

 D'un savoir
centralisé à une
connaissance distribuée,
**QUELS NOUVEAUX
USAGES 2.0 DANS
L'ENTREPRISE EN RÉSEAU ?**

17, 18 et 19 Mars 2010 - Hôtel Marceau / Paris Porte de Saint-Cloud



**Outils 2.0 et réseaux sociaux :
bâtir une réelle culture collaborative
dans une entreprise étendue**

Louis-Pierre Guillaume
Business Program Manager, Collaboration & KM

Schlumberger

CARREFOURS LOGISTIQUES

D'un savoir centralisé à une connaissance distribuée,

QUELS NOUVEAUX USAGES 2.0 DANS L'ENTREPRISE EN RÉSEAU ?

About Schlumberger

- Schlumberger is the world's leading supplier of technology, integrated project management and information solutions to customers working in the oil and gas industry worldwide. Employing more than 87,000 people representing over 140 nationalities and working in approximately 80 countries, Schlumberger provides the industry's widest range of products and services from exploration through production.
- Schlumberger Limited has principal offices in Paris, Houston and The Hague and reported consolidated revenues of \$27.16 billion in 2008.



Schlumberger

3 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

The company comprises two business segments:

Schlumberger Oilfield Services supplies a wide range of products and services from formation evaluation through directional drilling, well cementing and stimulation, well completions and productivity to consulting, software, information management and IT infrastructure services that support core industry operational processes.

WesternGeco is the world's largest seismic company and provides advanced acquisition and data processing services.

Culture collaborative dans une entreprise étendue?

- **Travailler** efficacement en **équipe**, réduire les temps de décision, améliorer la productivité et partager la connaissance pour réutilisation future.
- Insuffler une culture collaborative pour assurer un travail efficace en **interne** et avec l'**extérieur** (clients, fournisseurs, universités...), via des **équipes virtuelles** transfrontières.
- Incorporer le travail collaboratif dans des **processus business** ; promouvoir des scénarios à valeur ajoutée intégrant les nouveaux **modes de travail recommandés**; accompagner le **changement**

Schlumberger

Portefeuille d'applications essentielles à la collaboration et au réseautage à travers le monde

- Annuaire riche et à jour, "mon profil / CV interne"
 - Listes de diffusion courriel, forums de discussion
 - Wikipedia interne (Speedia) – Portal (The Hub)
 - Outils Collaboratifs: calendrier partagé (libre/occupé, réservation de salle/équipement...), messagerie instantanée, présence (libre/ en réunion...), listes de contacts, espaces de travail partagés (documents, listes, wiki, forum, blog, calendrier commun...), outil simple de partage de gros fichiers (DropFile)
 - YouTube interne (BlueTube)
 - Traduction automatique de texte (QikTrans)
- => Effet réseaux sur ces outils: $P=K^{\text{partage}}$



Schlumberger

5 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Speedia pour unifier le vocabulaire, les acronymes, les définitions
Réseaux sociaux: prochaine étape

Power = Knowledge^{shared}

Annuaire riche

Preferred name Louis-Pierre Guillaume
Common (full) Name(s) Louis-Pierre Guillaume
LPG Louis Pierre Guillaume lpguillaume
Louis-Pierre Guillaume 141322

Given (preferred) name Louis-Pierre
Surname (family name) Guillaume
Telephone number +33 1 4600 9045

Mobile phone number +33 6 1033 6321
Fax number +33 1 4600 9158
Pager phone number +33 6 0821 913 (mobile)(Send SMS)
Email address guillaume1@slb.com 
Alternate email addresses guillaume@montrouge.sl.b.com
guillaume@exchange.sl.b.com
Alternate SLB.COM email address louis-pierre.guillaume@slb.com
Local time 21:58 on Mar 18 in Montrouge
Office room number HP-442
Street address 10 rue Rene Barthelemy
City Montrouge
Post Code 92542
Assigned Country FR
Postal address Schlumberger STS,
OFS Business Systems,
10 rue Rene Barthelemy,
92542 MONTROUGE,
FRANCE
Location code (product line specific mnemonic) Montrouge
Departmental accounting code (typically 4 to 8 digits) 
Cost code or Accounting unit (from HRIS) 
Organisation Oilfield
Organisational Unit Shared Services
Department Business Systems
Direct Manager 
Administrative assistant 
Job Category Management
Job title SharePoint Deployment Manager - Coll@borate
Languages English
French
German
Czech

Schlumberger

20 ans d'existence.

