



**UN LOGICIEL DE PRISE DE MAIN À DISTANCE
POUR UNE COLLABORATION CONTEXTUELLE :**

Travailler Ensemble En Temps Réel

**... ou comment gagner en productivité en aidant les utilisateurs
à surmonter les barrières de temps et de distance**

Il n'y a pas si longtemps, les logiciels de collaboration faisaient figure de nouveauté exotique. Or, on ne saurait se passer d'eux aujourd'hui, ne serait-ce qu'une journée de travail. Messagerie électronique, agendas de groupe, logiciels de gestion de versions, applications effectuant un suivi des changements apportés par des acteurs multiples, ... tous ces outils sont aujourd'hui indispensables pour communiquer plus efficacement.

Cependant, si ces outils de collaboration coordonnent le travail de plusieurs utilisateurs sur un même document, il n'en demeure pas moins que ce processus s'effectue en série - une seule personne à la fois pouvant travailler sur un document. Par exemple, un chef de projet ébauche un planning ou les spécifications d'un produit, puis enregistre le document dans un dossier partagé où les membres de l'équipe pourront ajouter des commentaires ou apporter des modifications.

La nouvelle génération de logiciels de collaboration en temps réel va plus loin, en permettant aux utilisateurs de travailler simultanément sur un même projet. D'ailleurs, les premières versions de ce nou-

veau type d'outils sont déjà présentes dans les entreprises. Ainsi, des discussions qui prenaient des heures et d'incessants allers-retours d'e-mails sont maintenant réglées en quelques minutes via les clients de messagerie instantanée ou de Voix sur IP.

D'autres solutions de collaboration en temps réel sont plus ambitieuses et visent à offrir d'avantage que le seul gain de rapidité des échanges. Ainsi, les solutions de conférence sur le web et de tableau blanc électronique permettent d'organiser des séminaires ou des réunions avec du son, de la vidéo, des diagrammes et des présentations. Certaines de ces solutions fournissent aussi aux utilisateurs des outils pour annoter des copies de documents placés sur un tableau blanc partagé.

La demande envers les logiciels de collaboration en temps réel est déjà phénoménale et devrait continuer de croître rapidement. D'après le rapport* publié en juin 2005 par Gartner Dataquest et rédigé par Tom Eid, le marché mondial de ces logiciels passera de 810,8 millions de dollars en 2006 à 1,1 milliard d'ici 2008.



* Forecast: Web Conferencing and Team Collaboration Software, Worldwide, 2005-2009 -
Prévisions sur les logiciels de collaboration et de conférence sur le web dans le monde entre 2005 et 2009

Les logiciels de prise de main à distance concilient les besoins des utilisateurs en termes de flexibilité et d'utilisation d'outils connus avec les besoins de sécurité et de standardisation propres à l'entreprise

Les outils de collaboration, qu'il s'agisse des outils asynchrones que nous connaissons ou des nouveaux outils en temps réel, peuvent apporter d'importantes contributions au monde du travail, mais il reste des domaines clés dans lesquels ils s'avèrent imparfaits. Bon nombre de processus créatifs s'adaptent mal à la collaboration asynchrone via e-mail ou fichiers partagés. Par ailleurs, si les logiciels de collaboration en temps réel, comme la conférence sur le web, peuvent être utiles, ils nécessitent généralement qu'un ou plusieurs participants apportent les changements convenus dans le document d'origine avant de le faire circuler pour approbation.

Certains experts se tournent déjà vers le prochain stade de la collaboration, que quelques-uns appellent "collaboration contextuelle". Plutôt que de partager des notes et des modifications sur un tableau blanc électronique, les utilisateurs collaborent en temps réel sur les documents au sein des applications qu'ils exploitent au quotidien : traitements de texte, logiciels de dessin ou de design, ou encore feuilles de calcul. L'avantage est que les changements peuvent être apportés directement dans le document concerné et vus aussitôt par tous les participants ; c'en est alors fini des corrections faites indépendamment les unes des autres, des explications laborieuses et des vagues de révisions.

