

PLATEFORME SILVERPEAS

METHODOLOGIE
DE MISE EN ŒUVRE
ET ACCOMPAGNEMENT



silverpeas

WWW.SILVERPEAS.COM

Jan 2009

Sommaire

1	méthodologie de mise en œuvre	3
1.1.1	Planification, lancement	3
1.2	la démarche de conception d'un site web.....	4
1.2.1	La définition des objectifs	4
1.2.2	La définition des cibles.....	4
1.2.3	Veille « concurrentielle »	4
1.2.4	Scénarios	4
1.2.5	Formalisation et maquettage	5
1.2.1	Réalisation du site	5
1.3	la démarche de conception d'un Intranet.....	6
1.4	la démarche d'accompagnement du changement.....	7
1.5	Des outils structurants ... mais évolutifs	8
1.6	Filières de Formation :	10
1.7	Delai de mise en œuvre	12
2	Méthodologie de conduite de projet.....	13
3	La direction des projets du groupe OEVO	Erreur ! Signet non défini.

1 METHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE

1.1.1 Planification, lancement

L'étape de planification consiste à :

- répertorier les personnes travaillant sur le projet,
- répartir les tâches selon les compétences
- établir un planning pour chacune d'entre elles.

Une équipe de réalisation réunit généralement les profils suivants (une même personne peut avoir plusieurs rôles) :

Métier	Description
Directeur de projet	Personne, au sein de la maîtrise d'ouvrage, chargée du pilotage global du projet.
Chef de projet technique	Il s'agit de la personne, au sein de la maîtrise d'oeuvre, chargée du pilotage des équipes techniques (développeurs, architecte web, etc.).
Rédacteur en chef (<i>éditeur ou chef de rubrique</i>)	Il est chargé d'établir le contenu rédactionnel du site, afin de répondre au mieux aux attentes des internautes et ainsi de faire augmenter le nombre de visiteurs.
Web journaliste	Le web journaliste est chargé de la rédaction du contenu. Le métier de web journaliste est proche de celui de journaliste traditionnel.
Développeur (<i>programmeur</i>)	Son rôle est de concevoir et de développer les parties dynamiques du site. Il s'agit d'une fonction technique aspirant à celle de chef de projet technique.
Directeur artistique	Il est chargé de coordonner les créations artistiques afin de traduire les idées du client dans une dimension multimédia. Il doit ainsi suivre l'ensemble des équipes artistiques afin de garantir l'harmonie visuelle du site web.
Infographiste	Il élabore les éléments graphiques du site (illustrations, schémas, logos, etc.).
WebDesigner (parfois <i>maquettiste</i>)	Il conçoit l'aspect graphique du site.
Intégrateur HTML	Il conçoit et met en ligne les pages web du site, en y incorporant les « tags » qui permettront d'alimenter dynamiquement le site. (gabarits de pages)
Ergonome	La tâche d'ergonome consiste à concevoir une interface utilisable afin de maximiser la facilité d'utilisation du site et de fidéliser les internautes ou intranetes.
Ingénieur système	Si le site est hébergé dans les locaux de l'organisation ou si le site repose sur une architecture réseau importante, l'ingénieur système sera chargé, outre de participer à l'installation, du bon fonctionnement du site ou de l'intranet, en terme de qualité de service et de sécurité.
Animateur (<i>animateur de communautés, modérateur, responsable Intranet</i>)	Il s'agit d'une fonction essentielle du site, visant à assurer le bon fonctionnement des échanges dans les espaces de discussion (forum, chat). Il modère (supprime, modifie ou déplace) les messages contraires à l'éthique du site et guide les

	débutants. Dans la mesure du possible il essaye de répondre aux questions des utilisateurs. Enfin, il peut lancer des débats ou des sondages afin de créer de l'émulation.
--	--

1.2 LA DEMARCHE DE CONCEPTION D'UN SITE WEB

La **conception** d'un site web doit être une **démarche participative**, orientée utilisateurs, c'est-à-dire qu'elle doit se faire, autant que possible, en concertation avec un ensemble de représentants de l'entreprise ou de l'organisation, et de ses bénéficiaires, en vue d'obtenir une satisfaction maximale des utilisateurs.