Mon profil / CV interne



Louis-Pierre Guillaume

Telephone: +33 1 4600 9045
Mobile: +33 6 1033 6321
Email: guillaume1@exchange.slb.com
Languages: English, French, German, Spanish
Assigned Country: France
Directory (LDAP) Record

40 000 CV

Assignment History - Current Projects and Areas of Interest - Education - Eureka Information - Registrations - External Contacts - Personal Interests - Personal Statement - Professional Achievements - Professional Qualifications and Affiliations - Publications and Presentations

Personal Statement

The manipulation and sharing of knowledge and documents has been my main topic of interest for a long time. Hence my strong involvement in Document/Content/Records management, Collaboration and Knowledge Management. Technology has evolved, buzzwords came and went, but the needs of manipulation, sharing and preservation of knowledge remains.

In my opinion, information and knowledge should be shared for the benefit of the individuals and of the company. That is why I manage the Hub sites Coll@borate project, Cronos - Corporate Records Management, Hub Advisory Group, Multi-Lingual Support & Translation and Content Management, EDMS, Publishing, E-commerce, co-launched Sirenia, launched OilTrans, am a member of Eureka since the beginning (was the first Eureka KM co-leader), published the KM Master Class, make presentations regularly inside and outside Schlumberger, and provide occasional KM consulting to some Schlumberger O&G client.

Career objective: Manage projects on the sponsor/business side, manage and sell KM consulting as a business consultant, share knowledge, manage and lead talented individuals in a dynamic, international and high-tech environment, with customer satisfaction, profit and team spirit as main objectives. My other interest is the business of CO2 Capture and Storage.

Visit my [Personal Blog](#)

Current Projects and Areas of Interest

JobTitle: SharePoint Deployment Manager - Coll@borate

I am managing the SharePoint project, which will be deployed parallel to Coll@borate deployment.

My project Blogs are: [What's new about the about Records Management?](#) and [Multi-Lingual Support & Translation Blog](#), [What's new about The Hub?](#)

Challenges, personal achievements and key skills in my current Job:

My latest challenge was to lead successfully the Pilot phase of Coll@borate, the corporate collaboration project, May 2007-December 2008. There are 2300 users located in about 10 main locations in 4 countries. The GO to roll-out was decided on November 19, 2008.

The achievement was to deliver such a big pilot, respecting the original requirements and objectives, in a short period of time, with a limited budget, constrained by an already chosen technology: Microsoft. May 2007: start of the pilot. Requirements and Business Objectives are defined. July: Accenture is selected for the Emulation work. End August, Accenture is selected for the delivery of technical and change management. Mid December, the infrastructure is ready in the Delft DC. Pilot starts on Jan 5 and ends on March 31, for a decision is needed in April to roll-out.

Work/Life balance and lifestyle in my current Job:

My second job is to assist my wife to run her design and decoration business, Funnydoors. I am the business associate, technical director, webmaster and adviser.

I balance family with work. My family and my children are the most important, work come next. I do not travel often, as I use collaboration tools extensively. I am teleworking regularly from home on Friday.

Eureka Membership Information

MEMBER Eureka's starter

Schlumberger

Utilisé par les communautés pour le réseautage et par la HR pour les transferts internes.

9 années d'existence.

9 © 2009 Schlumberger. All rights reserved

Le Portail d'entreprise

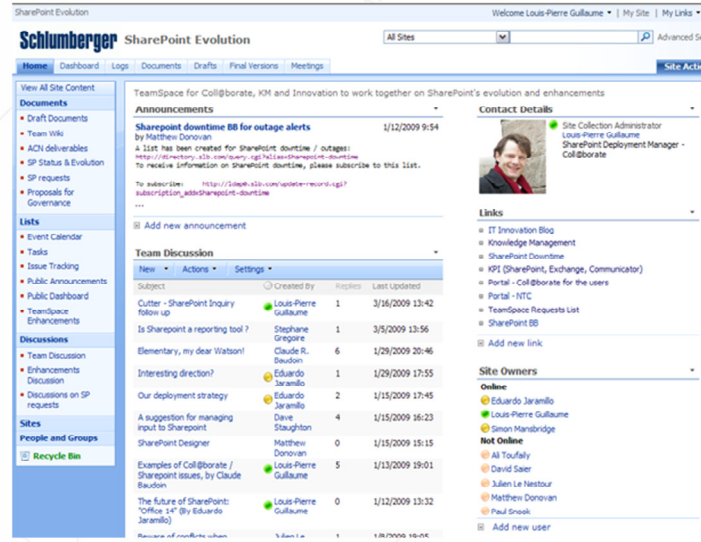
180 000 visites/jour sur la page d'accueil. 180 000 visites sur les 450 000 autres pages du portail. 250 000 fichiers référencés.

Schlumberger

10 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Liste des top tâches, issues du moteur de recherche.