Si les avantages des logiciels de collaboration ne semblent faire aucun doute, la mise en œuvre réussie d'une solution de collaboration est cependant plus facile à dire qu'à faire. Certes, les solutions à l'échelle de l'entreprise garantissent que tout le monde utilise les mêmes outils, ce qui diminue les problèmes de compatibilité et soulage la charge qui pèse sur le service informatique. Néanmoins, une solution unique pour tous risque de rebuter certains utilisateurs qui éviteront ou ignoreront ces outils ; l'entreprise se retrouvera alors avec une solution superflue, véritable gouffre financier, et une collection impressionnante de palliatifs imaginés par les utilisateurs.

Autre cas de figure, il arrive que ce soient les utilisateurs qui aient pris l'initiative d'adopter des outils de collaboration en temps réel tels que les clients de messagerie instantanée et de VoIP. Dans ce type de campagnes logicielles issues du terrain, il est très probable que les outils adoptés offrent des réponses adéquates aux yeux des utilisateurs. Toutefois, si ces derniers sont libres de choisir et d'installer les logiciels qu'ils préfèrent, la sécurité du réseau peut être mise en péril et les coûts du service d'assistance peuvent grimper en flèche.

CAS CLIENT : DES SITES MULTIPLES

Une agence immobilière avait du mal à coordonner les efforts de ses trois bureaux situés en Californie du Nord. Les principaux représentants devaient régulièrement voyager entre les bureaux pour coordonner les activités, malgré une communication périodique par téléphone et e-mail. L'agence a implémenté le logiciel de prise de main à distance Timbuktu Pro de Netopia, mettant ainsi en place des canaux de collaboration en temps réel. Résultat : diminution des voyages et quasi-élimination des cycles d'approbation par e-mail.

Comment alors concilier les besoins des utilisateurs avec ceux de l'entreprise, sachant les usagers privilégient la flexibilité et l'utilisation d'outils qui leur sont familiers tandis que l'entreprise met l'accent sur la standardisation et la sécurité ? Pour nombre d'entreprises, la solution revêt une forme déjà existante : les logiciels de prise de main à distance. Utilisés depuis longtemps par les services informatiques pour résoudre les problèmes à distance, les logiciels de prise de main à distance pallient bon nombre des difficultés liées aux logiciels de collaboration, en connectant les utilisateurs entre eux rapidement, facilement et en temps réel et en leur permettant de travailler ensemble à partir des applications qu'ils utilisent déjà.

LE MOTEUR DE LA COLLABORATION EN TEMPS RÉEL

Puisque le choix et le déploiement réussis d'une solution de collaboration en temps réel ne sont pas choses aisées, pourquoi ne pas s'en passer ? Car certains processus ne peuvent se satisfaire d'une autre solution. Pendant des années, les entreprises se sont débrouillées avec des outils asynchrones, essentiellement parce qu'il n'y avait rien d'autre. Or, il y a des limites à ce que permettent de réaliser la messagerie électronique et les documents révisés. Prenons le cas de personnes collaborant sur un projet et qui se trouvent dans des endroits différents. Au mieux, des délais s'instaurent puisque chaque membre doit lire ses messages pour apprendre qu'un document est disponible à la révision, délais qui sont d'autant plus longs selon les fuseaux horaires des uns et des autres. La collaboration asynchrone peut aussi compliquer la communication, dans la mesure où les collaborateurs doivent interpréter les commentaires et les changements, sans retour immédiat ni dialogue continu.

De plus, certains types de projets s'accommodent mal d'un cycle de retour d'informations ou de discussions étalés sur plusieurs heures ou jours. Les outils de collaboration asynchrone se prêtent aux communications ou aux documents basés sur du texte et aux flux de travail qui requièrent un seul cycle de révisions. Mais ce n'est pas le cas des documents ou des projets qui impliquent des données mises en forme ou une création graphique, comme des illustrations, des présentations, des graphiques et de la PLV. La collaboration via e-mail et fichiers partagés pour ce type de supports peut s'avérer extrêmement ardue. Par exemple, décrire la partie d'un graphique complexe qui doit changer nécessitera plusieurs phrases, sans parler d'expliquer précisément de quelle façon elle doit changer.

