

11 solutions Open  
Source de gestion de la  
connaissance

V 1.0

Avril 2007

Core  Techs

[www.core-techs.fr](http://www.core-techs.fr)

01 700 800 07

LIVRE BLANC

---

## HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Indice	Date	Auteur	Objet de la modification

Ce document est publié sous licence Open de manière à favoriser sa diffusion. Vous pouvez donc utiliser ce document librement à condition de mentionner clairement le nom de son auteur « Core-Techs », et de mettre un lien actif vers la version originale de ce document (<http://www.core-techs.fr>) et de préserver le caractère Open Source de ce dernier.

Vous pouvez trouver l'adresse originale de la licence à l'adresse suivante (<http://opencontent.org>)



# SOMMAIRE

<b><u>I. INTRODUCTION</u></b>	<b>5</b>
<b><u>II. CORE-TECHS ET L'OPEN SOURCE</u></b>	<b>5</b>
<b><u>III. LES SOLUTIONS DE GESTION DE CONTENU (CMS)</u></b>	<b>6</b>
III.1. EZ PUBLISH	6
III.2. CTCMS	8
III.3. TYPO3	9
III.4. JOOMLA	10
<b><u>IV. LES SOLUTIONS DE PORTAIL</u></b>	<b>13</b>
IV.1. JAHIA	13
IV.2. LIFERAY	14
<b><u>V. LES SOLUTIONS DE TRAVAIL COLLABORATIF</u></b>	<b>16</b>
V.1. EGROUPEWARE	16
V.2. DOTPROJECT	18
<b><u>VI. LES SOLUTIONS DE GESTION DOCUMENTAIRE (GED)</u></b>	<b>19</b>
VI.1. ALFRESCO	19
<b><u>VII. LES SOLUTIONS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM)</u></b>	<b>21</b>
VII.1. VTIGER CRM	21
<b><u>VIII. LES SOLUTIONS D'ECOMMERCE</u></b>	<b>23</b>
IV.1. VIRTUEMART	23

## I. Introduction

Ce livre blanc a pour objectif de vous présenter le savoir-faire et l'expertise de Core-Techs sur plus de 10 solutions Open Source de gestion de la connaissance, qui apportent aux organisations les outils indispensables **d'organisation, de communication et de rationalisation des circuits d'information interne pour plus d'efficacité, plus de productivité et de communication.**

Ce livre blanc s'adresse aux managers, responsables marketing, directeurs des systèmes d'information, chefs d'entreprise et chefs de projet, et vous présente un panel représentatif de **11 solutions Open Source** pérennes et complémentaires pour vos entreprises et vos organisations.

## II. Core-Techs et l'Open Source

Core-Techs est une société innovante basée à Paris. Positionnée à la fois comme intégrateur et éditeur de solutions Open Source, Core-Techs est aujourd'hui reconnu comme l'un des **experts de l'écosystème Open Source français**. Ayant pour clients des grands comptes de l'administration française, des sociétés du CAC 40, et des PME de services et de l'industrie, Core-Techs a réalisé et intégré de nombreuses applications Open Source, depuis les traditionnels outils de gestion de contenu aux outils de gestion de la relation client, en passant par des outils de gestion documentaire.

Cette expertise technique et fonctionnelle est reconnue par le Ministère des PME et de l'Industrie, qui lui a octroyé le label de « **Jeune Entreprise Innovante** », ainsi que par le Syntec, le syndicat de la profession informatique, la déclarant en novembre 2006 « **Gazelle du logiciel** ».

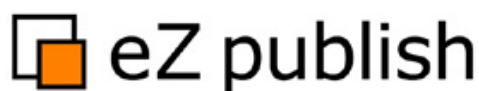
### III. Les solutions de gestion de contenu (CMS)

Les solutions de gestion de contenu permettent de gérer les contenus des sites Web administrés sans avoir à écrire de code HTML, ni d'utiliser d'outil de développement.

Ces outils sont aujourd'hui **au cœur du développement d'Internet** et de la multiplication exponentielle des connaissances. Ces outils CMS servent à l'administration de sites grand public d'information, d'animation. Ils constituent également des outils pour mettre en place des intranet d'entreprise, couplés à des solutions de gestion documentaire et de travail collaboratif ou vous aident à travailler à travers des extranets avec vos partenaires et clients via des environnements sécurisés.

Aujourd'hui, les solutions de gestion de contenu constituent sans doute l'univers le plus développé dans le monde applicatif de l'Open Source. Le site de référence, CMS Matrix ([www.cmsmatrix.org](http://www.cmsmatrix.org)) est un excellent outil comparateur et recense (en avril 2007) 768 CMS. Nous vous présentons ci-dessous 4 outils de CMS, chacun choisi pour un segment de marché particulier, et dont les performances fonctionnelles et techniques sont excellentes.

