

Retour d'expérience sur la plateforme collaborative Alfresco-Share

Nicolas Chomat – Laurence Comparat
Nicolas Ferran

Universités de Grenoble-Savoie - SIMSU

C'est quoi Alfresco Share ?

- Alfresco : Nom de la société et du produit GED
- Share : surcouche logicielle de travail collaboratif

C'est quoi Alfresco Share ?

- Un ensemble accessible en ligne via un navigateur
- Des sites :
 - espaces de travail collaboratif à l'accès limité aux membres
 - composés d'outils de partage de documents, wiki, liens...

C'est quoi Alfresco Share ?

The screenshot shows the user dashboard for Nicolas Ferran in Alfresco Share. The page is titled "Tableau de bord Nicolas Ferran" and includes several sections:

- Mon profil:** Displays the user's profile information, including a photo, name (Nicolas Ferran), email (Nicolas.Ferran@ujf-grenoble.fr), and contact details for telephone, Skype, and instant messaging.
- Mes documents:** A list of documents under the "Favoris" tab, including "AZUR COLLOQUE.docx", "bascule share V4 ods", "DmdesAlfrescoDef.odt", "jres2013Share.pptx", and "UJF-ModeleProjetUnique.doc".
- Activités de mes sites:** A log of recent activities, such as "10:14 jres2013Share.pptx document mis à jour par Nicolas Ferran dans le site COPIL et COUTIL Alfresco" and "17:19 Accès ADE Web page de wiki mise à jour par Nicolas Ferran dans le site ADE-UJF COPIL - Gpe Tech".
- Mes sites:** A list of sites the user is a member of, including "ADE Sauvegardes", "ADE SIMSU-INP", "ADE SIMSU-UJF", "ADE-UJF COPIL - Gpe Tech", "Suivi du comité de pilotage ADE UJF et groupe technique ADE", "assistance informatique étudiants UJF", "Auberge", "Auberge espagnole", and "AZUR Colloques".

The footer of the page contains logos for Université Joseph Fourier, upmf, Université de Grenoble, and SIMSU, along with the text "UNIVERSITE DE GRENOBLE" and "Conditions d'utilisation".

Une page d'accueil personnelle qui rassemble des informations (modifications récentes, liste de sites...) venant des sites dont je suis membre

C'est quoi Alfresco Share ?

Alfresco Share - Tableau de bord de site collaboratif - Mozilla Firefox

https://espaces-collaboratifs.grenet.fr/share/page/site/copilAlfresco/dashboard

Espace Collaboratif

Site COPIL et COUTIL Alfresco

Tableau de bord du site Wiki Espace documentaire Calendrier Liens Listes de données Membres

Calendrier du site

Vendredi, 8 Novembre, 2013
09:00 - 12:00 tests Share V4

Listes de données du site

OdJ COPIL Alfresco 20 février 2013

Ordre du jour Copil du 15 janvier 2012

Documents récemment modifiés

paper94_article_rev1333_20131029_105806.odt
Modifié par Laurence Comparat le mar. 29 oct. 2013 14:33:59

Jres2013Share.pptx

Wiki - La V4

Configurer

lien vers l'aide V4 :
<http://docs.alfresco.com/4.1/topic/com.alfresco.enterprise.doc/concepts/welcome-infocenter.html>

La recherche V4 :
<http://docs.alfresco.com/4.1/topic>

Wiki - COPILAlfresco

Configurer

COPIL ALFRESCO

Bienvenue sur le site dédié au COPIL ALFRESCO.
Vous trouverez les CR ici.
Listes des indisponibilités ici.

Pour notifier un problème : mail à sos-alfresco@grenet.fr avec copie alfresco-coutil@grenet.fr

Test de la V4 : <https://share-preprod.grenet.fr>
Test webdav de la V4
<https://alf-preprod-webdav-vs.grenet.fr/alfresco/webdav/Sites/monsite/documentLibrary> ou monsite est le nom "url" du site.