Le problème peut être accru si le résultat du projet dépend de l'accord des collaborateurs sur une solution essentiellement esthétique, comme la conception d'une illustration ou d'une PLV. Le plus souvent, le processus de création nécessite d'explorer plusieurs propositions ; or, la possibilité d'obtenir un avis immédiat sur une idée en particulier peut faire la différence entre un succès rapide sur lequel s'entendent tous les participants et une création que personne n'apprécie et qui prend très longtemps à réaliser.

CAS CLIENT : UN DESIGN DE TAILLE

Une grande agence de publicité voulait réduire le temps que consacraient ses équipes de création réparties dans plusieurs régions à créer des documents. Les équipes s'en remettaient à l'e-mail, au partage de fichiers et à l'envoi de contenus pour collaborer. Or, s'agissant d'un travail graphique, des jours pouvaient être perdus à communiquer ne serait-ce qu'un changement mineur. Dès lors que l'agence a implémenté Timbuktu Pro de Netopia, les équipes de création ont pu collaborer sur les documents à partir des applications de PAO, testant les changements en direct et parvenant à un accord au cours d'une seule session de collaboration.

L'utilisation d'outils de collaboration asynchrone pour des projets à base de design peut aussi poser des problèmes d'infrastructure, les fichiers à partager étant si volumineux qu'il est difficile de les transmettre via le réseau, et plus encore via e-mail. De plus, ces fichiers nécessitent des logiciels onéreux et gourmands en ressources pour les visualiser et les manipuler directement. En guise de parade, le concepteur doit alors créer, pour chaque cycle de révisions, une version en lecture seule dans un format de document utilisable par tous... soit un processus chronophage. Peu importe alors que les collaborateurs soient répartis dans le bâtiment ou sur tout le territoire : les solutions de collaboration asynchrone ne résoudront pas le problème.

LES SOLUTIONS EN TEMPS RÉEL

Dans ces conditions, pour de nombreuses entreprises, la question n'est pas de savoir si elles vont déployer une solution de collaboration en temps réel, mais de savoir comment le faire au mieux. L'une des stratégies envisageables consiste en un système de conférence sur le web.

Les solutions de conférence sur le web sont répandues et ne nécessitent qu'un faible investissement initial. Plusieurs fournisseurs proposent une tarification par abonnement, par conférence ou par utilisateur. La conférence sur le web par abonnement peut s'avérer une bonne solution pour les entrepreneurs ou les consultants qui se connectent rarement avec la même personne plus d'une ou deux fois. En revanche, ce n'est pas forcément le meilleur choix pour les entreprises qui cherchent à insuffler la collaboration en temps réel dans leurs flux de travail courants. Le temps et les efforts requis pour établir une connexion via un fournisseur externe peuvent décourager les utilisateurs de recourir à l'outil. Et si les utilisateurs finissent par se familiariser avec l'outil et l'emploient librement, les coûts d'abonnement peuvent exploser rapidement.

Certains fournisseurs proposent des serveurs de conférence sur le web que les entreprises peuvent installer et gérer elles-mêmes, ce qui supprime les frais d'abonnement ou les coûts par utilisation. Toutefois, ces solutions ont leurs inconvénients, à commencer par le coût du matériel - l'ajout d'un serveur de conférence sur le web nécessitant l'achat et la maintenance d'un système qui risque de rester inactif pendant des semaines ou des mois, le temps que les utilisateurs apprennent à se servir des outils. En outre, à l'instar des services par abonnement, l'adoption réussie de cet outil augmentera les coûts, car l'entreprise devra sans doute ajouter des

serveurs pour absorber la montée en charge des utilisateurs. Se pose également la question de l'intégration de la solution de conférence avec l'infrastructure informatique existante et le logiciel de collaboration asynchrone de l'entreprise ; sans oublier que la solution doit fonctionner avec tous les systèmes d'exploitation utilisés par l'entreprise.