#### III.1. eZ publish



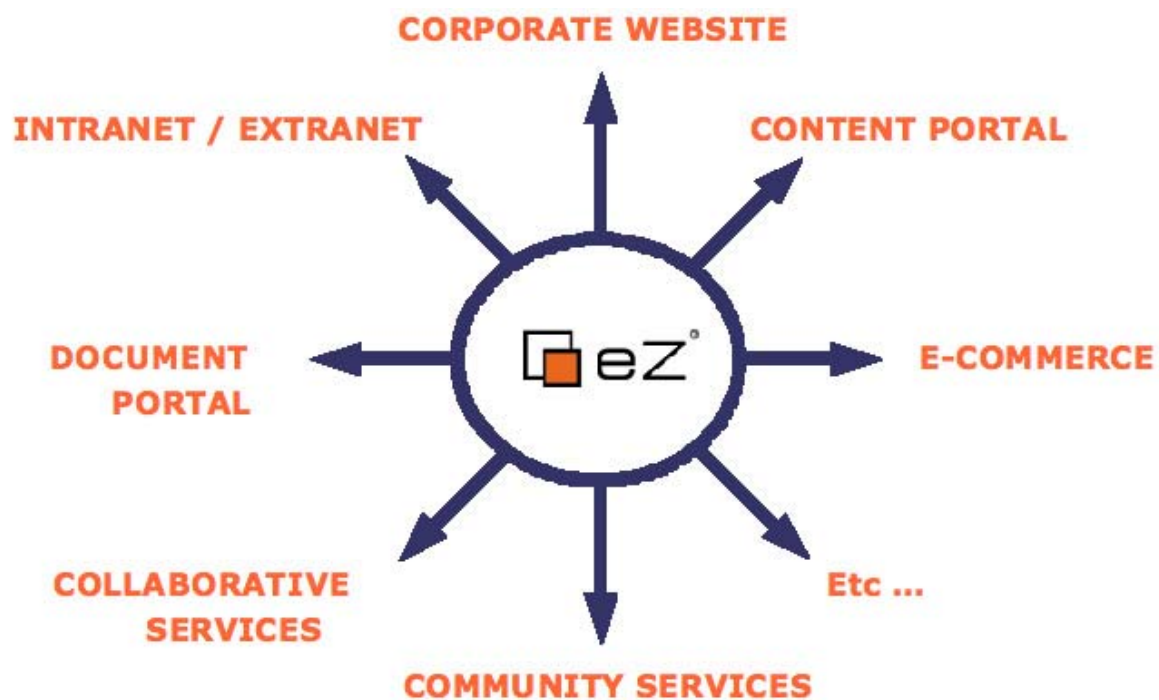
L'outil de gestion de contenu **eZ publish** est aujourd'hui reconnu internationalement pour apporter souplesse et modularité dans la création, et l'exploitation de sites Internet à haute valeur ajoutée.

eZpublish est à la fois un logiciel de gestion de contenu et un framework de gestion de contenus (CMF).

La **souplesse** d'eZ publish est démontrée par l'utilisation de cet outil dans des contextes métiers spécifiques nécessitant la mise en oeuvre de fonctionnalités supplémentaires, tout comme à travers son utilisation sur des sites généralistes d'information. eZ publish est avant tout un **outil de structuration et de publication** de contenu. Le coeur du système est figé et stable, constituant un framework de développement flexible pour des développements personnalisés.

eZ publish c'est :

- Une architecture ouverte (standards et code source)
- Des fonctionnalités étendues à travers un système de classes paramétrable et extensibles



La richesse d'eZpublish se retrouve dans la force de son framework :

- Extensibilité par le système d'extensions
- Couplage Front End web (eZ) et Back End business (ERP)
- Intégration des outils de gestion du marché : SAP, Compiere, TinyERP...
- Interopérabilité (SOAP, XML)

#### Points forts :

- Structuration des contenus
- Architecture en mode objet qui simplifie les processus
- Module d'e-commerce


#### Points faibles :

- Une prise en main délicate
- Des lourdeurs dans l'exécution de certaines procédures
- Faible communauté et documentation hétérogène

#### Notre avis :

eZ publish est l'un des CMS phare pour le déploiement d'applications Inter-Intra-Extranet de part la modularité de ses composants. C'est une solution robuste, fiable, soutenue par une société dynamique. Seul pèche parfois la rapidité d'exécution de certaines requêtes, imposant un dimensionnement conséquent de l'hébergement. La documentation ainsi que la communauté sont parfois trop limitées.

### III.2. ctCMS

 ctCMS est un outil de gestion de sites Web prêt à l'emploi. Son architecture en briques et composants évolutifs lui permet de s'adapter aisément à des contextes métiers, de part son architecture en 3 tiers.

Conçu à l'origine pour gérer les contenus de sites relativement restreints, sa capacité d'adaptation le prédispose à intégrer des applicatifs métiers nécessitant des outils de gestion de contenu. Son interopérabilité importante (Webservices, XML) lui permet d'intégrer aisément des flux de contenu externe.

Le principal atout de ctCMS réside dans l'utilisation d'une interface extrêmement ergonomique et simple de prise en main et un nombre volontairement restreint de fonctionnalités. Utilisant les dernières technologies ergonomiques (Ajax), ctCMS simplifie les procédures de publication de contenu.