Les Webinars Alfresco : <http://www.alfresco.com/fr/evements/webinars/recordings>

Sur ce site, le lecteur de webinar et :

- Les enjeux de la modification en ligne de documents
- Découvrez Alfresco Workdesk (Solution de Case Management)
- Alfresco séduit les collectivités territoriales par son architecture ouverte, évolutive et simplifie les processus de gestion documentaire.

Activités du site

Aujourd'hui Toutes les activités

14:00, 29 oct., 2013

14:33 article jres.odt document mis à jour par Laurence Comparat

12:00

Profil du site

Bienvenue sur le site COPIL et COUTIL Alfresco

Site du COPIL Alfresco

Gestionnaire(s) du site : Marie-Helene Glenat, Laurence Comparat, Nicolas Ferran

Visibilité : Privé

Membres du site

Cecilia Carriere Lorenzonn
Collaborateur

Daniel Seyve
Lecteur

Danuta Emonet
Collaborateur

Danis Arnouilliers

Liens du site

Créer un lien

Alfresco Enterprise 4.1.6 Documentation

Article JRES 2013, backoffice pour les auteurs

Statistiques Alfresco Share

article JRES 2013 instructions aux auteurs

changelog version Alfresco

preprod

Université Joseph Fourier upmf UNIVERSITÉ DE GRENOBLE Conditions d'utilisation SIMSU

Des sites de travail collaboratif rassemblant divers outils : wiki, espace documentaire (workflow, versionning, webdav) , liens, gestion des membres individus et groupes

Historique : du Bureau Virtuel à Share

- De 2005 à 2009 : Service de travail collaboratif fourni par la Région Rhône-Alpes :
 - Licences achetées par la RRA
 - Exploitation et TMA sous-traitées, infrastructure infogérée
- accompagnement aux usages par les établissements
- Interaction RRA / établissements sur les évolutions : pilotage par les usages
- 2009 : Fin du Bureau Virtuel Rhône-Alpes (BVRA)
>> choix de continuer à fournir le service en interuniversitaire en réinternalisant

Historique : du Bureau Virtuel à Share

Evolution des usages sur le BVRA



*Evolution de l'utilisation du BVRA de 2005 à 2009 à l'échelle de la Région Rhône-Alpes.
Noter l'évolution « en escaliers » avec une hausse à chaque rentrée universitaire*

Historique : du Bureau Virtuel à Share

- 2009 : études comparatives « usages »
 - MS Share Point
 - Kosmos K-Sup
 - Sun WebSpace
 - Alfresco/Share
- Choix d'Alfresco/Share
 - Périmètre fonctionnel couvert
 - Ergonomie intuitive

Ré-internalisation du service

- Usages préexistants BVRA : obligation de résultats
 - Reprise des données (milliers de sites et de documents)
 - Lien SI
 - Récupération des droits de 120 000 utilisateurs
- Réinternalisation : coût RH !

Une démarche inter-universitaire

- **7 établissements** (Université Joseph Fourier Grenoble 1, Université Pierre Mendès France Grenoble 2, Université Stendhal Grenoble 3, Grenoble-INP, Sciences Po Grenoble, Université de Savoie et PRES / CUE « Université de Grenoble »)
- **1 Service Informatique Mutualisé du Site Universitaire Grenoble (SIMSU)**
 - héberge, exploite et met en œuvre le service
- **120 000 utilisateurs potentiels**
 - Dont 99 000 comptes étudiants

Organisation projet : pilotage par les usages

- Un comité de pilotage
 - Mixte équipes usages et techniques
 - Prend les décisions de pilotage projet (changement de versions par ex)
 - Fait remonter des besoins et alertes (RH, support...)
- 2 organes interuniversitaires permettent l'escalade :
 - Maîtrise d'ouvrage : CPISI, Comité de pilotage des systèmes d'information, regroupe les VPSI et DGS des établissements Grenoble-Savoie
 - Assistance à maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre : Cor2i, regroupe les DSI des établissements Grenoble-Savoie et le Simsu

