RETOUR EXPERIENCE COMMUNITY MGT

Julien COTTE

3eme Atelier de l'Observatoire des réseaux sociaux d'entreprise

14 octobre 2011

Alcatel·Lucent

ENGAGE : LE CONTEXTE D'ALCATEL-LUCENT

LES 2 DERNIÈRES ANNÉES

- Nouvelle direction, nouvelle stratégie, nouvelle organisation
- Transparence, ouverture, confiance et responsabilité
- Partage et meilleurs pratiques vs. silos et duplication

=

- Le bon moment
- Les bons outils

ENGAGE : UNE PETITE HISTOIRE DU 2.0

INTRODUCTION PAS-A-PAS

FIN 2008 | Ask Ben, Yammer

DEBUT 2009 | Commentaires, notation (Intranet)

MI 2009 | ALU TV, liveblogging, Café Wiki

SEPT. 2009 | Présence externe médias sociaux

PRINTEMPS 2010 | Engage

ENGAGE : QUELQUES CHIFFRES

- Avril 2010: mail à 130 personnes (soft launch)
- 21 juin 2010: ouverture « officielle »
- Septembre 2011:
  - 60.000 inscrits, + de 2000 groupes
  - 10.000 utilisateurs actifs/semaine
  - 2000 « contributeurs »/semaine
  - 100.000 visites et 700.000 pages vues/mois
  - 75% de la population française est sur Engage

ET MAINTENANT?

- Animation et discipline
  - Tagger, suivre, personnaliser…
  - Le retour de l'expert
  - Communauté vs organisation
- Mesure des progrès
  - Meilleures pratiques
  - Que faut-il mesurer?
  - Une fracture numérique?

NY Marathon http://www.flickr.com/photos/lissaphoto

ANGOISSES 2.0

- Surcharge d'info (ou sentiment)
- Intranet/Engage: la guerre des clones
- Le retour du silo?
- Anonymat?
- Transparence (mais pas « chez moi »)
- Evangélisation permanente
- Un outil pour les gouverner tous? (Sharepoint, Yammer…)

EXEMPLES DE COMMUNAUTES

COMMUNAUTE RH

JANVIER 2010 | Forum@ALU France (workshops via FB)

AVRIL 2010 | Création du rôle HR Community Manager

MAI 2010 | Lancement Facebook et Twitter RH

JUIN 2010 | Lancement Communauté RH

DECEMBRE 2010 | College@work (workshops via FB)

EXEMPLES DE COMMUNAUTES

Jeunes Diplômés

engage
connectcollaboratecontribute

twitter

SEPTEMBRE 2010 | Recrutement

DECEMBRE 2010 | Lancement de la communauté

MARS 2011 | 2 j de séminaire (strat et étonnement)

JUIN 2011 | Lancement Innovation Break

DECEMBRE 2011 | Fin de la communauté 2011

DECEMBRE 2011 | Début Communauté 2012

EXEMPLES DE COMMUNAUTES

TOP, FLOP ET REX

TOP | Communauté RH, Jeunes Diplômés, Dvpt Social

TOP | Gestion de projet via ENGAGE (sales, mentorat…)

FLOP | Communauté HR2.0

CONSEILS | Oser se lancer et accepter l'erreur

CONSEILS | Avoir un objectif clair

CONSEILS | Bien connaître la cible

CONSEILS | Allié le virtuel et le réel

AT
THE
SPEED
OF
IDEAS

Alcatel·Lucent

COPYRIGHT © 2011 ALCATEL-LUCENT. ALL RIGHTS RESERVED.

www.alcatel-lucent.com

Alcatel·Lucent

COPYRIGHT © 2011 ALCATEL-LUCENT. ALL RIGHTS RESERVED.