

QUESTIONS & RÉPONSES



Portails d'entreprise

WILLIAM VISTERIN

Qu'est-ce qu'un portail d'entreprise?

Un portail d'entreprise est une sorte de site Web interne proposant des liens vers l'actualité de l'entreprise, des documents et toutes les applications possibles telles que l'e-mail, le progiciel comptable ou l'Internet. Ses principaux objectifs sont une meilleure concordance avec les processus d'affaires et une plus grande collaboration au sein de l'organisation. L'exemple classique des possibilités d'un portail est celui des applications dites self-service, comme l'introduction d'une demande de congé par les travailleurs. Mais bien souvent, un portail d'entreprise n'a pas seulement un usage interne. Son accès peut être élargi des travailleurs aux clients, partenaires et fournisseurs.

Quelle est la différence entre un portail et un intranet?

Un intranet est plutôt informatif, tandis qu'un portail constitue une voie d'accès universelle aux principales données et aux logiciels dont les travailleurs ont besoin. Une autre différence majeure est la possibilité de personnaliser l'information affichée en fonction des besoins et préférences de chaque utilisateur. La protection diffère également. Grâce au *single sign-on*, l'utilisateur du portail peut, un fois logué, accéder à toutes les applications et informations nécessaires.

Quel est le lien entre un portail d'entreprise et la gestion de contenu?

De plus en plus souvent, qui dit portail d'entreprise dit gestion de contenu. Les deux sont indissociablement liés. Aucun portail bien pensé ne peut se passer d'une bonne gestion documentaire. Un tel portail est au fond la vitrine d'un système d'*enterprise content management* (ECM), une application de stockage et de mise à jour structurée des informations d'entreprise.

Combien coûte un portail d'entreprise?

Pour élaborer une infrastructure de base, tablez sur un investissement initial de 100 euros par utilisateur. Les dépenses ultérieures dépendront des fonctionnalités qu'offrira le portail.

Que prendre en compte dès l'ébauche du projet?

Le succès d'un portail dépend principalement de son intégration aux applications et processus. Les entreprises préféreront intégrer leurs systèmes au portail dans le cadre d'une application, et non comme une fin en soi. Il impor-

te également que chaque groupe cible soit informé. En principe, un portail connaît une croissance continue mais mieux vaut quand même éviter le syndrome *empty box*.

Quelles plus-values peut apporter un portail?

- Gain qualitatif grâce à une meilleure diffusion de l'information;
- Réduction des délais de transmission grâce à un meilleur travail d'équipe;
- Environnement de travail cohérent et sécurisé pour les utilisateurs;
- Services de soutien (RH, secrétariat) moins souvent dérangés grâce au self-service;
- Formation plus rapide des travailleurs nouveaux et existants;
- Durée de vie prolongée des systèmes client/serveur et mainframe existants;
- Intégration et couplage plus aisés de systèmes hétérogènes;
- Développement plus efficace d'applications.

Un portail se justifie-t-il dans une PME?

D'aucuns prétendent qu'une PME belge qui désirerait un portail viserait peut-être un peu haut, mais cette opinion ne fait pas l'unanimité. Car les PME aussi rencontrent des problèmes de gestion de l'information. Elles aussi doivent satisfaire à des exigences de plus en plus élevées en matière de collaboration et de communication entre travailleurs d'une part et d'interaction entre travailleurs et processus d'entreprise d'autre part. Dans ces conditions, un portail peut justement constituer un excellent choix, même pour une PME.

Comment évolueront les portails?

De plus en plus de portails disposent de fonctions complémentaires. Citons par exemple les instruments de travail favorisant la collaboration – forums de discussion ou espaces de travail virtuels – et les applications de gestion de la connaissance et de gestion documentaire. Les portails d'entreprise du futur sont parfois qualifiés de *portails collaboratifs*. Tant l'aspect collaboratif que le *knowledge management* jouent un rôle essentiel dans la création d'un espace de travail virtuel offrant à l'utilisateur un ensemble intégré d'applications et lui permettant de communiquer de façon optimale et de profiter de la connaissance des autres utilisateurs. ◀

Avec la collaboration de Frank Geertsen, partner chez LoQutus.

PRINCIPAUX ACTEURS

Microsoft: SharePoint

IBM: Lotus WorkPlace, basé sur WebSphere Portal

SAP: SAP Enterprise Portal

Computer Associates: CleverPath

Oracle: Oracle Portal