Outil collaboratif

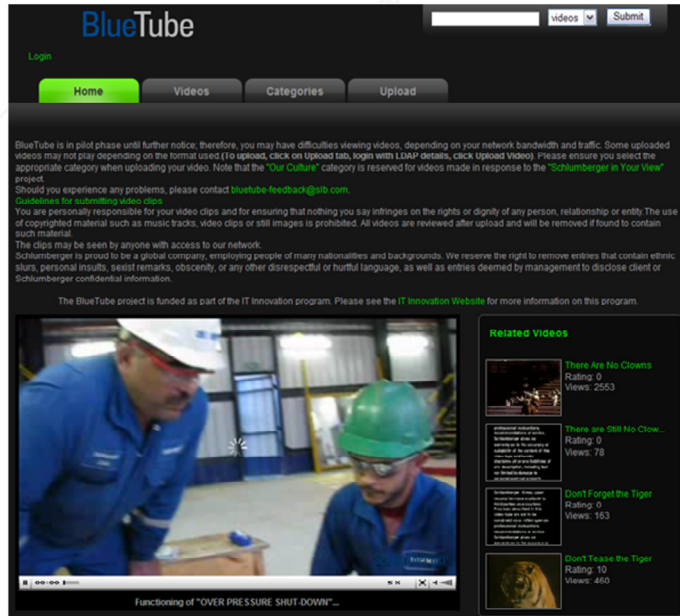


Schlumberger

11 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Information de présence liée à Communicator

YouTube interne



12 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Pilote

Traduction automatique



Average monthly translations:
 250 000 text translations
 3 500 web page translations
 250 file translations

Paires de langues populaires, en volume:
 anglais ↔ espagnol
 anglais ↔ français
 russe, arabe, portugais

Schlumberger

Accompagnement du changement : ne pas lésiner sur la dose !

Trois composantes

- Formation & support
- Communication
- Leadership

Habituellement (malheureusement), il est:

- Négligé par les directions informatiques et les sponsors
- Perçu comme trop cher
- Limité à la formation et à une communication générale

Méthodologie générale

- Communication sur le changement et sur les raisons (stratégie, vision...)
- Formation sur le nouveau processus, le nouvel outil (e-formation, sur site...)
- Support des utilisateurs en cours d'apprentissage et d'adaptation
- Effort spécial sur les managers



Schlumberger

Cette forte dose est nécessaire pour un travail d'équipe efficace

Le Leadership est un élément capital

- Les managers et chefs d'équipe doivent être convaincus:
 - Ils incitent leur équipes à utiliser les nouvelles capacités offertes par les outils de la manière la plus efficace possible
 - Ils les découragent à utiliser ces capacités selon la "façon ancienne" de faire les choses



Un défi culturel

- La collaboration est un état d'esprit
- La collaboration est à intégrer dans la culture de l'entreprise
- Il faut publier les bons messages sur les media appropriés pour changer la culture (vidéos promotionnelles basées sur des scénarios, témoignages...)

Éviter de forcer les employés à utiliser les outils

- Séduisez les employés :
 - En fournissant des applications efficaces qui vont augmenter leur productivité
 - En jouant sur l'effet réseau, via un déploiement viral

Schlumberger

15 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Efficient teamwork is of the highest importance for virtual teams, who are spread on several continents.

Change management is a mix of training, communication and leadership.

“New way” of doing things: use collaborative workspace for document sharing, task management, action lists management, discussions; use IM for RT interaction, etc.

“old way”: use e-mail for all the above

Manager involvement and its impact on adoption of collaboration technologies. In a recent survey during the Coll@borate pilot, we measured that manager involvement has an impact on:

Usage: About 90% of the “proficient” population indicated their manager was involved.

Satisfaction: About 55% of the “reluctant” (non satisfied) population indicated their manager was not involved.

Bottom line: manager involvement is KEY to success.

Video: The craze for video, illustrated by YouTube, shows that there are better ways of delivering communication and advertizing messages than the usual e-mail with management blahblah. SLB is has its own YouTube, called BlueTube. I will show how a video can be a powerful way to entice people.

Valeur de la vidéo comme media pour le changement: “Organiser une réunion d’équipe”