Ses principales fonctionnalités sont les suivantes

- fonction d'édition en ligne utilisable par tout non-informaticien
- fonctionnalités ergonomiques de "Drag and Drop" qui permet de glisser et de déposer les pages dans les menus
- gestion multi-site et multilingue
- structuration des contenus sur le mode objet
- respect des règles du W3C
- Optimisation du référencement
- Gestion avancée du cache

**Points forts :**

- Simplicité d'utilisation et de déploiement
- Optimisation du référencement
- Une architecture ouverte sur d'autres applicatifs

**Points faibles :**

- Des fonctionnalités parfois limitées
- Hébergement nécessitant le serveur d'application Tomcat
- Faible communauté

**Notre avis :**

ctCMS est aujourd'hui la solution du marché la plus simple d'utilisation, dont le pendant est qu'elle ne dispose pas de toutes les fonctionnalités aujourd'hui présentes sur un certain nombre de CMS du marché.

Cette solution ravira les administrateurs parfois réfractaires aux outils de gestion de contenu jugés trop compliqués.

### **III.3. Typo3**

Typo3 jouit aujourd'hui d'une renommée certaine, avec plus de 2 900 références de part le monde. Cet outil est une référence, de part sa très grande modularité, qui permet de l'utiliser dans de nombreux contextes métiers, disposant d'une centaine de modules prêts à l'emploi. Typo3 dispose aujourd'hui de toutes les fonctionnalités essentielles de gestion de contenu, avec une capacité de personnalisation et d'adaptation très forte. C'est ainsi l'un des premiers outils à avoir intégré la gestion des versions, les workflows de publication, les gestion multi-lingue, l'édition en mode front-end, ainsi que les outils de syndication (...).

Typo3 dispose également d'un langage interne de script, le TypoScript, permettant de gérer l'ensemble des aspects de publication.

L'architecture générale est solide, composée d'un noyau sur lequel viennent se greffer les applications tierces ainsi que les extensions. Cette architecture en plusieurs couches, permet, grâce au générateur d'extensions, un ajout d'un nombre de modules infinis, sans que ceux-ci viennent toucher au noyau de Typo3 garantissant la stabilité et la pérennité de l'outil.

La prise en main de l'outil reste néanmoins délicate et nécessite un important investissement.

Cette difficulté d'apprentissage explique aujourd'hui une certaine désaffection de l'outil, sérieusement concurrencé par des outils à l'interface plus « user friendly », et plus simples d'approche.

**Points forts :**

- Une modularité encore inégalée
- De nombreuses références
- Une architecture solide et pérenne

**Points faibles :**

- Une communauté vieillissante et dont les contributions sont parfois d'une qualité aléatoire
- Une courbe d'apprentissage longue et fastidieuse

**Notre avis :**

Cette solution reste la plus adaptée dans le cas de développements fonctionnels importants et nécessitant une interopérabilité importante avec d'autres outils. Néanmoins, la difficulté de prise en main fait craindre sur la pérennité à long terme de la solution, qui pourrait n'être réservée que pour un groupe restreint de spécialistes, engendrant des risques de maintenabilité et d'évolution.

### III.4. Joomla



Joomla est un CMS convivial, puissant et ergonomique, qualités qui le positionnent aujourd'hui comme une référence dans le monde des outils de gestion de contenu. Framasoft, la référence française dans l'évaluation des outils Open Source le classe en tête de liste parmi toutes les solutions Open Source référencées.

Ses fonctionnalités principales à retenir sont les suivantes :

- Une gestion de contenu multilingue éditable en plus de 40 langues
- Un gestionnaire de médias performant pour les images, les vidéos, les fichiers...
- des statistiques de visite pertinentes
- des extensions fonctionnelles infinies
- un module d'e-commerce performant
- un système de cache puissant

Joomla est aujourd'hui le plus puissant des outils de gestion de contenu du monde libre et sert de plate-forme à plus d'une centaine de milliers de sites Internet. La communauté mondiale de Joomla a ainsi développé, à ce jour, plus de 1650 extensions qui constituent la richesse de l'écosystème Joomla.

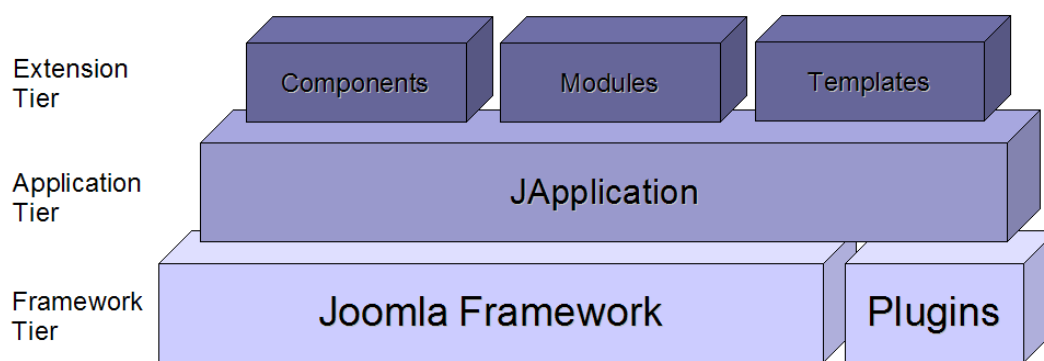
Joomla se démarque avant tout par sa modularité, qui permet son implémentation aux sein de projets extrêmement variés, depuis les portails généralistes d'entreprises, en passant par des sites d'e-Commerce jusqu'à des outils avancés de gestion documentaire. Son système

de génération d'extension, permet l'ajout infini de modules, composants, garantissant ainsi l'évolutivité de l'outil.

