

Présentation de BlueKiwi du 3 avril 2007, Paris

par Gonzalo Higuera Hare

compte rendu par Adrien Ferro, président de Novantura

ATTENTION : Veuillez noter que ce compte rendu n'engage en aucun cas une valorisation du produit BlueKiwi de la part d'Adrien Ferro et de l'association Novantura.

Nous ne sommes pas à ce jour en mesure de produire une information critique sur le produit, car nous n'avons pas testé BlueKiwi, ni avons rencontré directement les clients cités dans cette présentation.

L'unicité de ce produit (à ce jour) dans le marché français méritait néanmoins que l'on en parle.

Dans la première partie, l'intervenant pointe ce qui fait le succès du web 2.0 et son intérêt des application 2.0 dans l'entreprise.

Présentation du web 2.0 : les raisons de son succès

- Il y a un besoin de prise de parole, d'expression personnelle
- Les applications sont des applications en ligne puissantes simples et conviviales
- On passe de la collaboration à l'élaboration d'une intelligence collective

Mon profil, mon réseau social sur le web

- Pour la production de connaissances, pour partager sa veille, pour se faire connaître.
- Les « chasseurs de têtes » sont à l'affût d'informations sur le candidat sur le web.
- Pour la première fois, l'internaute dispose dans sa sphère personnelle d'outils plus puissants et plus pratiques que dans sa sphère professionnelle !
- On peut se poser la question : mais qu'est-ce qui va se passer avec ces personnes, maîtrisant un environnement informatique riche et convivial, dans l'entreprise ?
Il vont s'adapter **par le bas**, voire s'ennuyer et attendre la première occasion pour partir ! Et donc, ne pas mettre à disposition sa propre puissance d'usage dans l'entreprise.
- Ce qui se passe sur Internet, arrive forcément dans le monde de l'entreprise ! "Where the Internet goes the Intranet will surely follow..."

Pourquoi les entreprises devraient s'intéresser à ces outils du web social ?

- Parce que les entreprises sont de plus en plus dispersées
- Parce les projets sont de plus en plus complexes (l'important est de savoir qui sait et de pouvoir entrer en contact avec lui rapidement).
- Parce que tout est affaire de connexion (on rentre dans une économie de relation)

Mais dans l'entreprise, il faut que la personne qui apporte au groupe soit reconnue, c'est pour cela que Bluekiwi ne dessaisit pas la personne de sa propre production. Ce n'est pas un outils privilégiant l'anonymat.

Le système d'information de l'entreprise

- L'outil le plus utilisé est le mail... mais par défaut !
- Ensuite c'est l'Intranet (reproche fait par les usagers : c'est un outil à sens unique, pas suffisamment d'informations remontantes)
Dans l'Intranet, l'on s'aperçoit que ce qui est le plus utilisé est l'annuaire : les personnes cherchent d'autres individus, pour avoir la bonne réponse, le bon conseil, le bon contact.
- Après viens la messagerie instantanée (du style MSN) qui permet la discussion immédiate, mais sans aucune capitalisation.
- Suit le site web de l'entreprise
- Et enfin l'Extranet, permettant la relation avec les partenaires de l'entreprise.

Conclusions : les interactions se passent ailleurs. Exemple : à la Banque Postale 200 commerciaux avaient ouvert de leur initiative, avec leur propre argent, une plate-forme d'échange et de capitalisation de bonnes pratiques, après avoir exprimé ces besoins de partage à leur hiérarchie. Suite à cette situation, la Poste a par la suite réagit en proposant une solution BlueKiwi sur l'Intranet.

Les questions que doivent se poser les entreprises

- Comment utiliser le web 2.0 pour l'entreprise ?
- Comment sécuriser les usages ?
- Comment développer la culture de l'échange et de la collaboration ?

La deuxième partie a consistait à une présentation rapide de bluekiwi et à ses actuelles applications dans les entreprises clientes.

L'exemple proposé se base sur une communauté d'une vingtaine de personnes.

Il y a quoi dans BlueKiwi ?

D'abord des Blogs personnels et des blogs communautaires (multi-auteurs)

Chacun produit de l'information publique. Il y possibilité de rapatrier des billets écrits par d'autres auteurs de la communauté, sur son blog personnel ou sur celui d'une autre communauté.