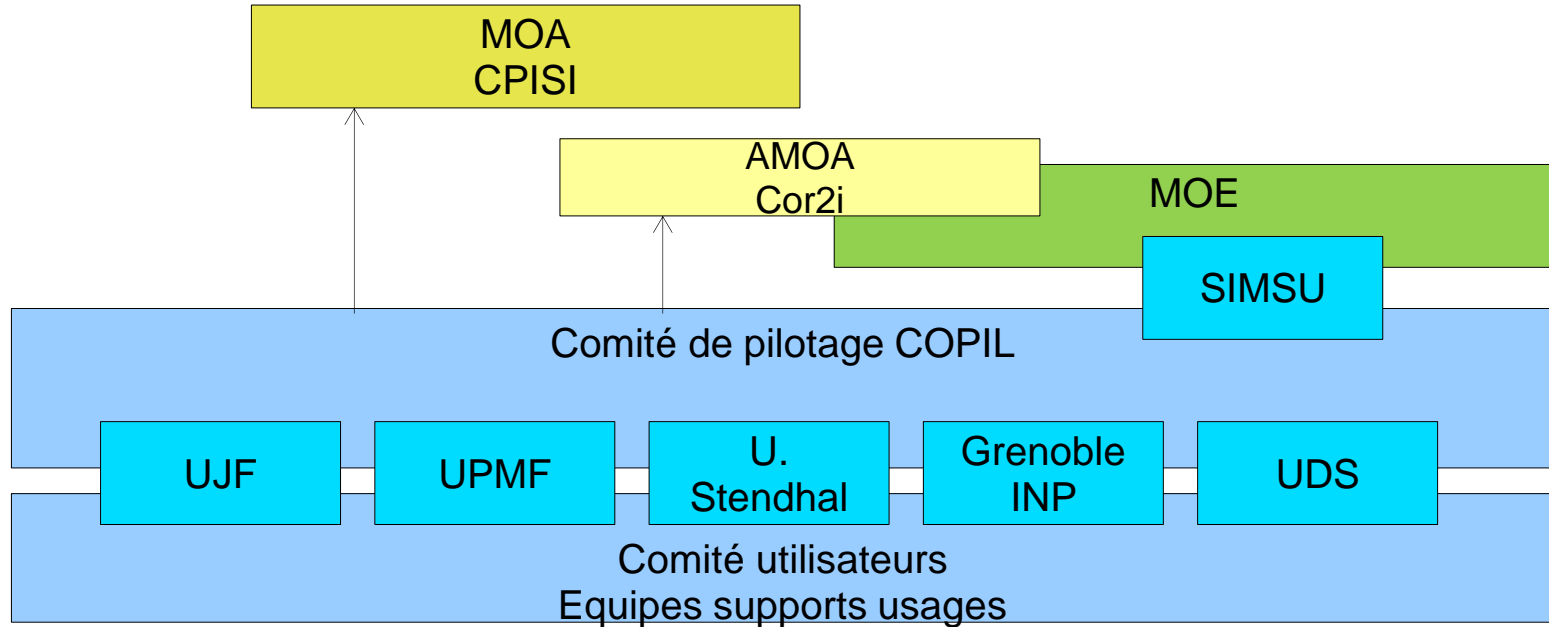
Organisation projet

- Travail inter-universitaire en mode fédéral : chaque établissement
 - Met à disposition des RH (usages et/ou techniques)
 - Assure le support niveau 1
 - Participe au Copil via son représentant « usages »
- Le SIMSU
 - Assure
 - la gestion de l'infrastructure
 - le support niveau 2
 - la liaison avec le prestataire
 - Participe au Copil

Organisation projet : pilotage par les usages

- Organisation projet pour la mise en place de l'outil
- Organisation en mode production :
 - Sur le long terme
 - Avec des sous-projets spécifiques
 - Passage en version « entreprise »
 - Changements de versions (tests technico-fonctionnels ; Go / no Go)...

