

Solutions Intranet & Travail Collaboratif : l'Observatoire de l'Intranet et des TIC

Pour 55 % des entreprises françaises, le dialogue avec les employés, institué au sein d'un intranet, fait figure de priorité, devant la gestion de la relation client (40 %) et l'extranet, ou les liens avec les partenaires (20 %).

Les sites transversaux d'information et de communication, ciblant l'ensemble des collaborateurs, représentent encore la majorité des sites intranets. Il est cependant à noter une réduction de ce pourcentage au profit des sites collaboratifs transversaux. Des environnements présentant aussi bien des fonctions de dématérialisation des procédures (demande de congés, note de frais, etc.) que des outils collaboratifs plus classiques (travail partagé, agendas, etc.).

Présents chez plus de 40 % des entreprises, les sites verticaux ou métiers se développent également, notamment dans l'optique de répondre à une direction ou une entité particulière.

Les tendances en matière de fonctionnalités confirment l'intérêt des entreprises envers les environnements de collaboration. Sur les 120 acteurs français privés et publics interrogés par l'observatoire, 33 % affirment proposer des dispositifs de Groupware (ou travail de groupe), et 29 % des workflows (suivi des processus métiers) génériques.

Les outils à caractère métier arrivent juste derrière, 27 % des sondés évoquant la présence de workflow de nature spécifique. Ensuite, on retrouve les applications de gestion de la relation clients (18 %), les progiciels de gestion intégrés accessibles depuis l'intranet (9 %), et les applications de gestion de la chaîne logistique (7 %).

Sur le plan des systèmes de gestion des connaissances (KM), l'observatoire souligne l'utilisation croissante des moteurs de recherche indexés (évoqués par 30 % des répondants), au détriment des moteurs de recherche plein texte, plus simples et moins précis – qui demeurent néanmoins en tête des fonctions de KM les plus souvent cités dans l'enquête.

Même tendance pour les outils de gestion de contenus et les systèmes de structuration des connaissances (ou gestion des métadonnées), respectivement évoqués par 23 % et 21 % des personnes consultées

Source : *Observatoire de l'Intranet et des TIC 2006*

Une synthèse réalisée avec l'aide de Marie-Christine Flahault (Infopromotions)