

Introduction

Le web 2.0 n'est plus véritablement une nouveauté ! Dire que les nouveaux usages engendrés par les outils du web 2.0 apportent des solutions à des problèmes auxquels les entreprises sont actuellement confrontées est un discours devenu presque banal.

Pourtant, force est de constater que la très grande majorité des entreprises sont aujourd'hui dans une situation d'attentisme. Prudentes, elles préfèrent s'assurer que les « usages 2.0 » ont atteint un niveau de maturité suffisant pour franchir le pas et les faire entrer au sein de leur organisation.

Cette attitude, qui s'est répétée de nombreuses fois par le passé lors de l'arrivée de nouvelles technologies, pourrait sembler raisonnable. Malheureusement, il n'en est rien ! Depuis quelques années, le phénomène de « consommérisation » a changé la donne et cette attitude d'attentisme pourrait s'avérer très risquée.

Cette « consommérisation » est née avec le développement des usages d'Internet. Aujourd'hui, une très grande majorité des collaborateurs utilisent les services présents sur Internet pour leurs besoins professionnels et privés. Il est vrai que ces services sont faciles à comprendre, à utiliser et accessibles n'importe quand depuis n'importe quel lieu, pour peu qu'il y ait une connexion Internet disponible.

De leur côté, la plupart des entreprises utilisent aujourd'hui Internet et les technologies qui en sont issues pour réaliser une partie de leur activité de manière à réduire les coûts et offrir le même service à des individus pouvant être distants.

Ces développements ont contribué à rendre les collaborateurs de plus en plus exigeants envers les applications de leur entreprise. Ils veulent qu'elles soient aussi faciles à utiliser et efficaces que les services présents sur Internet.

Dans de telles circonstances, attendre signifie aujourd'hui pour une entreprise une exposition à un risque, celui de voir ses collaborateurs créer leurs propres environnements collaboratifs sur le web, donnant ainsi naissance à un système d'information parallèle et concurrent, en dehors des limites et du contrôle de l'entreprise. Ce risque est d'autant plus réel que chaque jour les collaborateurs se retrouvent face aux lacunes de leur système d'information par rapport à la panoplie extraordinaire d'outils professionnels disponibles gratuitement sur Internet. Heureusement ce risque est aujourd'hui encore limité.

En effet, la très grande majorité des collaborateurs utilisent toujours et encore l'email pour partager des informations ou réaliser des travaux axés sur les documents et la production de livrables. Mais avec l'arrivée dans le monde professionnel de la « génération Y », c'est-à-dire les individus nés entre 1979 et 1994 et qui sont très familiers avec Internet et ses usages, la situation pourrait très vite changer.

Pour préparer l'avenir dans de bonnes conditions, les entreprises ne peuvent plus donc rester spectatrices. Elles se doivent de réagir !

C'est dans cette perspective que se positionne cet ouvrage. Celui-ci a en effet pour objectif de donner au lecteur une vision opérationnelle et réaliste de ce qu'est le web 2.0 en entreprise aujourd'hui. Des premières expérimentations ont été réalisées par des entreprises pionnières. Elles ont permis de tirer les premiers enseignements et d'identifier les usages porteurs de valeur ajoutée. Ce livre se veut en être l'écho.

Cet ouvrage est structuré en 6 chapitres.

Après un premier chapitre de présentation du web 2.0 et des trois phénomènes qui le caractérisent (les technologies, la culture de la participation et les nouveaux modèles économiques), le deuxième chapitre s'attache à détailler les différents usages possibles des outils web 2.0 en entreprise.

Puis, le troisième chapitre dresse un panorama des quatre grands domaines d'applications du web 2.0 en entreprise, en faisant la distinction entre les applications qui relèvent des aspects techniques de celles qui ont trait à la participation des collaborateurs et/ou des clients.

Enfin les trois derniers chapitres s'attachent à présenter trois des plus importantes applications du web 2.0 en entreprise : l'entreprise 2.0, la veille 2.0 et la gestion de la relation client 2.0.