L'ensemble de la conception doit ainsi principalement être centrée sur l'utilisateur et réalisée en concertation étroite avec un panel représentatif d'usagers, par exemple lors de réunion de « brainstorming »

L'objet principal de la phase de conception est d'analyser l'ensemble des besoins, puis d'imaginer des contextes d'utilisation. L'analyse des besoins comporte ainsi deux volets :

- La définition des objectifs
- La définition de la ou des cibles

1.2.1 La définition des objectifs

Avant de commencer tout projet de site web, il est nécessaire de récapituler les objectifs du site web et, dans le cas d'une société ou d'une organisation, en quoi le site web va permettre à l'organisation de remplir ses propres objectifs stratégiques.

Il est conseillé de recenser l'ensemble des objectifs du site web et d'y associer des critères opérationnels, quantifiables, qui permettront de mesurer si l'objectif visé a bien été atteint.

1.2.2 La définition des cibles

Un site web est généralement prévu pour une ou plusieurs catégories d'internautes. Il est donc nécessaire de s'interroger sur le type d'information que les utilisateurs cibles sont susceptibles de chercher, d'essayer de déterminer leurs principales questions et le type de réponse attendue.

Cette étape peut être réalisée par le biais d'interview des clients de l'entreprise ou des bénéficiaires de l'organisation.

1.2.3 Veille « concurrentielle »

La **veille concurrentielle** consiste à déterminer les principaux concurrents du site web et d'analyser comment ils répondent à leur clientèle et quelles sont éventuellement leurs lacunes afin de proposer un service qui les comble. Il s'agit donc d'une analyse concurrentielle basée sur le même secteur d'activité permettant de dresser un panorama de l'offre existante et du besoin à satisfaire, afin de mettre en place un site ayant une plus-value pour les futurs visiteurs.

1.2.4 Scénarios

L'écriture de scénarios consiste à se projeter dans la peau de l'utilisateur et d'imaginer les différents cas d'utilisation possibles du site web.

1.2.5 Formalisation et maquettage

Avant de se lancer dans la réalisation, il convient de formaliser les résultats de la phase de recueil dans un dossier de spécifications, et de recueillir l'avis du service communication, voire des dirigeants (ou élus) sur les pistes graphiques qui pourront être travaillées.

Pour cela, le web designer réalise 3 pistes graphiques, dont une sera approfondie et déclinée sur les différents gabarits de pages du site.

Cette phase nécessite plusieurs allers-retours et peut s'avérer la plus longue.

Il convient de se fixer des objectifs de fin de maquettage dès le départ du projet, afin de pouvoir tenir la date de mise en ligne souhaitée.

1.2.1 Réalisation du site

Le site Internet est développé à l'aide du module CMS de Silverpeas.

Ce module utilise :

1. Une bibliothèque de tags qui permettent de « tirer » sur un site web des contenus stockés dans Silverpeas
2. Le service ThemeTracker décrit plus haut, et en particulier son éditeur WYSIWYG intégré.
3. Le gestionnaire des droits du bus Silverpeas.

Avec Silverpeas, réaliser un site web c'est :

1. concevoir des gabarits de page avec un éditeur HTML (intégrateur HTML)
2. « motoriser » ces gabarits de pages avec les tags Silverpeas (technologie open source baptisée « struts » de la fondation apache, par un intégrateur HTML formé aux tags Silverpeas)
3. Alimenter ces gabarits avec des contenus par des utilisateurs non techniciens, qui créeront les contenus et les classeront dans les bonnes page/rubriques du site.

Accessibilité

Nous visons le label **Accessiweb** niveau bronze, qui recouvre 47 critères.

Cela suppose que le webdesigner du site (Silverpeas ou le webdesigner qui construira les gabarits de page) et les utilisateurs qui créeront des contenus destinés au web connaissent ces critères.

Pour ce faire nous incluons généralement une formation d'une journée à l'explication des 47 critères accessiweb.

Nous fournissons aussi, un petit outil d'analyse de conformité au niveau bronze, de façon à permettre la rectification à posteriori des contenus qui ne seraient pas conformes.