Les billets importés le sont en miroir. Ce qu'il signifie que si depuis n'importe quel lieu où le billet est affiché l'on met un commentaire, celui-ci se trouve également affiché dans tous les autres blogs où le billet est publié. C'est une seule et unique conversation suivie.

« Dans les usages, on constate que les managers produisent peu, mais ils récupèrent de l'information d'autrui. De façon informelle, c'est une façon de promouvoir l'individu. L'information intéressante est en effet disséminée. »

Publier un billet privé dans un blog collectif signifie publier un billet privé « de groupe » (accessible donc à l'ensemble des membres du groupe).

Pour ce qui est de la catégorisation, des « tags » définissant le contenu du billet, les catégories sont définies par l'entreprise, alors que les mots clés sont libres.

Chaque billet peut être associé à un ou plusieurs mots clés (ceci produit des « nuages » de mots-clés sur les blogs).

On peut choisir lieu et niveau de visibilité de la publication.

Ensuite le community browser

Le community browser permet de mesurer le « bruit » (le buzz) de chaque note.

Les outils de recherche sont pointus : recherche par mots clés dans chaque communauté. Nombre de notes, de commentaires, nombre d'auteur (avec histogramme temporel, pouvant être choisi sur une période spécifique).

Il est tout à fait possible de personnaliser les recherches, en s'abonnant à des catégories d'information, mais aussi à tout type de recherche personnelle par mots-clés.

L'équipe de BlueKiwi travaille actuellement sur un moteur de recherche sémantique.

Réponses aux questions de la salle :

- Le lecteur peut « tagger » un article avec ses mots clés ? NON
- Les « blog notes » communautaires. S'ils sont publics, on peut demander à être inscrits (demande à faire à l'administrateur).
- Il existe un administrateur par communauté et un super-administrateurs pour l'application.
- Pourquoi on a pas un wiki pour la production de documents à travailler ensemble ? « Parce que nous sommes en amont de ça ! On veut qu'ensuite les personnes produisent ensemble sur les projets de l'entreprise. »

Retour expériences

Dassault Systèmes

Bluekiwi est utilisé pour échanger des pratiques commerciales, faire remonter des actions de terrain. DS a été client pilote : grâce à la « blogosphère », Dassault Systèmes les a contactés. Ils les ont aidés à mettre au point le produit. Les autres clients sont des clients classiques.

DS a d'abord identifié des locomotives : 20 personnes.

Ensuite ils ont proposé un blog perso sur Bluewiki, avec un « spot » : « Si vous voulez vous aussi un blog personnel, demandez l'ouverture ».

Au mois de juin : presque l'ensemble des commerciaux ont été demandeurs d'ouverture du blog personnel !

Résultats : une amélioration du trafic et des usages de l'Intranet.

Danone

Les managers avaient été réunis physiquement lors d'une conversion mondiale, pendant une semaine. La mise en place du produit a été utilisée pour poursuivre les conversations.

Ortronics

Le produit à été mis en place pour établir un dialogue entre l'équipe de recherche et développement et les équipes commerciales.

Poste

La direction de l'innovation à mis en place une communauté pour partager la veille.

BNP Paribas

Communauté autour des bonnes pratiques de communication, et pour les nouveaux arrivants.

Michelin

Pour l'accueil des nouveaux arrivants.

Le modèle de l'offre BleuKiwi

Intégration avec consultant pour accompagner les entreprises : en dix jours définition de la problématique, intégration du produit, formation et accompagnement des bonnes pratiques.

Coût est défini par nombre de communautés. Dans chaque communauté il n'y a pas de limites d'utilisateurs

Des éléments techniques

En juin 2007 il y aura la possibilité de co-éditer les billets.

Logiciels utilisés : le développement est en PHP5. On peut héberger l'application sur linux serveurs ou windows. Les bases de données compatibles sont mysql, sql, oracle...

Le site de BlueKiwi : www.bluekiwi.fr/

Pour plus d'information sur la démarche de veille et de sensibilisation de Novantura :
www.novantura.com/blog