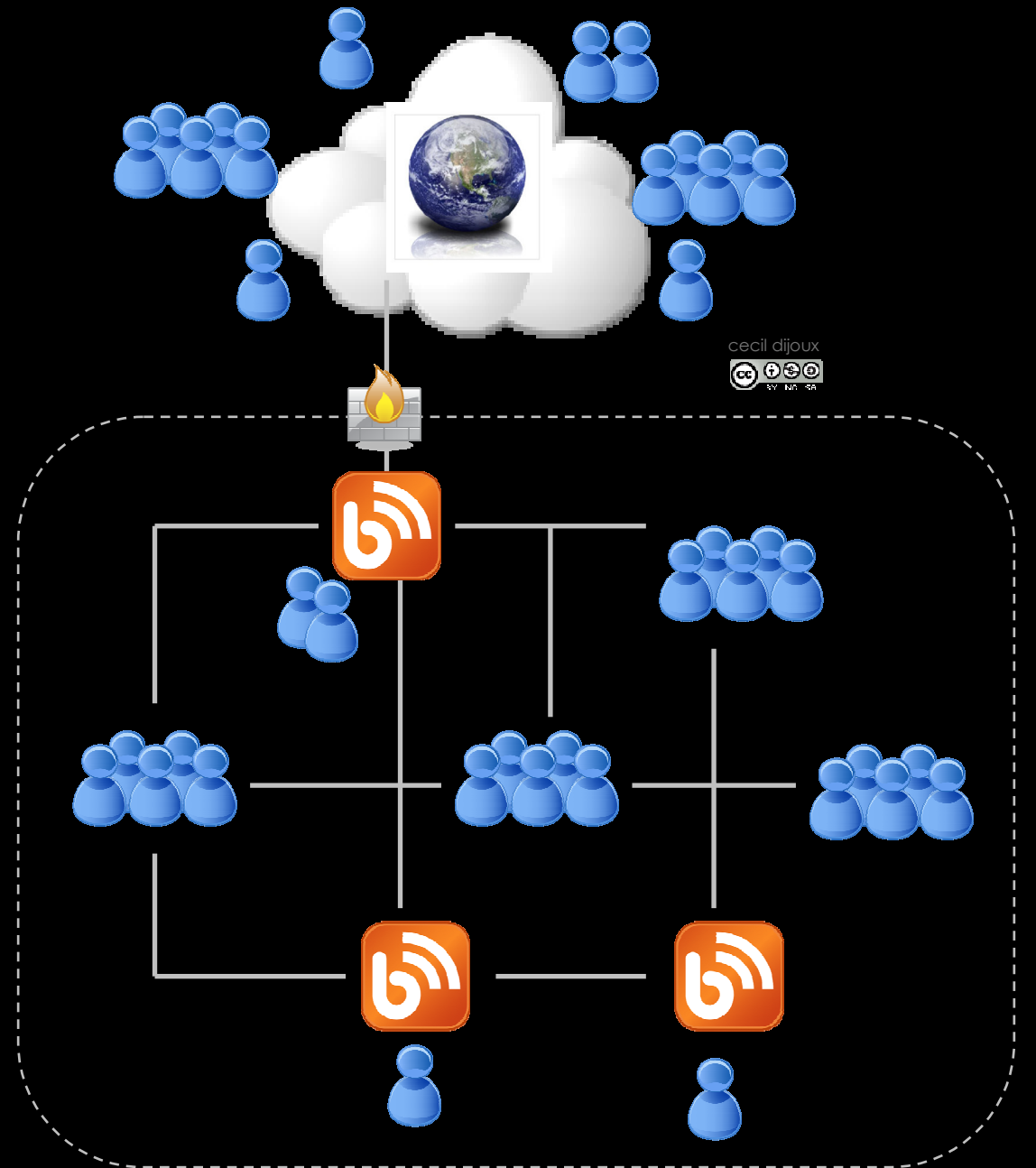


blogs

vision

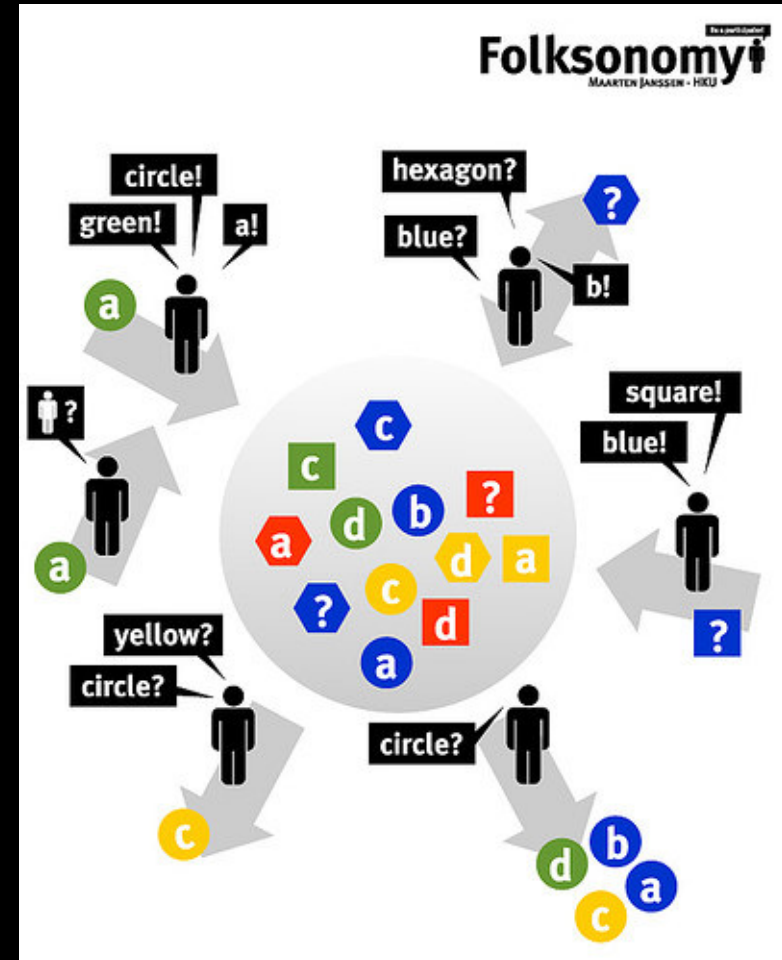
leadership

googabilité



folksonomy : *structures non prédéterminées en action*

Catégorisation
