

## Des réseaux sociaux d'entreprise de plus en plus ouverts

Par **Florian Dèbes, journaliste** | 26/04/2013

Fini le temps du réseau social d'entreprise fermé sur l'entreprise. Désormais, des solutions uniques existent pour communiquer avec collègues, partenaires, clients et prospect en toute fluidité.

Outil de communication, le réseau social d'entreprise tend à devenir l'interface de travail principale des collaborateurs. « *En ce moment, on assiste à une convergence entre des solutions collaborative et des solutions métiers notamment en ce qui concerne la relation-client et le marketing* », note Grégory Culpion, directeur commercial de Knowledge Plaza, un éditeur de solution informatique. L'idée est de réunir sur un même réseau les données internes de l'entreprise (mail, compte-rendu de réunion, notes de bonnes pratiques...) et les données externes (évolution des ventes, bons de commandes, retour-client...).

### Vers un réseau social de "l'entreprise étendue" ?

Mais ce réseau social à 360°, qui relierait chaque collaborateur à ses collègues et, sous réserve d'autorisation, aux partenaires et aux clients de l'entreprise, n'existe pas encore. « ***L'idée d'un réseau social de l'entreprise étendue est une vieille idée mais pour l'instant les démarches internes et externes coexistent sur de mêmes plate-formes mais jamais elles ne forment une unique stratégie tout au long de la chaîne*** », nuance Ziryeb Marouf, président de l'observatoire des réseaux sociaux d'entreprise.

Certaines offres font néanmoins une partie du chemin. **Talk Spirit propose déjà une offre échelonnée qui à chaque palier étend les possibilités de partage en dehors de l'entreprise jusqu'aux prospects et candidats potentiels à l'embauche.** Mais cette solution ne permet pas encore d'exploiter directement sur l'interface les quantités de data produites chaque jours par l'entreprise.

### Quand la machine-outil devient membre du réseau

Sur cette voie, l'outil Chatter promet un « *mariage entre collaboration sociale et stratégie business* », selon les mots de son directeur innovation, Charlie Richey. **Chaque collaborateur peut depuis Chatter échanger avec ses collègues mais également recevoir toutes les données de l'entreprise utile pour son travail, sélectionnées selon sa mission et actualisées en temps réel.** Ainsi, les vendeurs d'Air-France KLM cargo reçoivent en continu des données sur le taux de remplissage des avions (les chiffres sont envoyés par des équipiers

au sol munies de tablettes) et optimisent depuis leur poste de travail le chargement de chaque appareil.

Un autre client de Chatter est allé plus loin. Un groupe de l'industrie pétrolière connecte ses outils au réseau social d'entreprise : depuis leurs postes de travail, ses salariés peuvent surveiller en temps réel l'évolution du forage des puits de pétrole prochainement exploités. Et ajuster au mieux les business modèles à venir.