

Intranet? Quel intranet?

Qu'est-ce qu'un intranet? Commençons par le début. Un intranet est un site Web qui ne peut être consulté que par les employés d'une organisation, et non par le grand public. De même, un extranet est également à accès restreint, limitant par exemple l'accès à une entreprise, ses fournisseurs et ses clients. Cela étant dit, comment l'intranet se distingue-t-il d'un site Internet? D'une perspective technologique, il n'y a aucune différence. Les sites intranet et Internet emploient les mêmes médias, la même programmation Web et la même technologie de serveur. La différence réside dans leurs buts respectifs et leurs besoins de conception.

Très souvent les buts d'un site Internet peuvent être :

- attirer de nouveaux clients et développer la clientèle;
- de vendre des produits ou services;
- informer le grand public;
- informer les actionnaires. En résumé, la vocation principale devrait être de soutenir les objectifs de marketing et de communications d'une organisation. Cependant, trop souvent le site Internet est mis sur pied en réponse à un besoin de tenir tête à la concurrence, plutôt que de répondre aux besoins particuliers de l'entreprise.

En quoi le site intranet est-il différent? D'abord, parce que l'auditoire est composé d'employés et non de clients potentiels. Le site intranet n'est pas un outil de vente, et n'a pas besoin d'épater la clientèle. Au contraire, l'intranet joue principalement un rôle de communication interne, avec deux buts principaux :

- tenir les employés au courant de l'information dont ils ont besoin pour mieux fonctionner;
 - fournir les renseignements jugés importants par les employés. Ces deux buts peuvent paraître semblables, mais en fait le premier but représente essentiellement ce qui est jugé d'importance par l'équipe de gestion et le webmestre tandis que le deuxième représente ce qui est important aux yeux des employés. Trop souvent, les intranets sont axés exclusivement sur le premier but et la structure du site ressemble à l'organigramme de l'organisation. En conséquence, les employés ne trouvent pas l'information qu'ils recherchent parce qu'elle n'y est pas ou elle n'est pas présentée de manière conviviale. Par exemple, un employé cherche un formulaire. Doit-il chercher dans la section Finances ou dans la section Ressources humaines? Problèmes communs des intranets
- Nous savons maintenant ce qu'un intranet devrait faire, alors comment pouvons-nous savoir s'il accomplit son rôle? Voici quelques symptômes d'un intranet déficient :

- D'autres moyens d'information sont plus rapides. Si vous pouvez trouver l'information ailleurs plus rapidement, il y a évidemment un problème. Par exemple, pouvez-vous trouver un numéro de téléphone plus rapidement en consultant un annuaire en papier? Lorsque les employés se rendent compte qu'il est trop difficile de trouver l'information recherchée dans votre intranet (ils viendront à cette conclusion plutôt rapidement) ils utiliseront d'autres sources de renseignements, rendant l'intranet inutile;
- L'information de l'intranet n'est pas à jour. Puisque votre intranet est en concurrence avec d'autres sources d'information, il doit toujours être à la hauteur. Lorsque les employés se rendent compte que l'information sur l'intranet n'est pas à jour ni fiable, ils l'abandonneront. Encore une fois, les ressources que vous aurez consacrées à votre intranet auront été gaspillées;
- Trop de courriels à grande diffusion. Si votre organisation utilise beaucoup de courriels diffusés à grande échelle pour informer les employés, vous n'employez pas votre intranet efficacement;
- Le papier perdure. C'est un fait, même de nos jours, la plupart des bureaux produisent plus de paperasse que jamais, et chaque employé semble en accumuler de grandes quantités dans son bureau. Cela est très inefficace;
- Problèmes de contrôle des versions de documents. Est-ce le bon formulaire? Est-ce la version définitive de ce rapport? Si ces questions se posent régulièrement, vous pourriez faire une meilleure utilisation de votre intranet;
- Procédures administratives inefficaces. Dépendez-vous du papier pour documenter des activités administratives?

Votre organisation a-t-elle différents systèmes qui ne se parlent pas? Une application Web bien conçue pour l'intranet pourrait automatiser beaucoup d'activités administratives et représente une manière rentable de fournir l'accès à tous les ordinateurs. Voilà quelques exemples des problèmes typiques que nous rencontrons lorsque nous évaluons l'efficacité des sites intranet. Documédia et les intranets Documédia compte une vaste expérience dans le développement de sites intranet. Nous pouvons vous montrer un intranet efficace qui soutient vos buts organisationnels et qui sera maintenu d'une façon ponctuelle et rentable. Nous pouvons vous aider avec la planification de l'architecture du site, la conception graphique, la construction du site, le développement des applications Web, et nous pouvons même fournir à votre personnel la formation nécessaire pour effectuer l'entretien du site à l'interne. >> détails sur nos services