1.3 LA DEMARCHE DE CONCEPTION D'UN INTRANET

Les consultants Silverpeas ont mis au point une méthodologie originale et complète, qui comporte, dans sa version intégrale, 13 phases :

1. Appréhender le contexte du projet et la maturité de l'entreprise vis-à-vis des outils intranet et Web. Définir et/ou affiner la démarche de conception/modernisation
2. Identifier les Unités Organisationnelles et acteurs métier
3. Identifier les grands ensembles d'informations (documents, base de données), et les applications les plus usitées
4. Identifier les principaux processus, responsabilités et rôles (contributeurs, valideurs, lecteurs)
5. Etablir des matrices croisées (Acteurs / documents, acteurs / données, acteurs / applications) et qualifier la pertinence et la criticité des intersections
6. Identifier les problèmes (inhibant la réalisation d'un objectif, d'organisation, de pilotage, du SI actuel, contraintes spécifiques à l'entreprise (Financière, légale, etc....))
7. Etudier les impacts possibles des technologies WEB sur les unités organisationnelles, les objectifs, les problèmes, les opportunités.
8. Organiser les espaces collaboratifs par : service (UO), métiers, processus, projets, préoccupations transverses (objectifs qualité, Développement, traçabilité, etc.)
9. Définir à grande maille, les droits (par acteurs, postes de travail, groupes, rôles) sur les outils (« peas »)
10. Définir les points d'ancrage du classement (au minimum 2 niveaux d'axes du plan de classement)
11. Etudier les modalités d'accès pour les différents types d'acteurs (sédentaires, nomades, etc.) et les aspects sécuritaires.
12. Rechercher les informations, processus, outils, susceptibles d'accroître la fréquentation de l'intranet.
13. Mettre au point une stratégie de déploiement (voir démarche d'accompagnement ci-après)

Cette démarche doit être adaptée au contexte du client. En effet, chaque projet voit le jour dans un contexte différent, qu'il est absolument indispensable de prendre en compte pour éviter les phénomènes de rejets.

La première phase consiste donc en une analyse des acquis, et des points restant à éclaircir, afin de définir une démarche simple et la plus adaptée possible au contexte du projet.

La démarche

- ④ Identifier les grands ensembles d'informations
 - non structurées (documents) : infos produits, savoirs faire, tours de main, procédures, conseils, consignes, modèles, légales, CE, concurrence, etc.
 - Structurées (données) : bases de données, BI, profession
- ④ Identifier les UO et acteurs métier (consultants, administrateurs, coordinateurs, WPL) et siège (achats, RH, etc.)
- ④ Identifier les principaux processus responsabilités et rôles (contributeurs, valideurs, lecteurs)