Les nouveautés apportées par la version 1.5 de Joomla continuent de le positionner comme l'un des CMS de référence du moment :

- Une nouvelle interface d'administration simplifiée
- L'intégration de concepts issus du web 2.0 comme la gestion des tags et des nuages de mots
- La possibilité d'intégrer des applications web externes via des services web ou des méthodes d'authentification à distance comme LDAP
- L'amélioration du rendu (notamment la vitesse d'affichage) et la présentation des données quelque soit le support (Web, mobile, syndication, navigateurs)

### *Une architecture 3tiers*



**Points forts :**

- Une communauté gigantesque et réactive
- Une excellente ergonomie
- Des extensions nombreuses permettant de répondre à de nombreux besoins métiers

**Points faibles :**

- Une gestion de l'arborescence parfois déroutante
- Difficulté à identifier les bonnes extensions en raison de leur nombre
- La solution ne respecte pas toujours les standards d'interopérabilité exigés dans les organisations

**Notre avis :**

A l'origine conçu pour être une simple solution de gestion de contenu, cet outil est désormais utilisable dans la plupart des contextes métiers : intranet, extranet, e-commerce, portail métier... La version 1.5 apporte des améliorations significatives pour la gestion des utilisateurs, qui permet désormais d'utiliser Joomla également comme un outil de gestion documentaire ! La solution de référence du moment.

## IV. Les solutions de portail

Les portails sont constitués d'une agrégation de contenus provenant de sources hétérogènes. 3 entités logiques précèdent la construction d'un portail :

- le portail lui-même chargé de l'agrégation et de la présentation du contenu
- les portlets qui vont chercher le contenu et permettent d'interagir avec celui-ci
- les conteneurs de portlets qui fournit le cadre d'exécution

Les solutions de portail sont aujourd'hui moins nombreuses que les solutions de CMS, d'une part parce que leur niveau d'appropriation est souvent plus élevé que pour les CMS, et d'autre part, parce que le CMS constitue la première couche applicative de gestion des contenus. Le besoin d'un portail provient d'un besoin plus important d'organisation de l'information, et intéresse donc des structures organisationnelles plus importantes.

### IV.1. Jahia



Jahia est un logiciel de portail J2EE qui dispose aujourd'hui de nombreuses références, notamment en France avec plusieurs Conseils Généraux et Régionaux ainsi que des entreprises importantes telles que Alstom, la Sonacotra ou

Jahia est un outil de portail d'entreprise basé sur une licence collaborative intégrant le meilleur des bibliothèques open source existantes. C'est en quelque sorte la convergence entre Web CMS / Gestion Documentaire / Portail Collaboratif / Moteur de Recherche, ou l'exemple de stratégie vers l'ECM (Enterprise Content Management).

Jahia n'est pas en tant que tel un produit pur open source, puisque sa distribution professionnelle inclut un coût de licence, mais la libre disposition des sources constitue un gage de pérennité et d'ouverture, et permet en outre de développer des prototypes sans devoir payer de coût de licence. En outre, l'aspect collaboratif de Jahia permet de déduire du coût de la licence les développements qui sont susceptibles d'être intégrés au produit pour le bien commun.

Parmi les caractéristiques principales de Jahia, on retient :

- **Ses caractéristiques de portail** : Jahia intègre des modules applicatifs dénommés webapps, qui respectent l'API portlet et qui, à travers le respect de la norme JSR 168, permettent une réelle interopérabilité entre les différents éditeurs de portails. De nombreuses webapps sont prêtes à l'emploi et autorisent la mise en place d'un portail ouvert vers de nombreuses applications: forums, FAQ, sondages, blogs, etc. L'un des points forts de Jahia est justement l'intégration complète du système de portail et de gestion de contenu.
- **De nombreux modules** : Jahia peut intégrer directement des modules applicatifs spécifiques de votre organisation respectant dès lors la logique d'évolution vers l'intégration d'outils applicatifs métier : ERP, CRM, ... Chacun de ces accès peut être personnalisé en fonction des différents rôles et métiers.
- **Une infrastructure complète** : Jahia est avant tout un intégrateur d'applications, ce qui permet de constituer un accès unique d'identification à travers la gestion des accès, des préférences, et des contextes, où la consultation de certaines rubriques peut être réservée à certains groupes d'utilisateurs. L'utilisation du SSO (single sign-on) permet de résoudre les questions d'identification entre solutions hétérogènes.