Par ailleurs, sous forme d'abonnement comme par serveur interne, la plupart des solutions de conférence sur le web nécessitent d'importants efforts d'apprentissage de la part des utilisateurs et n'assurent pas au final une collaboration contextuelle. Les utilisateurs sont généralement cantonnés aux tableaux blancs et aux outils de "chat" ou vocaux fournis par les applications de conférence sur le web. Ces outils nécessitent généralement une formation complémentaire et sont inévitablement moins performants que les applications auxquelles sont habitués les utilisateurs.

Enfin, les applications de conférence sur le web ne permettent souvent pas aux collaborateurs d'achever véritablement le travail sur un document au cours de la session de collaboration. En effet, comme le travail est effectué dans un espace partagé spécial, les changements convenus doivent ensuite être reportés dans le document réel, au lieu d'être testés et approuvés dans la foulée.

LA PRISE DE MAIN À DISTANCE

Pour surmonter ces difficultés, bon nombre d'entreprises s'en remettent à des logiciels de prise de main à distance et de partage d'écran pour obtenir une collaboration contextuelle en temps réel. Bien connus des équipes informatiques tout comme des utilisateurs, ces logiciels assurent aujourd'hui la collaboration contextuelle en temps réel. Ils sont évolutifs, légers et sécurisés, et permettent aux utilisateurs de se concentrer sur leurs projets plutôt que sur leurs outils de collaboration.

Timbuktu Pro de Netopia est un logiciel de prise de main à distance que des centaines d'entreprises utilisent avec succès depuis des années. Les fonctionnalités qui lui ont valu sa réputation d'outil incontournable pour le support informatique lui valent aujourd'hui d'être l'outil idéal pour la collaboration contextuelle en temps réel.

Le concept de base est simple : un utilisateur invite des visiteurs à partager son écran d'ordinateur. S'il s'agit d'une simple présentation, l'hôte peut choisir d'autoriser les visiteurs à regarder mais pas à intervenir. En revanche, si l'hôte accorde aux visiteurs des privilèges de contrôle, ces derniers peuvent utiliser leur souris et leur clavier pour prendre la main sur le système de l'hôte comme s'il s'agissait du leur. En octroyant ces privilèges de contrôle, un hôte et ses visiteurs (quel que soit leur nombre) peuvent travailler simultanément sur un même document, en faisant des suggestions, en s'accordant sur des changements, en partageant leurs idées et en faisant des essais jusqu'à ce que tout le monde soit satisfait. À l'issue de la session, le document que l'hôte enregistre peut être entièrement terminé et approuvé par tous les participants à la réunion : aucun cycle de révision ni aucune réunion ultérieure ne sont nécessaires.

Pour de nombreuses entreprises, la question n'est pas de savoir si elles vont déployer une solution de collaboration en temps réel, mais de savoir comment le faire au mieux

Pour les utilisateurs et les professionnels informatiques, Timbuktu Pro assure une collaboration contextuelle en temps réel pour un minimum d'efforts. Les utilisateurs peuvent alors se concentrer sur les applications auxquelles ils sont habitués. Grâce à Timbuktu Pro, les utilisateurs et leurs visiteurs peuvent collaborer sur n'importe quel document de leur choix, qu'il soit créé dans une application bureautique courante, un logiciel spécifique tel qu'un logiciel de design, de présentation ou de CAO, ou bien une application propriétaire personnalisée pour des tâches extrêmement spécialisées. Ainsi, le chercheur Rob Golding s'en remet à Timbuktu Pro dans son travail. Il tire parti des capacités cross-plateformes de Timbuktu Pro en utilisant un iBook Macintosh pour contrôler le logiciel propriétaire d'imagerie du microscope qui s'exécute sur un ordinateur doté du système d'exploitation Microsoft Windows. *"Timbuktu Pro est un programme d'accès à distance extrêmement utile et performant"*, a écrit M. Golding dans un récent article pour le Princeton Macintosh User Group (PMUG). *"Les tâches les plus courantes que j'ai essayées consistaient à échanger des fichiers, prendre la main sur un ordinateur distant et observer un ordinateur. Dans chaque cas, Timbuktu s'est acquitté parfaitement bien des actions. Les performances étaient remarquablement rapides et le jeu de fonctionnalités est excellent."*