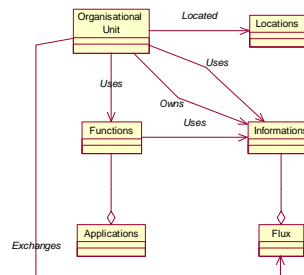


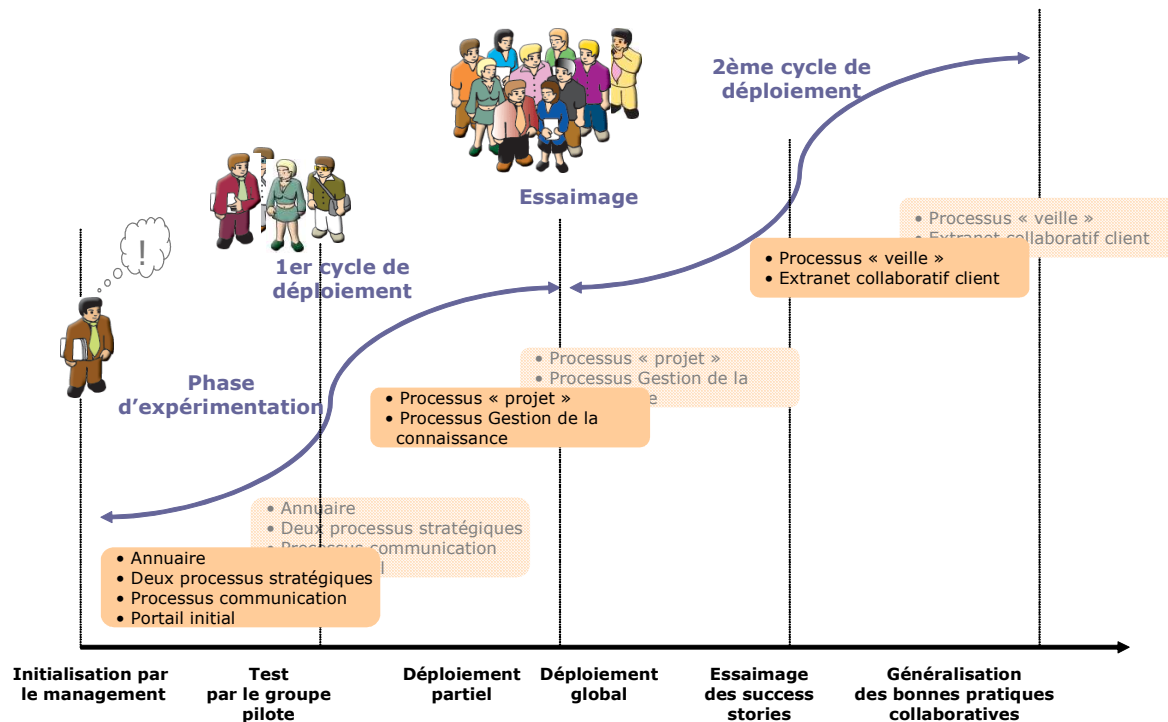
Fig 2. : Extrait de notre démarche de conception d'un Intranet

1.4 LA DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

La conduite du changement a trois objectifs :

- ① **Aligner les objectifs poursuivis** par les principaux membres du comité de pilotage :
 - Objectifs stratégiques poursuivis (travail collaboratif en vue d'une meilleure créativité et productivité d'équipe, réduction des coûts, ...)
 - Evaluation des impacts attendus par la mise en place des différents modules
- ② **Identifier les risques** : techniques, programmatiques (intégration avec les autres applications métier du client en évolution actuelle et future, mauvaise modélisation du plan de classement des thèmes ou des espaces collaboratifs), et d'exploitation (contraintes d'utilisation, habitudes à modifier réticences, temps de réponse, ...), besoin en formation ;
- ③ **Réduire les risques identifiés** :
 - Identifier les risques (matrices de risques) et les contre-mesures pour les atténuer
 - Affiner le plan d'évolution du S.I autour de la solution
 - Mettre en place un plan de communication interne au client pour favoriser l'acceptation de la plateforme : Un memento est élaboré avec l'aide de SILVERPEAS
 - Mettre en place une charte d'utilisation de la plateforme de gestion de contenu
 - Bâtir le plan de formation
 - Constituer des équipes pilotes mobilisées et motivées
 - ...

Le chantier correspondant sera abordé en phase 1 de la méthodologie décrite ci-dessus.



1.5 DES OUTILS STRUCTURANTS ... MAIS EVOLUTIFS

En matière d'outils collaboratifs, un responsable a le droit, avec son équipe :

- d'exiger que les premières expériences soient réalisées pour le mois prochain,
- de reporter à plus tard la mise en œuvre de certaines fonctions,
- d'offrir aux utilisateurs des applications exactement adaptées à leur besoin, non contraintes par un logiciel au périmètre prédéterminé,
- de se tromper sur la pertinence ou le choix de certains services fonctionnels, dans remettre en cause la pertinence de l'approche globale !

Silverpeas est une solution à périmètre variable. Ce sont les utilisateurs qui le configurent au gré de leurs besoins et du périmètre de déploiement.

Fig 3 : Cycle progressif de déploiement des services collaboratifs

La solution **s'enrichit avec le temps** : plus d'espaces collaboratifs, plus de services déployés, plus d'axes dans le plan de classement, plus d'utilisateurs, plus de contenus, etc. et...de nouveaux services développés par Silverpeas sur demande de la communautés d'utilisateurs (SilUG : Silverpeas User Group).

Silverpeas™ a donc été conçu pour l'aider à construire avec ses employés et partenaires, progressivement et dans un cadre très cohérent, des applications collaboratives de différentes natures.