- **Gestion de contenu** : Jahia intègre toutes les fonctionnalités classiques de gestion de contenu : gestion de l'arborescence, des contributions, des templates de contenu, des langues, des workflows et des droits. L'édition du contenu peut se faire à l'intérieur même du site de production, ce qui est un avantage non négligeable en terme d'ergonomie. L'intégration du moteur de recherche Open Source Lucène permet de mettre en oeuvre des mécanismes de recherche avancés et performants.

Jahia est aujourd'hui l'un des plus puissant outil de portail en Java. Le coeur du logiciel est stable, et grâce au générateur d'extensions, nativement intégré, les ajouts de modules et de fonctions ne sont pas intrusifs (ne touchent pas au coeur de Jahia). Le système d'extension garantit l'évolutivité de l'outil.

#### Points forts :

- Un outil intégrant pleinement la notion d'ECM (Enterprise Content Management)
- Une ergonomie performante
- Une gestion des droits et des workflows de personnalisation fine et puissante

#### Points faibles :

- Une licence payante
- Faible communauté, seule la société Jahia développe le projet
- La solution ne gère pas les imports XML, ni les méta-données

#### Notre avis :

L'une des meilleures solutions pour réaliser des intranet, mêlant à la fois une dimension de gestion de projet, gestion de contenu et gestion documentaire.

La solution est solide, mature, réunissant tous les standards actuels (WebDAV, LDAP, JSP, XML...)

## IV.2. LifeRay



Liferay est l'une des références en matière de portail J2EE Open Source. Cette notoriété est en grande partie liée à l'intégration des principaux standards d'interopérabilité tel JSR 168. A l'origine créée pour une Eglise américaine, Liferay respecte les principaux standard d'interopérabilité, permettant de le déployer sur des architectures très variées (serveurs d'application et de bases de données) et capables de supporter de fortes montées en charge.

De nombreux modules sont fournis : calendrier, agenda, ajout de flux RSS, sondage, accès à la messagerie, etc. Sa compatibilité avec la norme JSR-168 permet l'insertion de *portlets* tiers. L'utilisateur dispose de nombreux outils pour personnaliser l'interface, dynamisée par les technologies Ajax qui la sous-tendent : déplacement des *portlets*, choix de la mise en page, de la charte graphique, etc.

Liferay propose depuis peu son propre outil de gestion de contenu, Liferay Journal, compatible avec la norme JSR 170 (gestion des métadonnées des documents bureautiques). Le référentiel documentaire de cet outil s'appuie sur Apache JackRabbit, et offre des fonctions de versionning et de gestion des dates de publication (apparition et expiration d'un document).

Atout non négligeable, Liferay propose également des connecteurs natifs avec Alfresco, solution phare de gestion documentaire (voir chapitre VI), offrant des processus de workflow et de versionning plus puissants.

Liferay autorise également l'administrateur à créer des sous portails privés. L'authentification entre ces différents portails s'effectue en SSO grâce à l'intégration du connecteur CAS (Central Authentication Service). Différents connecteurs permettent une synchronisation avec les annuaires LDAP et Exchange.

**Points forts :**

- Installation et déploiement facile
- Simplicité d'utilisation des portlets
- Respect de nombreux standards : JSR 168 / 170, Webservices...

**Points faibles :**

- Documentation insuffisante pour certaines fonctionnalités
- Intégration de Liferay Journal et Alfresco encore trop légère

**Notre avis :**

Une des meilleures solutions Open Source de portail, faisant preuve d'une belle maturité. Le roadmap annonce de belles nouvelles fonctionnalités. A suivre de près.














## V. Les solutions de travail collaboratif

### V.1. eGroupware



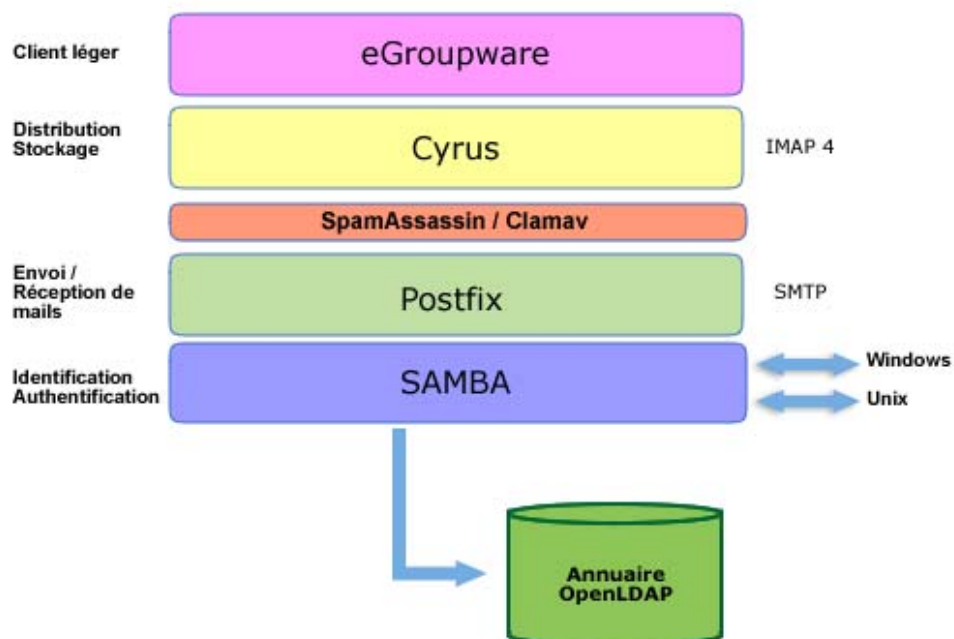
La solution de travail collaboratif eGroupware est aujourd'hui une des solutions leader sur le marché des applications collaboratives fonctionnant à travers un navigateur Web ou directement depuis un logiciel client Thunderbird ou Outlook.