graduelle
émergente
collaborative



Veille technologique

+ 140 caractères

+ Communication instantanée

= *Weak ties in action, Fast !*

Real Time Web





efficacité

adhésion



capture du savoir

questions ouvertes



Discussions & conversations



Weak Tie



Collaboration



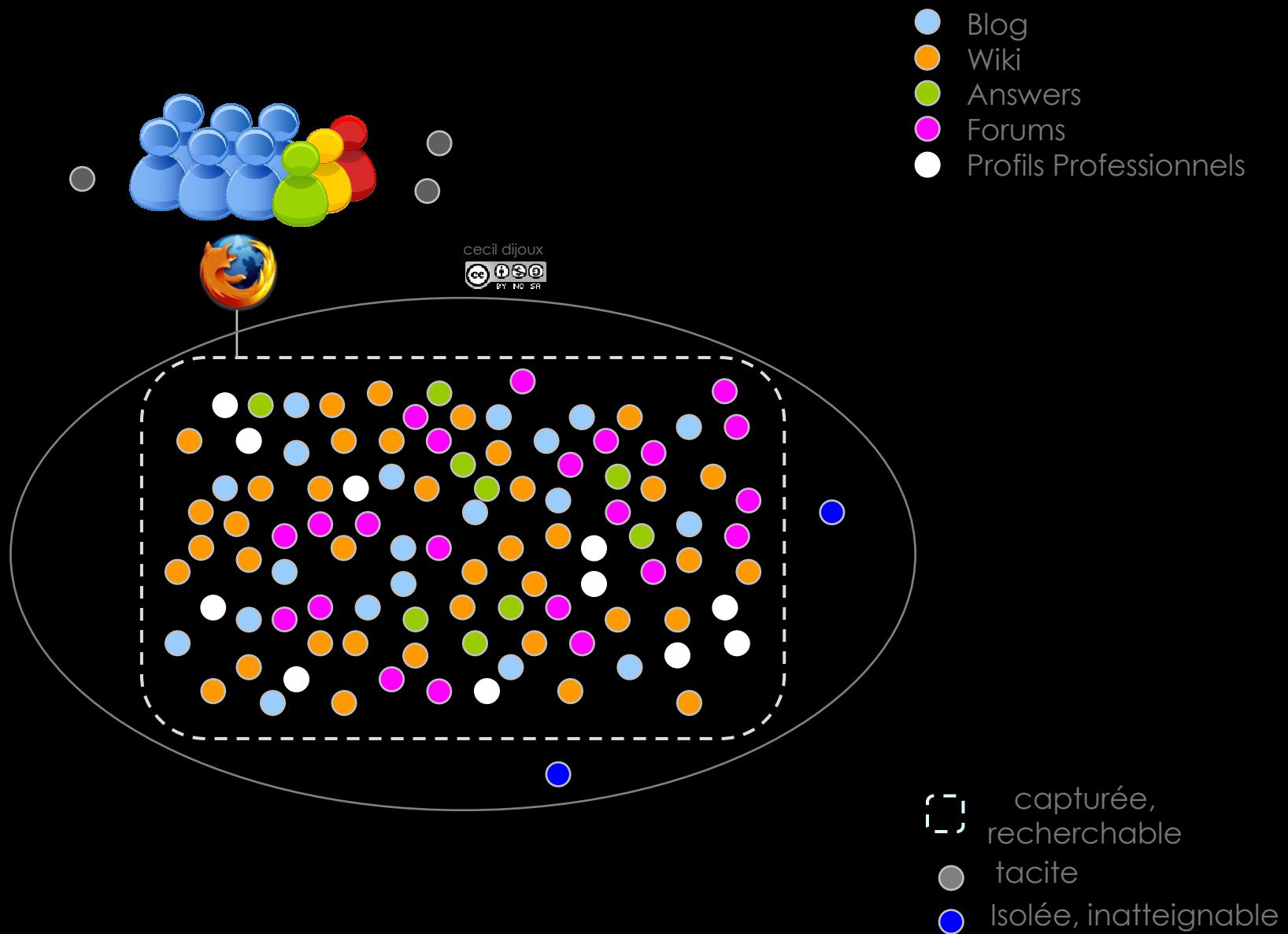
Innovation



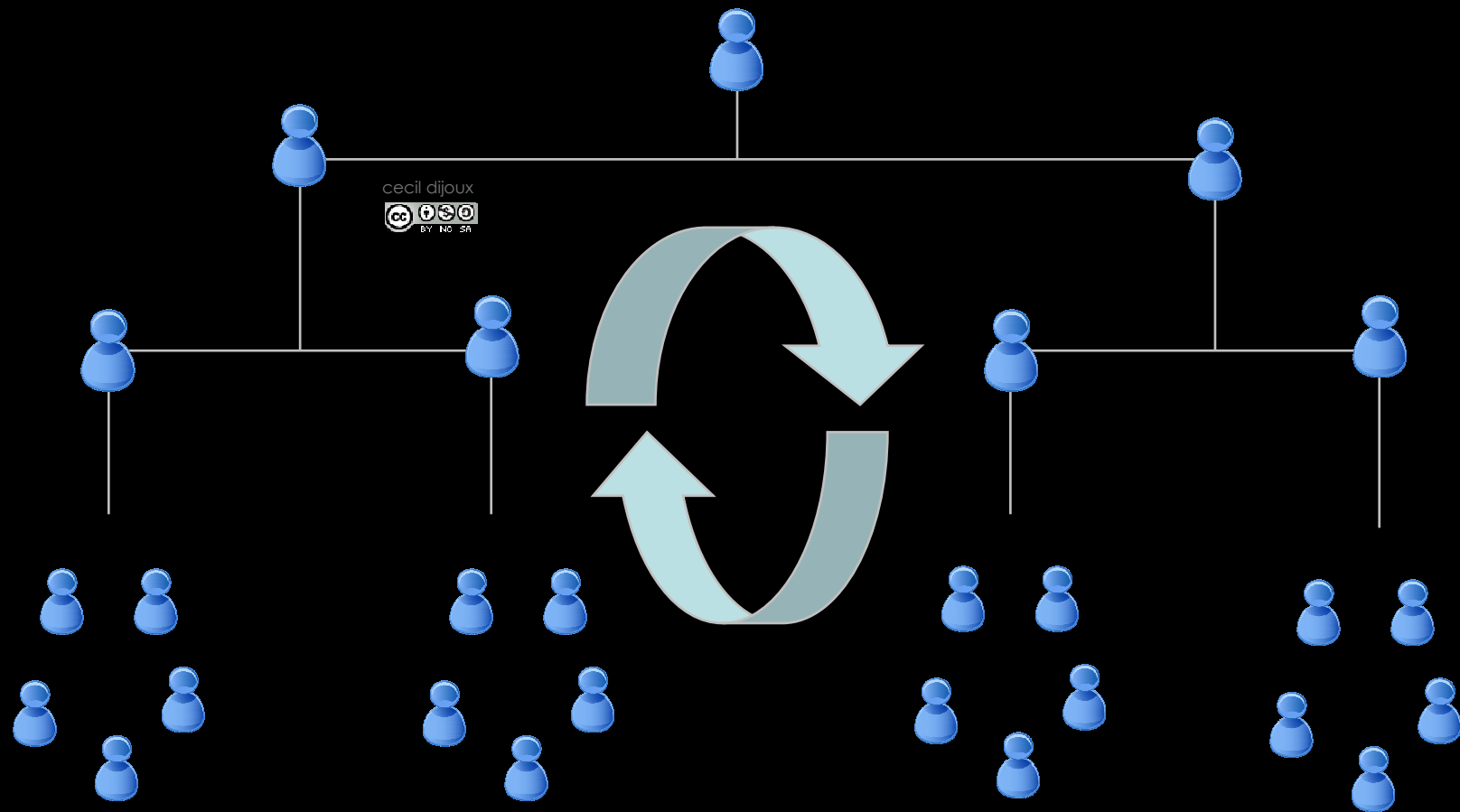