« Avec Silverpeas™, vous construisez vos premières applications collaboratives pour la semaine prochaine,... puis vous en créez de nouvelles chaque mois»

1.6 FILIERES DE FORMATION :

L'ergonomie du produit étant très intuitive, l'utilisation de Silverpeas ne nécessite pas ou très peu de formation des utilisateurs « lecteurs ».

A tel point que certains clients de Silverpeas ont pris le parti de mettre en service la solution sans aucune formation des utilisateurs finaux, la réservant aux administrateurs, aux gestionnaires d'espaces collaboratifs, et à l'exploitation.

Il existe toutefois 4 filières :

- Utilisateurs (facultatif)
- Utilisateurs/administrateurs d'espaces collaboratifs
- Webmasters
- Administrateurs techniques
- Développeurs de nouveaux « services » (peas) et de workflows
- exploitants

Le tableau ci-après décrit les différents modules de formation.

# module	Titre du module	Objectif et contenu de la formation
Module # 1 1 jour	Faire vivre son portail – utiliser, structurer, publier	Objectif : Comprendre la philosophie Silverpeas. Connaître et savoir utiliser l'ensemble des fonctionnalités et des services Silverpeas. Introduction à Silverpeas, Concepts, Premiers pas : l'interface, la navigation, Les services ou « Peas » : catalogue et missions, La gestion documentaire dans Silverpeas, La gestion collaborative dans Silverpeas, La gestion de contenu dans Silverpeas, Knowledge Management dans Silverpeas, Workflow, utilisation, Outils et composants techniques
Module # 2 2 jours	Créer son portail – comprendre, organiser, personnaliser, administrer	Objectif : Maîtriser la structuration du portail (gestion des utilisateurs, des groupes, des espaces, composants et droits, de la personnalisation, du Plan de Classement) Déployer et administrer Silverpeas, enjeux, La gestion des utilisateurs, La gestion de l'organisation, La gestion des espaces, La gestion des composants et des droits, La délégation, Les statistiques dans Silverpeas, les outils d'import-export, le plan de classement, le thesaurus.
Module # 3 1 jour	Gérer la connaissance dans Silverpeas – organiser, structurer, rechercher	Objectif : Maîtriser la mise en place d'un plan de classement dans Silverpeas. Knowledge Management, les enjeux, définitions - KM et Silverpeas, présentation - Organiser le plan de classement, méthodologie - Définir le plan de classement : Knowledge Manager - Organiser les composants - Publier dans le plan de classement - Naviguer dans le plan de classement
Module # 4 3 jours	Intégrer des contenus Silverpeas dans un site Web	Objectif : Maîtriser l'utilisation des Taglibs de Silverpeas pour alimenter en contenu un site WEB Utilisation des différent Tags pour les composants : Theme tracker, actualités, Forum, hyperlien, formulaires, etc. Public : web designers

Module # 5 3 jours	Développer de nouveaux « services » ou modifier des services existants, à l'aide du SDK Silverpeas,	Objectif : permettre à des développeurs Java de créer de nouvelles fonctionnalités dans le portail en bénéficiant de tous les mécanismes génériques du bus (notification, abonnements, workflow, versionning, etc.). la formation apprend aux développeurs à utiliser le framework Silverpeas pour modifier ou développer des services, et intégrer des portlets externes via le plug-in JSR.
Module # 6 2 jours	Développer et mettre au point des procédures de workflow (XML) à l'aide du moteur de workflow	Permettre à des développeurs ou administrateurs de « designer » des procédures de workflow, de générer les descripteurs XML du workflow, et de les mettre au point. Etude du modèle abstrait du workflow Silverpeas, exercices pratiques. Le module workflow peut être suivi par des profils non développeurs (minimum de connaissances XML requise)
Module # 7 2 jours	Administrer son portail – installer, administrer le système, sauvegarder	Objectif : Exploiter la partie système et applicative de Silverpeas. La structuration et le packaging - L'environnement technique - L'installation – le paramétrage dans les fichiers properties, Mises à jour et correctifs - Sauvegardes, gestion des données – Import/export, Exploitation
Module # 8 2 jours	Perfectionnements Silverpeas	Divers thèmes sont abordés : paramétrage de formulaires XML, Outils de GED évolués, statistiques d'utilisation, traces, sauvegardes d'espaces,
Module # 9 5 jours (facultatif)	Formations techniques administration Jboss, PostgreSQL,	Divers thèmes sont abordés : L'architecture de JBoss (kernel, JMX et AOP), Bases de l'administration JBoss, L'installation de JBoss et les prérequis, Gestion des configurations, Suivi du serveur Fonctions avancées d'administration, Optimisation des performances et sécurité. Administration de la DB PostgreSQL, Suivi des performances, optimisation, sauvegardes, restauration, etc.