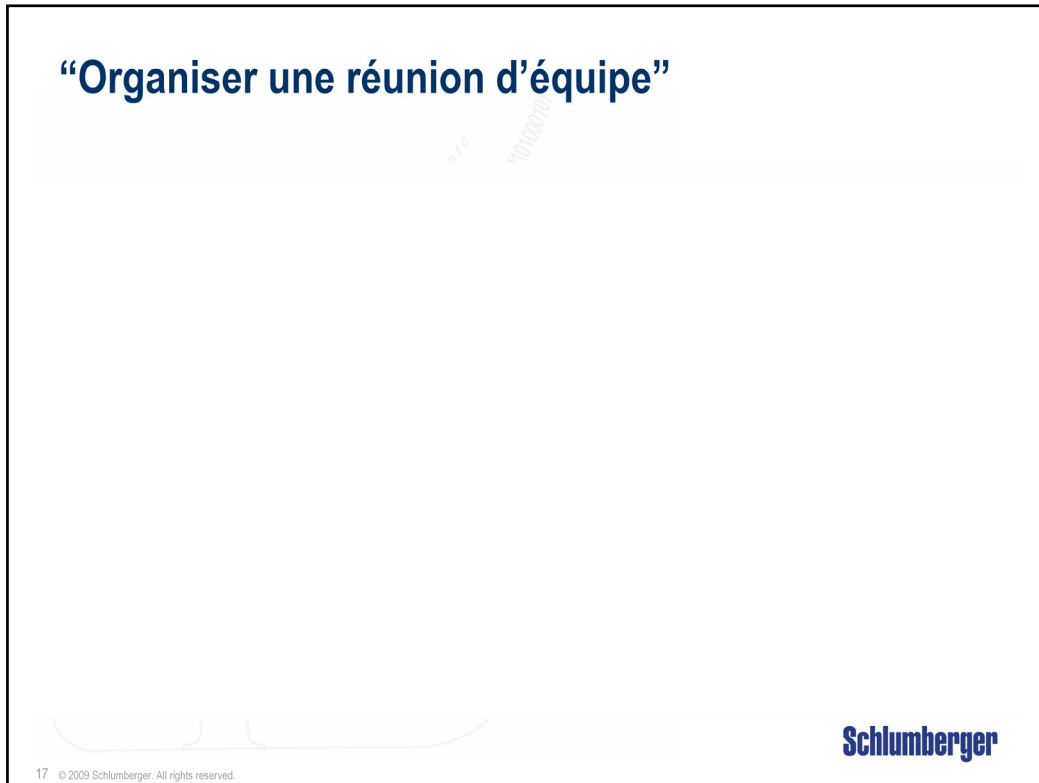


16 © 2009 Schlumberger. All rights reserved.

Schlumberger

2.20 min video, professionally made

“Organiser une réunion d’équipe”



The video “Optimize_Your_Meetings.wmv” will play automatically.

After the video, describe the reaction of two engineers, after seeing the video (true story):

- One is a user of the Coll@borate suite: “I did not know we could do all that! I will do it now”
- One was not a user: “It looks fantastic! When can I get it?”

Impact de cette culture collaborative et des équipes virtuelles sur le management

Modification de l'espace-temps

- Continuum espace de l'entreprise – espace privé
- On ne gère plus avec une montre ou un temps de présence effectif
- Télétravail de n'importe quel établissement ou lieu dans le monde



Nécessité d'avoir des repères

- Créer des chartes d'usage et des bonnes pratiques du courriel, messagerie instantanée, Blog, Wiki, afin de réduire les faux pas, le stress et les incompréhensions...
- Proposer des scénarios d'usage initiaux, laisser les utilisateurs en partager d'autres

Nécessité parfois de bousculer la hiérarchie intermédiaire

- Pendre en sandwich la hiérarchie intermédiaire réticente, entre un top management convaincu et une base proactive



Défis

Maîtriser la croissance anarchique de ces nouveaux usages, poussée par les besoins business urgents

- Prolifération des espaces de travail (Notes, SharePoint, Wiki, etc.)
- Irruption des outils grand public web 2.0 dans l'entreprise

Recruter et conserver les talents issus de la génération Y, en récompensant l'innovation et les pratiques 2.0.

- Les nouveaux employés, génération Y, adeptes de la messagerie instantanée et du web 2.0
- Risque de ringardise de l'entreprise 1.0
- Des nouveaux usages internes se créent, issus des usages grands publics (réseaux sociaux, blogs...)

Schlumberger

Quelles leçons retenir sur les difficultés d'implémentation?

Facteurs humains

- Introduction purement technologique, créant un "flop" dans l'usage
- Non respect de l'étiquette implicite des outils, générant du stress
- Incapacité d'utiliser pleinement les outils, réduisant l'efficacité de la personne et de l'équipe
- Multilinguisme mal appréhendé, limitant le partage



Facteurs techniques

- Mauvaise qualité ou absence de richesse de l'annuaire interne, créant des duplications et des problèmes de performance
- PC sous-dimensionnés ou sites distants mal connectés, générant de la frustration, surtout pour les utilisateurs d'applications gourmandes
- Mauvaise qualité des données de références, réduisant la pertinence des résultats de recherche
- Sécurité et contrôle d'accès trop granulaire, produisant des usines à gaz

Schlumberger