Productivité



Connaissance

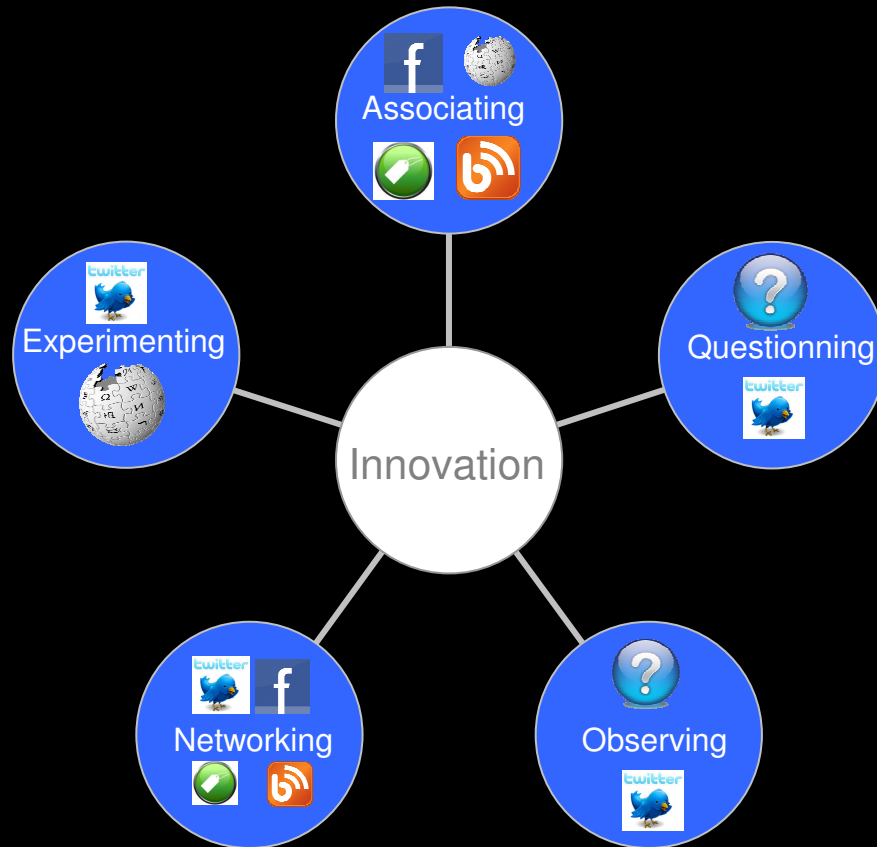


Knowledge Management 2.0



Fluidification + désiloisation =
collaboration 2.0

Innovation 2.0



et Sharepoint ?