D'autres modules de formation peuvent être créés (supports de cours) pour adresser des populations spécifiques, ou des procédures spécifiques.

Les formations sont réalisées par groupe de 8 à 10 participants maximum. Elles sont réalisées sur la plateforme du client avant mis en production mais avec des données tirées du réel, et après personnalisation du look, de façon à se rapprocher au maximum des conditions d'utilisation futures.

Elles peuvent aussi être réalisées en inter-entreprise dans nos locaux, sur la base d'un tarif journalier de 300 € HT / par participant et par jour.

Pré-requis

Pour les utilisateurs et gestionnaires d'espaces, aucun pré requis n'est nécessaire excepté la connaissance d'outils bureautiques classiques (Word) et quelques notions de fonctionnement d'Internet.

Pour les administrateurs un minimum de connaissance d'XML est souhaitable. (paramétrage de formulaires, de workflow, modification des paramètres d'installation).

Pour les exploitants, la connaissance de l'OS Linux ou Windows, d'XML et du fonctionnement des bases de données relationnelles est requise.

Pour les web designer la connaissance d'un outil tel que Dreamweaver est préférable.

Pour les développeurs la connaissance de Java et XML est indispensable ;

1.7 DELAI DE MISE EN ŒUVRE

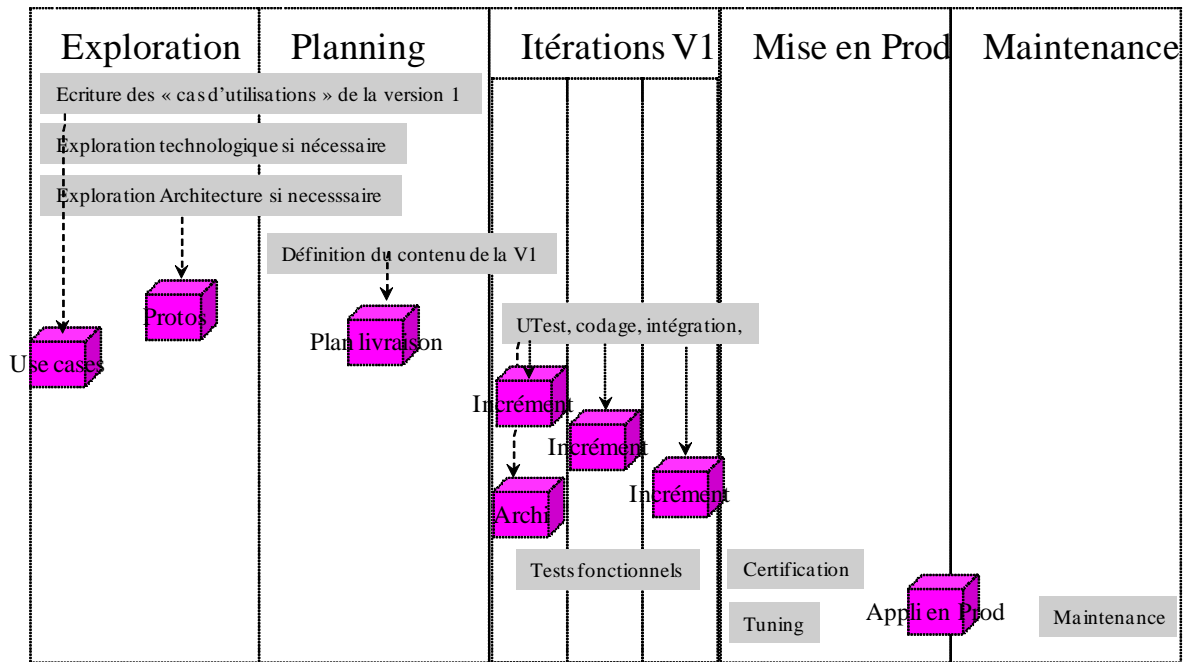
La solution Silverpeas peut être installée et la mise en œuvre débutée sous un délai **d'une semaine** à compter de la date de commande.