Les fonctionnalités d'eGroupware sont nombreuses et le positionnent comme un concurrent direct de Microsoft Exchange ou Lotus Note :

	Bookmarks	Permet de stocker sur le réseau ses adresses Internet préférées, et de les retrouver sur un autre poste.
	Carnet d'adresses	Permet de gérer ses contacts et de les partager (par exemple, pour une équipe de commerciaux)
	Calendrier	Permet de gérer son agenda et de le partager
	Client mail	Permet de lire ses mails
	Forum	Permet d'échanger des messages dans des espaces de discussion
	Gestionnaire de fichiers	Permet d'avoir un espace de stockage sur le réseau accessible depuis n'importe quel poste
	Client ftp	Permet de récupérer des fichiers d'un serveur FTP
	Infolog	Permet de gérer la relation client (CRM)
	Messagerie interne	Permet d'envoyer des messages instantanés aux autres personnes connectées au système
	Gestion de projet	Système complet de gestion de projet, avec assignation de tâches, délais, priorités, facturation.
	Wiki	Espace permettant de travailler en groupe sur un même document.
	Bug tracker	Système de gestion d'incidents avec émission de tickets, classification des bugs, assignation des bugs à une ou plusieurs personnes...
	Gestion de site web	Gestion de contenu d'un site web directement depuis eGroupWare.

Core-Techs a développé une expertise avancée sur cette solution de travail collaboratif, la couplant avec des systèmes de serveurs de fichiers étendus, un annuaire LDAP étendu, et des outils de messagerie (antispam et antivirus)

L'architecture conçue permet de remplacer les serveurs Microsoft et Exchange :



#### Points forts :

- Ergonomie inégalée de l'application
- Prise en main technique simple
- Fonctionnalités étendues (jusqu'à des outils de CMS)
- Possibilité d'intégration au sein d'un ensemble plus vaste (serveur de fichiers, annuaires...)
- Solidité de la montée en charge

#### Points faibles :

- Documentation parfois insuffisante
- Peu d'exemples de déploiements importants
- Paramétrage des antispam parfois complexe

#### Notre avis :

La meilleure solution de travail collaboratif du marché qui offre un bon compromis entre le nombre de fonctionnalités et la simplicité de prise en main. Les récentes versions montrent un dynamisme important de la communauté. eGroupware est désormais un concurrent sérieux de Microsoft Exchange et Lotus Note, avec des coûts de déploiement et de fonctionnement inférieurs de près de 70% aux solutions propriétaires.

## V.2. dotProject



DotProject est un outil de gestion collaborative de projets. Quotidiennement utilisé par nos consultants, cet outil est idéal pour la gestion de projets multiples faisant intervenir des équipes décentralisées.

Ses principales fonctionnalités :

- Gestion des utilisateurs et des profils associés
- Gestion d'email avec système de tickets
- Gestion des clients
- Gestion de projet
- Gestion de bugs liés au projet et notification par mail
- Gestion de tâches et rapports d'activité
- Gestion documentaire associée aux projets
- Calendrier
- Forum

DotProject est un outil de travail collaboratif qui va donc permettre une gestion des projets, des contacts et des différents événements qu'une équipe, entreprise aura à gérer. Il tourne sur IIS et apache ce qui en fait un portail déployable sur beaucoup d'architectures.

### Points forts :

- Un outil spécialement conçu pour la gestion de projet
- Installation et déploiement simple
- Multi-plateforme
- Solidité de la montée en charge

### Points faibles :

- Ergonomie parfois insuffisante
- La solution est parfois peu documentée et les modifications délicates
- La traduction française est incomplète
- Quelques bugs subsistent

### Notre avis :

Une excellente solution de gestion de projet pour des équipes décentralisées. Néanmoins, dès qu'il s'agit de pousser le travail collaboratif au-delà des fonctions simples de reporting et d'objectif, les paramétrages et développements spécifiques deviennent plus complexes.

## VI. Les solutions de gestion documentaire (GED)

### VI.1. Alfresco



L'offre de gestion documentaire open source était jusqu'à présent peu fournie. Ce n'est plus le cas depuis l'émergence de la solution Alfresco.

#### **Fonctionnalités avancées**

Couvrant l'ensemble du besoin fonctionnel de la gestion avancée de document, Alfresco est aujourd'hui plébiscité par les utilisateurs. Classement, taxonomie, indexation, workflow, rien ne manque pour faire de cette solution un concurrent sérieux des produits propriétaires qui occupent aujourd'hui la majorité du marché (Documentum, OpenText, Hummingbird, Interwoven et consorts).