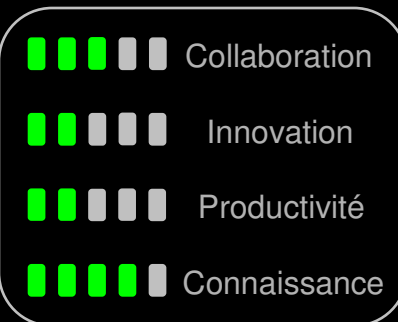
Technologie plutôt qu'utilisateur

Complexe

Taxonomie

Axé sur les documents

> Peu favorable à l'émergence





6- Vaporware ?



Intellipedia

US Intelligence services agencies (16 worldwide) wiki

The screenshot shows the IBM website interface for the WebSphere Service Registry and Repository. The top navigation bar includes the IBM logo, a language selector set to 'United States', a search bar, and links for Home, Solutions, Services, Products, Support & downloads, and My IBM. A user is logged in as 'Welcome [IBM Sign in] [Register]'.

The main content area is titled 'WebSphere Service Registry and Repository' and describes it as a tool for 'Provides Service Visibility and Governance for SOA services, policies and associated metadata, with support for SOA Governance'. It includes a 'Software > WebSphere >' breadcrumb and an 'Add to My interests' button.

A left sidebar contains a 'WebSphere Service Registry and Repository' section with links to Features and benefits, System requirements, Library, News, How to buy, Training and certification, and Support. Below this is a 'Related links' section with 'Warranty info' and 'Product Accessibility Information'.

The main content area has an 'Overview' section with the following text: 'IBM WebSphere Service Registry and Repository helps maximize the business value of your service oriented architecture (SOA). Build a customized, scalable and automated environment, enabling you to manage, trust and secure services, while eliminating costly redundancies, lowering maintenance costs and maximizing your existing IT investments.'

Below the overview text is a bulleted list of benefits:

- Ensure awareness of available applications, services and documents throughout the organization by publishing and finding them quickly, reliably and flexibly.
- Minimize critical outages and inefficiencies by helping manage and automate service upgrades and service level expectations.
- Quickly align business goals with IT and implement recommended practices by enabling consistent enforcement of operational and lifecycle governance policies.
- Reduce complexity and lower costs of securing services and applications with a scalable, standards-based solution.
- Help achieve and maintain industry/regulatory compliance with robust data protection, policy enforcement, and auditing capabilities to demonstrate compliance.

On the right side, there is a 'We're here to help' section with a 'Request a quote' button and an 'E-mail IBM' button. Below this is contact information: 'Or call us at: 877-426-3774', 'Priority code: 104CBW63', and a 'View US prices & buy' button. At the bottom right, there is a 'View prices in' section with a 'Select a country' dropdown menu.