Organisation projet : pilotage par les usages



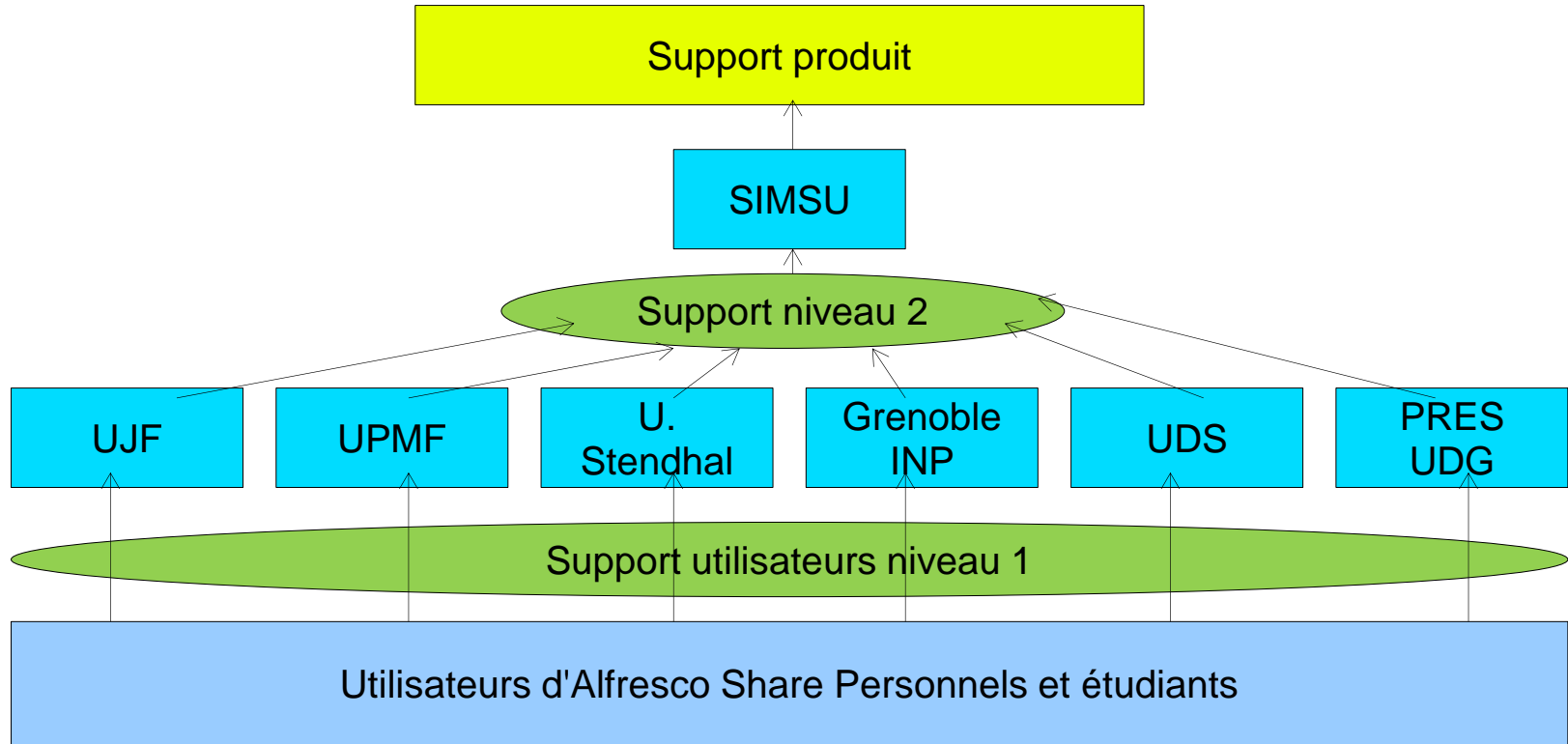
CPISI : Comité de pilotage des systèmes d'information, regroupe les VPSI et DGS des établissements Grenoble-Savoie

Cor2i : regroupe les DSI des établissements Grenoble-Savoie + direction Simsu

Organisation du support

- Niveau 1 : support de proximité organisé dans les établissements, sollicité par les usagers
- Niveau 2 : escalade à l'équipe projet et au Simsu par le niveau 1, pas de contact direct avec les usagers
- Niveau 3 : escalade au support Alfresco, par l'équipe technique basée au Simsu