#### **Organisation de l'entrepôt de données**

Alfresco permet d'organiser son référentiel documentaire selon divers « Espaces de travail » dont les droits d'accès et les propriétés sont administrables. Ainsi, chaque utilisateur dispose d'un dossier personnel et de dossiers partagés permettant une collaboration avancée avec les différents acteurs du référentiel de l'entreprise : collaborateurs, clients, fournisseurs...

#### **Recherche, taxonomie, méta-données**

Par ailleurs, Alfresco offre de nombreuses fonctionnalités de recherche : le contenu des documents est directement indexé au sein d'un index unique quel que soit le format du document (OpenOffice, Microsoft Office, PDF, etc.). La technologie Lucene, reconnue pour ses performances, est utilisée pour les tâches d'indexation. Parallèlement, l'utilisateur peut ajouter à un document autant de méta-données qu'il le souhaite et assigner des catégories de contenu (taxonomie).

#### **Workflow avancé**

Afin d'optimiser les capacités de collaboration des utilisateurs, Alfresco propose de nombreuses possibilités de paramétrage de workflow. Ainsi le processus de publication documentaire est entièrement contrôlé et sécurisé.

#### **Gestion des versions**

Le suivi du cycle de vie des documents est assuré par un puissant moteur de gestion de version. Chaque modification majeure d'un document entraîne la création d'une nouvelle version. L'ensemble des versions est archivé et la traçabilité de la production documentaire est ainsi garantie.

**Points forts :**

- Les fonctionnalités de gestion de version, indexation et workflow sont performantes et puissantes.
- Installation et déploiement simple
- Multi-plateforme
- Solidité de la montée en charge

**Points faibles :**

- Pas d'interface client qui permette une utilisation quotidienne de l'application
- Une stratégie de gestion des contenus de l'entreprise discutable ?

**Notre avis :**

Une excellente solution en plein développement à suivre de près, et qui est aujourd'hui choisie par les plus grands groupes pour remplacer leurs applications propriétaires.

A suivre de très près, notamment en ce qui concerne leur stratégie d'évolution vers l'ECM (Enterprise Content Management)

## VII. Les solutions de gestion de la relation client (CRM)

Les solutions Open Source de Gestion de la Relation Client sont, à l'instar des solutions de Gestion de Contenu ont, très rapidement été plébiscitées par les utilisateurs, à la différence essentielle que ce succès ne s'est pas accompagné d'une multiplication des solutions.

Les solutions de gestion de la relation client Open Source sont aujourd'hui utilisées par les plus grands comptes et souvent commercialisées en mode hébergé.

### VII.1. vTiger CRM



A l'origine issue de la célèbre solution SugarCRM, vTiger apporte aujourd'hui à ses utilisateurs la garantie d'une solution parfaitement ouverte, performante et fiable. Soutenue par une société indienne en plein coeur de la région la plus dynamique d'Inde, vTiger propose aujourd'hui les fonctionnalités suivantes :

- **Automatisation des Forces de Vente (SFA) :**
  - Gestion des prospects, comptes clients, contacts et affaires
  - Import des données depuis une source externe comme un téléchargement Web, un forum, une conférence ou directement d'un email
  - Export des données vers un tableur tel que Microsoft® Excel®, OpenOffice® Calc et d'autres logiciels pour analyser le suivi des ventes et/ou identifier rapidement les éventuelles surcharges
  - Partage entre collaborateurs des informations liées aux clients
  - Possibilité de joindre des documents aux fiches clients
- **Service d'assistance utilisateur (SAV)**
  - Gestion des tickets d'incidents,
  - Notification email du statut du ticket au client
  - Historique d'un ticket
  - Accès à la base de connaissance et aux Foires aux Questions
  - Intégration d'un portail de service d'aide au client
  - Analyse statistique des tickets d'incident pour une meilleure gestion des services d'assistance
- **Gestion des stocks**
  - Contrôle du cycle de vie des produits
  - Différenciation des tarifications produit en fonction des segments de marché
  - Liste des produits sélectionnés par vos vendeurs
  - Cycle de gestion des ventes avec traitement intégré des devis, des commandes, et des facturations
- **Intégration des emails**
  - Gestion des campagnes marketing
  - Affectation des emails entrants aux contacts
  - Envoi d'emails en masse à vos contacts et à d'autres utilisateurs
- **Rapports et Tableaux de bord**
  - Rapports entièrement personnalisables dans tous les modules
  - Analyse du cycle de vente par stade (sales tunnel)
  - Analyse des ventes mensuelles
  - Analyse par prescripteur
  - Tableaux de bord par stade de vente et par opportunité d'affaire
- **Gestion de la sécurité**

- Gestion des profils utilisateur et des droits d'accès
- Journal d'accès de chaque utilisateur
- **Personnalisation du Produit**
  - Possibilité d'ajout de champs personnalisés dans tous les modules (texte, nombres, devises, listes de sélection et autres en fonction des besoins de gestion)
  - Personnalisation des onglets selon vos besoins en utilisant la fonction glisser/déposer afin de masquer les modules qui ne sont pas directement liés à vos processus de vente
  - Personnalisation de l'interface utilisateur
- **Plug-in vTiger pour Outlook®, Office® et Thunderbird**
  - Synchronisation des emails, contacts, et tâches entre Microsoft Outlook et vTiger CRM
  - Création de modèles de publipostage directement depuis Microsoft Word à partir de la base de données client de vTiger CRM

L'ouverture et l'évolutivité du produit permettent son intégration avec de nombreux autres outils Open Source, tels les ERP Compiere ou TinyERP, avec les outils de commerce électronique Joomla...