Agile@IBM – Websphere Service Registry

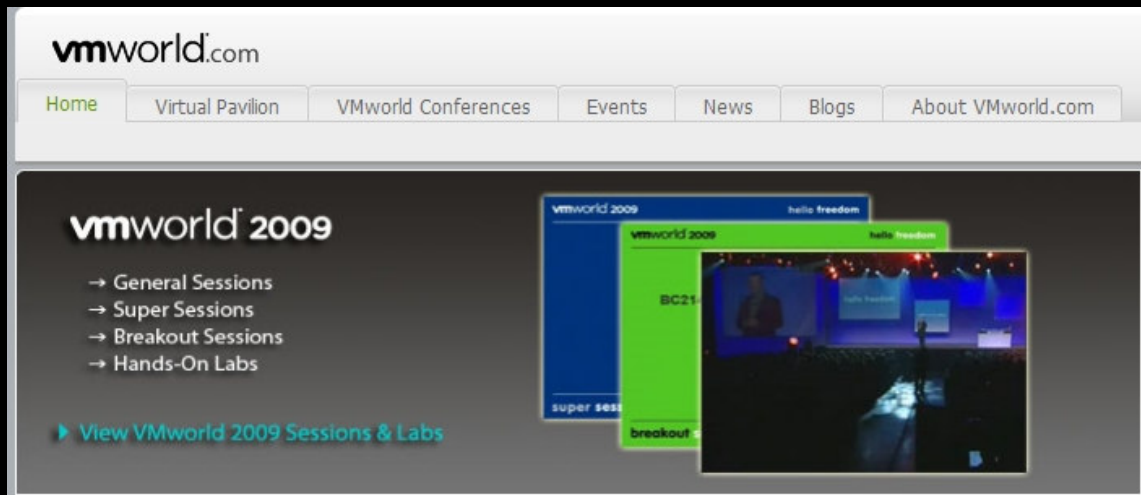
Forum en ligne avec quelques clients en phase développement = 0 tickets de Support après la mise en œuvre. Au lieu de centaines.

Spacebook : Application sociale sécurisée de la NASA. Développée en interne à partir du framework Liferay



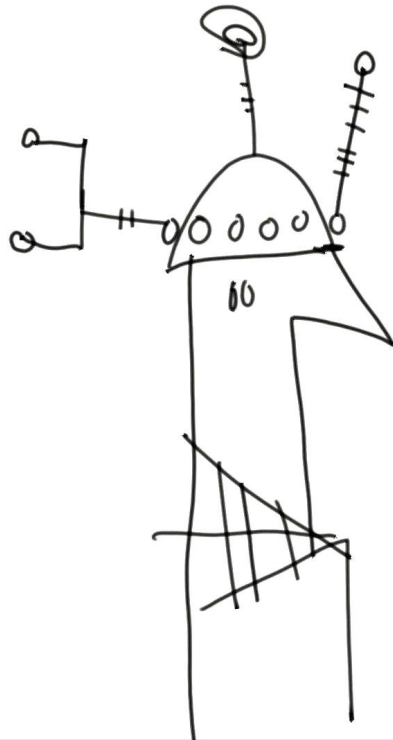
« Pourquoi un réseau social ? Parce que la NASA c'est plus qu'un seul expert et qu'un seul centre »

Celeste Merryman – NASA (*Findings from the NASASphere pilot*)



« Nous avons étendu la conférence VMWorld d'un évènement de 3 jours pour 15,000 personnes à une destination 365 jours/an pour 50,000 professionnels. Et VMWorld nous a permis d'économiser \$250K en frais de gestion d'évènements »