Organisation du support



Le SIMSU : un atout pour le projet

Université
Joseph Fourier
GRENOBLE

upmf
Grenoble
Université Pierre Mendès-France
Sciences sociales & humaines



UNIVERSITÉ DE GRENOBLE

Grenoble INP



SCIENCES PO
Grenoble

SIMSU



Le SIMSU : un atout pour le projet

- Le SIMSU
 - Service inter-universitaire
 - Met à disposition les applications du site Grenoble / Savoie (logiciels AMUE, développements locaux, progiciels ...)
 - exploite les serveurs mutualisés des SI établissements
 - Budget abondé par tous les établissements

Le SIMSU : un atout pour le projet

- L'existence du SIMSU a permis dès l'origine de ré-internaliser le service de travail collaboratif :
 - infrastructures et compétences mutualisées disponibles
 - mise en place d'un outil réellement inter-universitaire : une seule instance pour l'ensemble des établissements

Share : Premier bilan

- Sept. 2010 : 1e déploiement en version communautaire
 - 1 ETP sans support
 - Reprise des données BVRA
 - Satisfaction fonctionnelle = validation de l'outil
 - MAIS version instable, peu fiable car pas adaptée à nos usages
 - Crash décembre 2011
- Jan. 2012 : passage en version entreprise
 - 1,2 ETP avec Support
 - Nouvelle architecture en cluster
 - Stabilisation

Share : Premier bilan

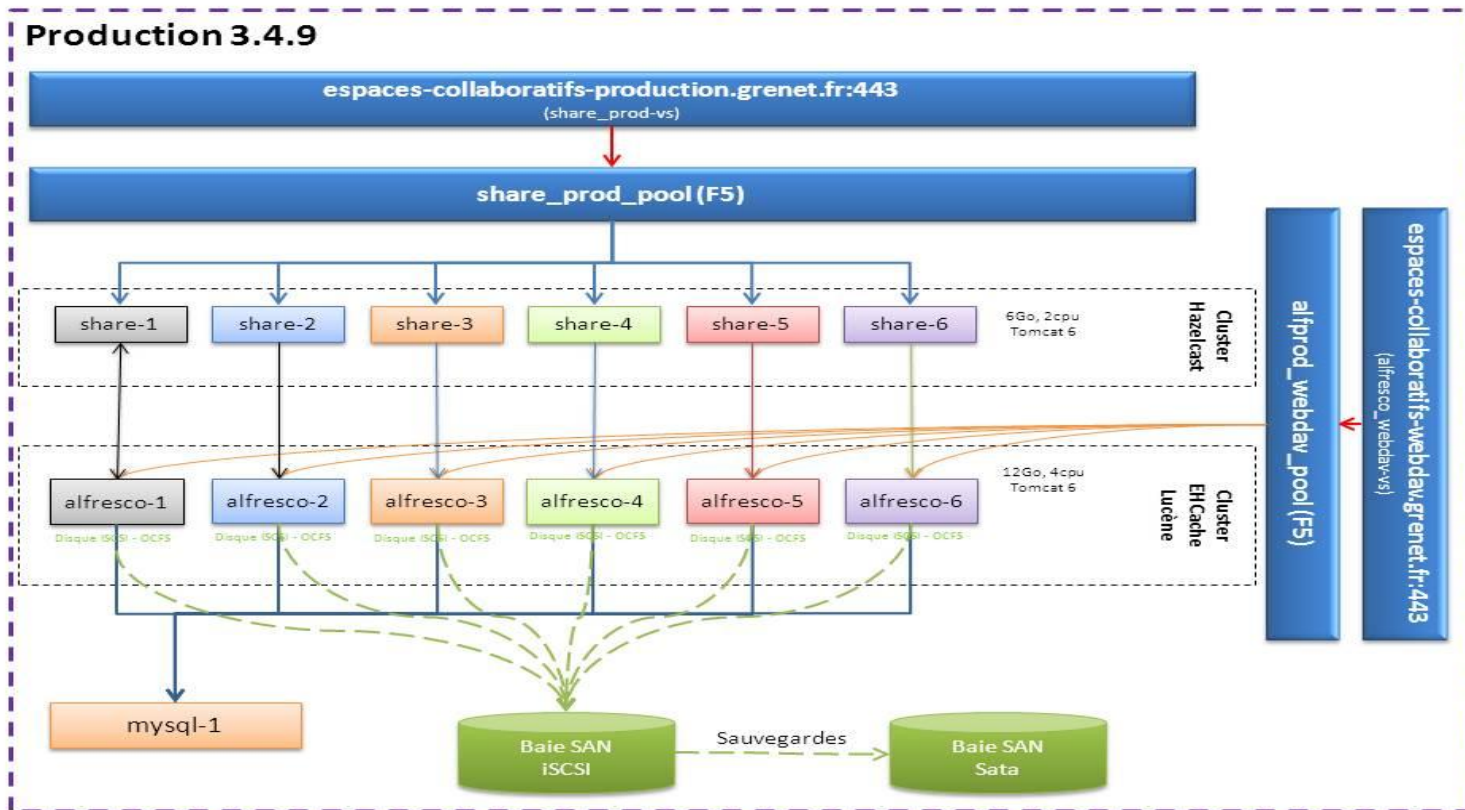
- Le Crash : du 6 décembre 2011 au 28 janvier 2012
 - Arrêt violent de la plateforme
 - Plus d'accès en écriture
 - Corruption de la base de données
 - 6 semaines pour remettre en route une plateforme vierge en version entreprise
 - 4 mois pour retrouver la situation initiale
 - Un dévouement des personnels au delà des espérances