#### Points forts :

- sa couverture très large des besoins CRM (synchronisation avec utilisateurs nomades, interopérabilité avec les outils de bureautique, portail client)
- son utilisation libre de droits (le seul à ce jour à la différence de SugarCRM)
- sa facilité d'installation, de personnalisation et de prise en main

#### Points faibles :

- Une architecture hétérogène et mal documentée
- Des bugs récurrents même dans la dernière version 5

#### Notre avis :

vTiger est un sérieux challenger pour SugarCRM, capable de s'adapter à des contextes métiers variés. C'est une solution encore relativement jeune, mais dont la dernière version 5, malgré certains dysfonctionnements laisse augurer un bel avenir.

## VIII. Les solutions d'e-commerce

Les solutions d'e-commerce Open Source ont longtemps été considérées comme utiles pour les « petites » boutiques d'e-commerce, mais non adaptées aux besoins de gestion des boutiques plus importantes, laissant libre champ aux solutions propriétaires. Néanmoins, depuis peu de temps, certaines solutions démontrent leur capacité à répondre à des besoins fonctionnels étendus, supportant des montées en charge importantes.

### IV.1. VirtueMart



VirtueMart est une solution intégrée à la solution de gestion de contenu Joomla, dont les fonctionnalités et la modularité le mette au niveau des acteurs propriétaires de l'e-commerce. L'ensemble des fonctionnalités décrites ci-dessous rejoint le spectre fonctionnel de la plupart des applicatifs propriétaires d'e-commerce :

- **Gestion étendue des produits et des catégories :**
  - Nombre de produits et de catégories et de sous-catégories illimité
  - Vente de produits téléchargeables
  - Gestion des déclinaisons des produits comme les tailles et les couleurs
  - Gestion avancée des soldes et promotions sur les produits (pourcentage/valeur, durée limité ou non)
  - Import & Export de fichiers CSV
  - Gestion des stocks par produit et par déclinaison de produit
  - Moteur de recherche des produits
  - Affichage aléatoire des produits
- **Gestion de groupes d'acheteurs et d'utilisateurs**
  - Les acheteurs peuvent être classés en plusieurs groupe auxquels seront réservés certaines promotions / affichages / prix
  - Les vendeurs peuvent être classés en différents groupes, et peuvent accéder directement à leurs produits pour les modifier
  - Accès des clients à leurs comptes et historique des commandes
- **Simplicité d'administration et de configuration**
  - L'interface de gestion de VirtueMart est simple et complètement intégrée à Joomla
  - Des écrans de reporting présentent les statistiques étendues sur les ventes (nombre de clients, nombre de commandes, 5 dernières commandes, etc.)
  - Il est possible de sélectionner des produits personnalisables
  - VirtueMart est conçu pour être multi-devise, multi-pays
- **Gestion des adresses et des frais d'expédition**
  - Paramétrage des tarifs directement depuis les principaux messagers
  - Développement possible de modules d'expéditions personnalisés au moyen d'API
  - Autant de transporteurs que souhaité peuvent être ajoutés
- **Gestion des Taxes**
  - Les prix sont affichables TTC ou HT selon les groupes de clients
  - Il est possible de calculer des taxes personnalisées
- **Sécurisation des paiements**
  - Les paiements peuvent être sécurisé par cryptage SSL (128-bit) et partage SSL
  - Intégration du module SIPS (gestion des cartes de crédit)

- Support des modes de paiement authorize.net (AIM), 2Checkout, PayPal, Paymate, NoChex, WorldPay, "IPN" , PayMeNow, eCheck.net, eWay (transactions XML)...
- Des paiements personnalisés peuvent être créés

**Points forts :**

- La richesse de la communauté Joomla qui développe et améliore chaque jour le produit : l'équivalent de 40 ingénieurs à temps plein
- La compatibilité avec des ERP et des outils de CRM (vTiger CRM, TinyERP...)
- sa facilité d'installation

**Points faibles :**

- Certaines fonctionnalités propres aux boutiques d'e-commerce doivent encore être développées

**Notre avis :**

VirtueMart de Joomla est sans conteste l'outil d'e-commerce Open Source du marché le plus performant, permettant de réaliser des boutiques en ligne puissantes avec des catalogues étoffés. Le seul bémol réside dans la prise en charge de certains besoins métiers (RMA, stocks,...) qui ne sont pas prévus et nécessitent des développements supplémentaires