

Étude de cas ITAGroup**Étude de cas : ITAGroup rejoint l'univers de la collaboration***La nécessité de partager la propriété intellectuelle pousse l'entreprise à l'action*

S'il y avait bien une entreprise capable de tirer pleinement profit des technologies de la collaboration, c'était ITAGroup. Jusqu'à présent, ce cabinet spécialisé dans le management de la performance des ressources humaines s'appuyait sur les capacités rudimentaires de collaboration interne intégrées à la suite Microsoft Office – ce qui n'était pas adapté à cette entreprise dynamique très attachée au travail en équipes.

Compte tenu de la nature de l'activité d'ITAGroup (chiffre d'affaires annuel de plus de 200 millions de dollars), le manque d'environnement collaboratif pénalisait fortement l'entreprise dans sa recherche de gains de productivité. Spécialisée dans l'élaboration et l'administration de programmes destinés à améliorer la performance des ventes, des ressources humaines et des circuits de ses clients, ITAGroup met en place des équipes de collaborateurs choisis dans six domaines fonctionnels différents pour soutenir des programmes d'une durée minimum d'un an. Chaque équipe doit coordonner des compétences qui vont de l'élaboration de programmes et de communications marketing au soutien technologique et à l'interaction avec les clients. Par ailleurs, une enquête réalisée en interne a montré qu'en moyenne les collaborateurs d'ITAGroup travaillaient dans six équipes à la fois et dans une vingtaine d'équipes chaque année.

Faute d'une plate-forme de collaboration efficace, la gestion d'un si grand nombre de variables était un vrai casse-tête. Dans la mesure où la communication était effectuée par courrier électronique, les pièces jointes, à différents stades d'évolution, se trouvaient éparpillées dans de nombreuses boîtes de réception et étouffaient les ressources de stockage. De surcroît, le manque de méthodologie normalisée pour le stockage des données critiques avait rendu quasi impossible la recherche d'informations. « Notre principal défi était effectivement d'ajouter de nouveaux membres sur un projet, » explique John Rose, vice-président Technologies de l'information. « Nous devons absolument être en mesure de partager plus facilement les informations, les idées et les documents. »

Technologie performante + Bon accueil par les collaborateurs = Succès garanti

ITAGroup estime avoir trouvé la réponse à son problème sous la forme de Microsoft SharePoint Server 2007. SharePoint adopte en effet une interface familière à tout utilisateur de Windows. SharePoint permet sans difficulté de monter un site collaboratif, est doté de puissantes capacités de recherche intégrées, peut recueillir l'ensem-

ble des informations éparpillées dans les boîtes de réception de courrier électronique et les systèmes de fichiers des ordinateurs pour les mettre à la disposition de tout utilisateur autorisé.

ITAGroup est en plein déploiement de cette technologie ; les premiers éléments collaboratifs ont été proposés aux salariés en janvier 2009. L'intranet de l'entreprise fonctionne sous SharePoint, où sont stockées les données de l'entreprise (documentation ISO et informations destinées aux salariés). Une équipe a travaillé aux côtés des consultants de Sogeti pour mettre en œuvre un environnement SharePoint clés en main pour un investissement inférieur à 400 000 dollars sur 3 ans.

Cela étant, comme peut l'attester toute personne ayant supervisé le déploiement d'un projet de collaboration, le seul fait d'acquérir la technologie ne constitue qu'une partie du travail, même si cette technologie est parfaitement adaptée aux besoins. Il faut du temps pour faire adopter les nouveaux outils, montrer comment trouver les informations et travailler en binôme. « Le changement n'est jamais facile, souligne John Rose, mais nous savons qu'une mise en œuvre modulée et l'ajout progressif de caractéristiques et de fonctionnalités facilitera la transition et renforcera le plaisir de la nouveauté. Il en résultera l'adoption d'un environnement de collaboration amélioré, ce qui aura en fin de compte des retombées positives pour l'entreprise. » John Rose a été encouragé par les comptes rendus soulignant que de nombreux clients ayant connu une certaine frustration initiale avaient rapidement estimé que cette technologie leur était devenue absolument indispensable.

Comment tirer le meilleur parti de SharePoint : la simplicité entraîne l'adhésion

Pour que SharePoint parvienne à ce statut d'outil indispensable, il faut que les collaborateurs apportent leur soutien à cette technologie. John Rose déclare avoir appris que, dans un environnement collaboratif, le marketing de la technologie et son renforcement positif constituaient des facteurs importants. Pour qu'un outil comme SharePoint fonctionne de manière efficace, il faut que les employés le connaissent et qu'ils soient convaincus de la pertinence de son utilisation. Pour cela, explique John Rose, il est indispensable que tout reste simple, même si SharePoint possède quantité de fonctionnalités susceptibles d'être déployées immédiatement. Il faut que son utilisation reste simple.

Lorsque l'entreprise aura atteint la dynamique requise, les avantages anticipés de SharePoint l'emporteront. John Rose espère réaliser d'importantes économies simplement en réduisant le temps passé par les employés à effectuer des recherches. Il estime également que l'association d'informations plus pertinentes et de meilleure réactivité entraînera une amélioration de la satisfaction clients. Cette satisfaction devrait encore progresser dans un an à peu près, au moment où ITAGroup espère élargir les fonctionnalités de SharePoint à un extranet qui permettra aux clients de

se connecter et de valider une version ou une illustration, d'accéder à des flux de travail ou tout simplement d'obtenir les dernières informations concernant les divers programmes d'amélioration de la performance.

SharePoint permettra surtout de réduire progressivement le cloisonnement de l'information qui existe entre les équipes et les collaborateurs d'ITAGroup. Lorsque ces derniers auront tous accès aux mêmes pages, le management pourra, plus que jamais, faire preuve d'originalité grâce à un outil capable d'évoluer et de faciliter la tâche de chacun d'eux.