La solution peut être totalement opérationnelle en 1 à 4 mois (en fonction des développements spécifiques, ou travaux d'intégration/reprise).

2 METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET

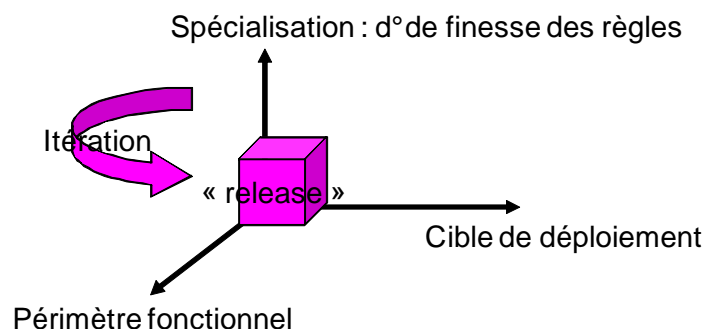
Le plan projet ci-après présente la démarche projet générique qui est appliquée dans la mise en œuvre de Silverpeas.

Bien entendu cette démarche doit être adaptée au contexte de chaque projet. En particulier, la façon à mettre en œuvre une approche itérative, par accroissement du périmètre fonctionnel et de la cible de déploiement, mais aussi une validation des livrables au « fil de l'eau » pour éviter tout « effet tunnel », et impliquer le plus tôt possible les utilisateurs dans la personnalisation de leur futurs outils.



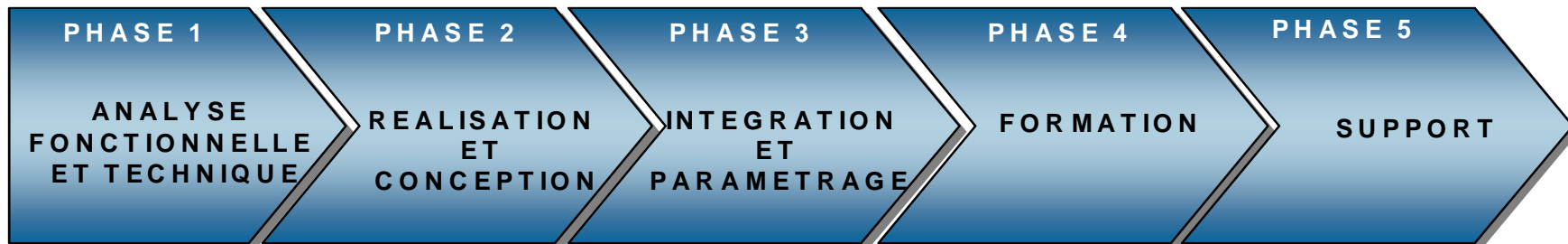
Elle détaille pour chacune des itérations

- 1 L'objectif des phases
- 2 La méthodologie employée
- 3 Les fournitures livrables
- 4 Les intervenants






Une démarche *structurée* et *phasée* en 5 étapes permet de se concentrer sur vos objectifs et enjeux

PILOTAGE DU PROJET



... en s'appuyant sur des méthodes et outils maîtrisés et éprouvés

1 **2** **3** **4** **5** **PHASE 1 : ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE**
1.1 – L' Analyse Fonctionnelle

OBJECTIFS 	METHODOLOGIE 	LIVRABLES 
<ul style="list-style-type: none"> ■ Impliquer les utilisateurs concernés ■ Étudier finement le besoin en terme de paramétrage du pilote <ul style="list-style-type: none"> ❖ Objectifs stratégiques du projet ❖ Connaissance des processus de consultation, d'agrégation, d'intégration ❖ Identification des risques et des forces ❖ Analyse des Fonctions spécifiques ❖ Création des groupes et du PCTI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Séminaire de cadrage ■ Organisation d'une réunion générale puis pour chaque module ou fonctionnalité à spécifier <ul style="list-style-type: none"> ❖ Définition du besoin ❖ Informations manipulées ❖ Analyse de l'existant ■ Remise d'un dossier de spécifications organisé comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Objectifs et périmètre ❖ Utilisateurs & Cas d'utilisations ❖ Modèles de données ■ Validation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compte rendu de réunion ■ Analyse des objectifs stratégiques et préconisation d'usage ■ Spécifications détaillées des composants Job'Peas ■ Matrice des groupes / espaces / composants fonctionnels ■ Préconisations pour le plan de classement