Timbuktu Pro s'intègre également à d'autres outils de collaboration que les utilisateurs connaissent déjà, comme le client VoIP de Skype. Les utilisateurs de Timbuktu Pro ayant des adresses Skype enregistrées peuvent en effet établir des sessions Timbuktu directement à partir de leur liste de contacts Skype, transformant alors un appel Skype en une session de collaboration en temps réel.

Pour les professionnels informatiques, un "minimum d'efforts" signifie que cette solution est évolutive, légère et sécurisée. Timbuktu Pro est une application cliente légère et efficace qui peut être utilisée sur divers matériels et est adaptée aussi bien aux systèmes d'exploitation Windows que Macintosh.

Le client Timbuktu Pro peut être installé sur au moins deux systèmes et exploité par un seul utilisateur. L'ajout d'utilisateurs au système revient

simplement à installer une licence sur chaque nouveau poste. Le nombre de clients pouvant interagir est illimité et aucun serveur de contrôle n'est nécessaire. L'application cliente est autonome et ne nécessite pas que l'entreprise investisse dans une architecture réseau unique ou une suite d'applications onéreuse. Si besoin est, le serveur Timbuktu Pro Management Server offre également des outils de gestion de règles et de distribution logicielle à l'échelle de l'entreprise. Il peut être mis en place lors du premier déploiement du logiciel client ou facilement ajouté à une installation existante.

L'intégration des clients Timbuktu Pro et Skype implique également moins de travail pour l'équipe informatique. Les données de session de partage Timbuktu Pro s'exécutent intégralement sur le tunnel Skype crypté, garantissant des connexions sécurisées même sur les réseaux de partenaires. En se connectant via le tunnel Skype, Timbuktu navigue automatiquement sur les environnements réseau, traversant les pare-feu, les routeurs et les périphériques NAT pour établir des connexions sécurisées directement avec d'autres clients Skype. Timbuktu Pro renforce davantage encore la sécurité en fournissant à l'équipe informatique un contrôle à granularité fine sur les autorisations entrantes et sortantes des utilisateurs, dont la possibilité de personnaliser les règles d'accès.

La collaboration contextuelle en temps réel via un logiciel de prise de main à distance offre des opportunités extraordinaires pour bon nombre d'entreprises. Ne se contentant pas d'accélérer le cycle de retour d'informations, un logiciel de prise de main à distance offre aux utilisateurs un moyen de produire de meilleurs résultats en partageant le processus créatif au fur et à mesure. En outre, il réduit considérablement la charge administrative : lorsque la session de collaboration est terminée, le document est finalisé. Du point de vue de l'équipe informatique, le logiciel de prise de main à distance est un outil bien connu que les entreprises utilisent déjà pour la résolution des problèmes. Pour les entreprises qui cherchent une solution de collaboration contextuelle en temps réel, un logiciel de prise de main à distance est indéniablement la meilleure option. ■

netopia®

Netopia Europe
Tel +33 (0) 1 45 29 91 00
info@netopia.fr

Commandité par Netopia
Pour plus d'informations, composez le 01 45 29 91 00 ou visitez le site
www.netopia.com/fr/logiciels/produits/timbuktu/index.html.

Copyright© July 2006 Ziff Davis Media Custom Publishing. Tous droits réservés. Toute reproduction en tout ou partie sous quelque forme et sur quelque support que ce soit sans l'autorisation écrite expresse de Ziff Davis Media Inc. est interdite. Les informations contenues dans le présent livre blanc sont exactes à la date de publication uniquement et sont soumises à modification sans préavis.

FR-TB2-WP_collaboration_070906