Un passage obligé vers la version entreprise par manque de RH et limitation technique (clustering non supporté)

Déploiement

- Déploiement uniquement de Share >> Interface Alfresco non accessible
- Branchement SI (LDAP)
- Licence Alfresco Share « entreprise »
 - coût négocié avec l'éditeur
 - Actuellement V 3.4.9
 - Passage V 4.1.5 en cours
- Installée en cluster

Architecture matérielle



Architecture matérielle

- Cluster de machines virtuelles :
 - équilibreur de charge Bigip F5 redondé, terminateur SSL et Firewall
 - Frontal : 6 serveurs Share en cluster Hazelcast
 - Coeur : 6 serveurs Alfresco en cluster EhCache
 - Documents : une baie SAN en iSCSI. Gestion des accès concurrentiels via OCFS2
 - Base de données : MySql hébergée sur baie en haute disponibilité VMware.

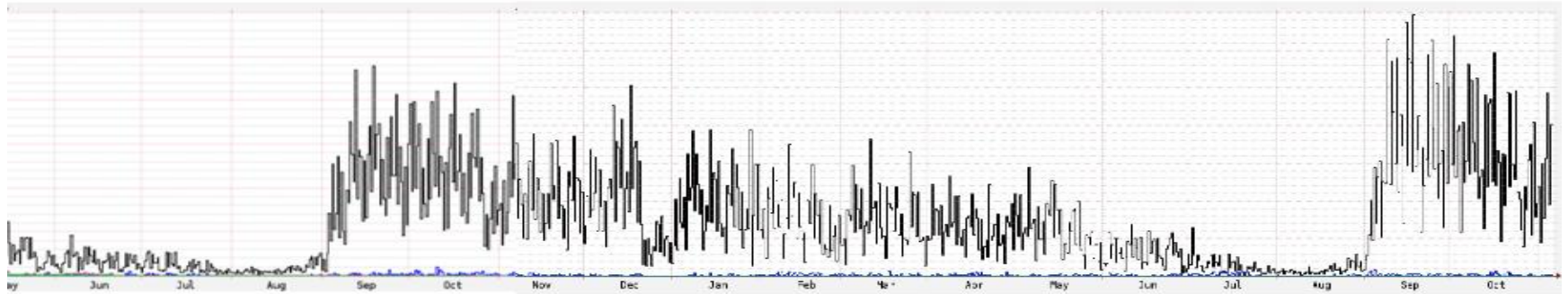
Personnalisations

- Volonté de rester au plus près du produit de base (garantie constructeur, passage de versions)
 - Pas de développements spécifiques
 - Personnalisations, validées par l'éditeur, pour répondre aux besoins
 - Inscription des utilisateurs =/ invitation
 - Sites privés par défaut
 - Personnalisation graphique
 - Aide personnalisée
 - Données en provenance du LDAP non modifiables
 - Lien webdav