Les intervenants : le chef de projet, un consultant fonctionnel, un expert en fonction des sujets abordés

1

2

3

4

5

PHASE 1 : ANALYSE FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE

1.2 – L'Analyse Technique

OBJECTIFS

- Cadrer l'environnement technique existant
- Définir la solution préconisée

METHODOLOGIE

- Elaboration d'un questionnaire orientant les entretiens sur site et qui aborde les sujets suivants :
 - ❖ L'infrastructure (contraintes, débits, évolutions envisageables)
 - ❖ Le parc et la politique de sécurité
 - ❖ La répartition des utilisateurs en termes de rôles (publieurs/lecteurs)

LIVRABLES

- Questionnaire préalable à l'audit
- Rapport d'audit

Les intervenants : Un consultant technique, des experts en fonction des sujets abordés



PHASE 2 : REALISATION ET CONCEPTION

2.1 - Conception

OBJECTIFS



- Définir la conception des modules retenus, spécifiés et validés
- Contrôler la réalisation globale *pas à pas* avant la recette

METHODOLOGIE



- Livraison d'une maquette par module
- Présentation de la maquette pour validation du contour fonctionnel en regard des spécifications et de l'ergonomie du module
- Validation de la maquette

LIVRABLES



- Maquettes des modules

Les intervenants : Chef de projet, Coordinateur Technique, Coordinateur Ergonomie



PHASE 2 : REALISATION ET CONCEPTION

2.2 - Réalisation

OBJECTIFS



- Définir la réalisation des modules après validation des maquettes
- Réaliser les modules dans le cadre d'un processus industriel à partir des spécifications fonctionnelles et des maquettes

METHODOLOGIE



- Conception et architecture
- Réalisation
- Tests unitaires et tests d'intégration
- Release et packaging version Alpha
- Tests de déploiement et tests intensifs
- Corrections des anomalies
- Tests unitaires et tests d'intégration
- Release et packaging version commerciale
- Tests de déploiement et tests intensifs

LIVRABLES



- Module en version Alpha
- Rapport d'intervention
- Dossiers de tests de validation

Les intervenants : Chef de projet, Techniciens Intégration, Techniciens supports



PHASE 3 : INTEGRATION ET PARAMETRAGE

OBJECTIFS

- Installer en environnement de production
- Paramétrage du pilote
- Recette du projet

METHODOLOGIE

- Recette provisoire
- Transmission au support des anomalies détectées via un outil de gestion d'anomalies (service web)
- Livraisons des corrections après test et release sous forme de patches correctifs
- Recette définitive effectuée et actée par un procès verbal

LIVRABLES

- Release finale
- Rapport d'intervention
- Dossiers de tests
- Patches correctifs
- Procès Verbal de recette
- Documentation d'administration
- Documentation d'exploitation
- Documentation utilisateurs

Les intervenants : Chef de Projet, techniciens Intégration, techniciens Supports



PHASE 5 : SUPPORT

OBJECTIFS

- Assurer le maintien en condition opérationnelle de la solution
- Assister les utilisateurs finaux nommés
- garantir un support de qualité et efficace
- Assistance à la montée de version

METHODOLOGIE

- Numéro Indigo
- Enregistrement des appels via un call center dédié
- Services de support en ligne
- Outils de prise en main à distance avec accord du client
- Site Internet de suivi des demandes
- Procédure de releasing

LIVRABLES

- Assistance téléphonique de 9h00 à 18h00
- Attribution et création d'un ticket d'incident SAR (Silverpeas Assistant Request) et suivi avec possibilité d'indiquer le niveau de satisfaction du service rendu
- Accès à la base de connaissances
- Accès à la zone de télé-chargement
- Accès aux informations sur les nouveautés et évolutions Silverpeas™.

Les intervenants : La cellule support