*Eric Nielsen, Director of Web Communities
VMware*



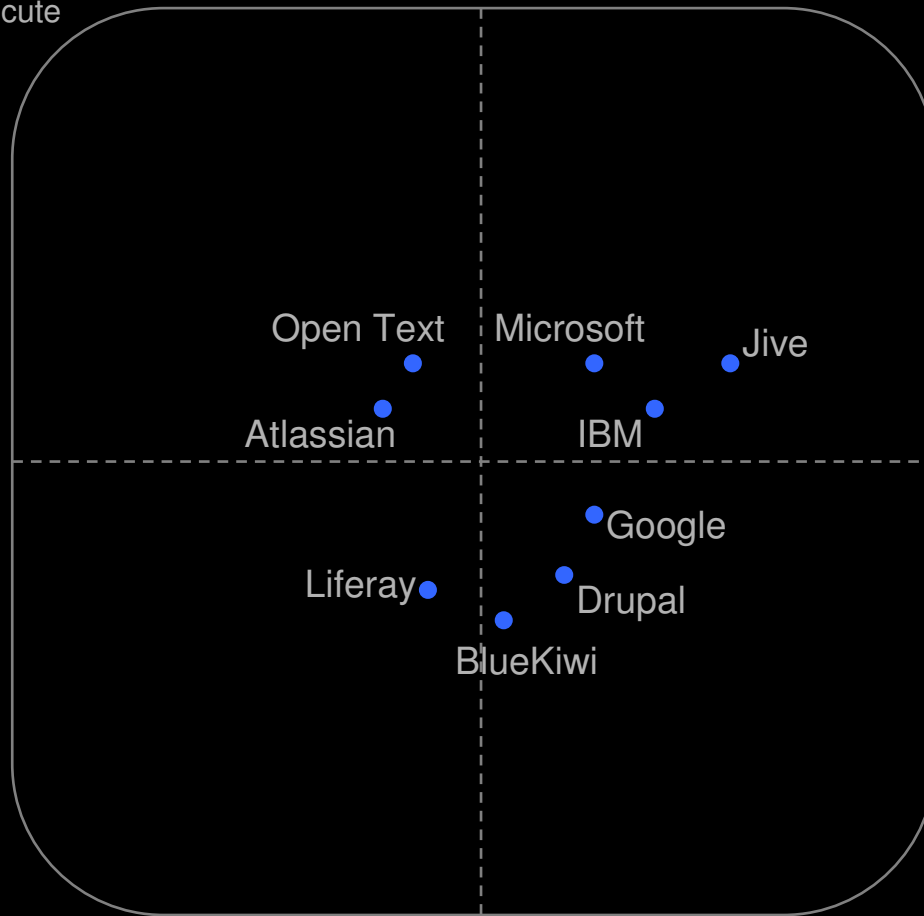
the future belongs
to the geeks.
nobody else wants it.

©hugh

7 – Implémentation

Ability to execute

acteurs



Gartner MQ, 2009 Social
Software in Workforce

Visionaries

“L’employé moyen d’Intel perd une journée par semaine à chercher des personnes avec l’expertise ainsi que l’information pertinente pour accomplir son travail ... Cela nous motive pour passer à l’action”

Laurie Buczek

Enterprise Social Media Program Manager, Intel.

49% des initiatives
2008 des DSI se
concentrent sur la
collaboration
comme priorité.

FORRESTER®

entreprise.fr

rapport passionnel au travail

société de défiance

diabolisation de l'entreprise

culture de la relation conflictuelle

élitisme et pouvoir octroyé par le savoir

Culturellement peu compatible 2.0

Management : le choc culturel

Conversation (*plutôt que Diffusion*)

Productivité (*plutôt que Processus*)

Réputation (*plutôt que Hiérarchie*)

Emergence (*plutôt que Structure*)

Folksonomie (*plutôt que Taxonomie*)

Agilité (*plutôt que Bureaucratie*)

Transparence (*plutôt que Sécurité*)

Réseaux entrelacés (*plutôt que Silos*)

Simplicité (*plutôt que Complexité*)

Technologies orientées utilisateur

(*plutôt que Gouvernance SI*)

Confiance (*plutôt que Contrôle*)

37Signals : digital natives en action

12 employés (4 jours) pour +2M d'utilisateurs (US\$+5M / month)

- Ruby on Rails
- getting real
- do less
- small is the new big

*Productivité du travailleur
de la connaissance x 50*



Candidats

Grandes entreprises (1500+
employés / £250m+ revenu)

Ressources distribuées globalement

Industries hautement compétitives
(eg TIC)

Enterprise Social Network Whitepaper (Bloor)

Bibliographie

Andrew McAfee @ PARC : <http://bit.ly/1OqqED>

Andrew McAfee : <http://andrewmcafee.org/blog/>

Myths of Innovation : <http://bit.ly/3P5KOD>

Innovation digest : <http://bit.ly/2O4ufG>

De l'innovation - Michel Serres : <http://bit.ly/32I7fA>

Essential Peter Drucker : <http://bit.ly/kbyRo>

Entreprise.fr 2.0 - 5 Obstacles culturels : <http://wp.me/p58hh-hL>

Entreprise 2.0 – 10 Principes de Management :
<http://wp.me/p58hh-il>

Rapport sur l'innovation : <http://bit.ly/vILYe>

37Signals leadership 2.0 : <http://bit.ly/4YIVQr>

La société de défiance : <http://bit.ly/3n1RA3>

GettingReal (37Signals e-book) : <http://bit.ly/6PS3CB>

Digital Natives : <http://bit.ly/upQuy>