Quelques chiffres

- 120 000 utilisateurs potentiels
- 6 500 sites
- 1 000 000 documents
- 350 Go de données
- Jusqu'à 4 000 utilisateurs différents par jour
- 12 000 utilisateurs différents par semaine
 - + 60% à la rentrée 2013 par rapport à 2012

Courbe de fréquentation sur 18 mois mai 2012-Octobre 2013



augmentation des usages « en escaliers » (cf. BVRA)

Les clés de la réussite

- branchement sur le SI : individus et groupes disponibles
- autonomie des utilisateurs
- outil intuitif, qui répond aux besoins
- accompagnement utilisateurs et usages : formations, guide, aide en ligne, support de proximité, scénarios d'utilisation
- proximité usages / techniques : gage de réactivité et de qualité de service

Typologie d'usages

- Fonctionnalités les plus utilisées
 - Partage de documents (versionning)
 - Pages Wiki pour diffusion d'information
 - Webdav (multidocuments, arborescence)
- Les usages restent massivement sur des fonctions de base pour le partage de documents

Typologie d'usages

- Pédagogique
 - En autonomie (espaces de cours créés par les enseignants)
 - Institutionnels (déclinaison de l'offre de formation UJF, un espace par UE)
- Administratif
 - sites de services / composantes (conseils centraux à Stendhal, gestion de contrats de recherche de laboratoires Grenoble INP)
- gestion de projets
 - particulièrement en inter-universitaire, l'outil étant accessible par l'ensemble des établissements

Bilan ressources humaines

- Equipe technique
 - 4 personnes, pour 1,1 ETP
 - baisse récente de 25 %, en cours de compensation
 - Mises à disposition par les établissements et le Simsu
 - Equipe usages
 - Environ 10 personnes
 - Pas de temps de travail dédié
 - Mises à disposition par les établissements
- >> RH limitées par rapport à l'ampleur du projet
- >> Besoin de renfort pour pérenniser et amplifier

Perspectives

- Besoin d'installer l'outil dans la durée
 - Les utilisateurs veulent un outil
 - Pas forcément révolutionnaire MAIS
 - Pérenne (au moins 5 ans)
 - Stable
- Optimiser l'architecture matérielle et logicielle
 - Sécuriser l'outil (accès internet, haute disponibilité)
 - Passage en V4
 - Evolution du cluster

Configuration atypique pour Alfresco

- Alfresco historiquement éditeur GED :
configuration habituellement inverse
 - Très nombreux documents (plusieurs millions)
 - Peu d'utilisateurs
 - Peu de sites

Configuration atypique pour Alfresco

- Universités de Grenoble-Savoie
 - Nombreux utilisateurs
 - Beaucoup de sites
 - Peu de documents
- >> l'outil n'est pas configuré de façon adaptée

Evolutions

- Outils d'administration fonctionnelle
 - Accès aux sites en tant que gestionnaire pour le support
 - Cycle de vie des sites, gestion de masses de sites...
- Statistiques d'usages automatisées
- Invités
 - Pouvoir ouvrir l'accès à des utilisateurs extérieurs à nos établissements (besoin recherche)
 - Limitation de leurs droits
 - >> lien avec le Cloud d'Alfresco ?

Evolutions

- Utilisation d'Alfresco comme repository central, utilisé par les autres services du SI (plateformes pédagogiques, serveurs de partage)
- Volonté de rester au maximum sur le produit de base
 - >> tenter de le faire évoluer par le constructeur

Perspectives / Evolution

- MAIS besoin de :
 - Renforcer et stabiliser l'équipe technique
 - Développer des compétences applicatives
 - Veille technico-fonctionnelle
 - Personnalisations / paramétrages
 - Mandater l'équipe usages (temps de travail dédié)
- >> besoin de RH et de soutien politique

Un grand merci à toute l'équipe Alfresco-Share Grenoble-Savoie

Merci pour votre attention



UNIVERSITÉ DE GRENOBLE

une réalisation



Retour d'expérience sur la plateforme collaborative Alfresco-Share

Nicolas Chomat – Laurence Comparat
Nicolas Ferran

Universités de Grenoble-Savoie - SIMSU