



Comment l'organisation de réunions dans Second Life a converti l'élite de la technologie chez IBM en adeptes des mondes virtuels



« La réunion que nous avons organisée dans Second Life nous a permis de faire les mêmes choses que dans une conférence traditionnelle, et même plus, pour un cinquième des coûts et sans un seul cas de jetlag. »
 – Joanne Martin, présidente, IBM Academy of Technology

Synthèse :

Un cinquième des coûts et pas de jetlag

Chez IBM, l'Academy of Technology est depuis longtemps à la pointe en matière de recherche et d'exploration de nouvelles formes de technologie. Fin 2008, la Conférence sur les mondes virtuels puis l'Assemblée annuelle de l'organisation ont eu lieu dans un environnement sécurisé sur Second Life, dans un espace de conférence tout spécialement créé par IBM pour l'organisation des discours, des groupes de travail, une simulation du Green Data Center, une bibliothèque, ainsi que diverses zones réservées aux réunions. Avant la conférence, plus de 200 participants ont reçu une formation de base sur Second Life afin de pouvoir communiquer et se déplacer aisément dans le monde virtuel. IBM estime que le retour sur investissement de la Conférence sur les mondes virtuels a été d'environ 320 000 US\$ et que l'Assemblée annuelle s'est déroulée parfaitement, pour un cinquième des coûts d'un événement organisé dans le monde réel. De nombreux employés d'IBM ont ainsi préparé le terrain pour l'organisation de conférences virtuelles futures, tout en devenant des adeptes de cette technologie.

« Cela fait maintenant 2 ans qu'IBM investit sérieusement dans les mondes virtuels. Il est temps de passer de la recherche à la réalité. »

– Karen Keeter, responsable marketing chez IBM



Les mondes virtuels éveillent la curiosité de l'Academy of Technology chez IBM

330 innovateurs et maîtres à penser, situés aux quatre coins de la planète et choisis parmi les 200 000 employés de la section technique, composent la prestigieuse Academy of Technology (AoT) d'IBM. La mission des membres



« Il aurait été difficile pour de nombreux participants de prendre le temps nécessaire pour assister à un événement physique. »

– Neil Katz, IBM Distinguished Engineer, membre de l'Academy of Technology

de l'AoT est de servir de leadership technique à IBM : identifier et poursuivre les opportunités et développements techniques, améliorer la base technologique d'IBM, et développer la communauté technique d'IBM.

L'AoT est toujours à l'affût de nouvelles formes de technologies et les mondes virtuels sont sur son radar depuis longtemps. Fin 2007, il était évident pour plusieurs membres du groupe que les mondes virtuels étaient bien plus qu'une plate-forme de jeu ou qu'un simple outil de réseau social. Ces personnes avaient compris que les mondes virtuels pouvaient changer la façon dont les entreprises fonctionnent et qu'il valait probablement la peine de les explorer en profondeur.

En fait, Neil Katz, membre de l'Academy of Technology et Distinguished Engi-

neer chez IBM, recommanda qu'une conférence entière de l'AoT soit consacrée aux mondes virtuels. Irving Wladawsky-Beger, vice-président émérite de l'Academy of Technology, acquiesça sans hésitation et alla même plus loin : pourquoi ne pas organiser la Conférence sur les mondes virtuels dans un monde virtuel ? Larry O'Connell, co-président de la conférence et directeur du Technical Advisor Project Office, acquiesça : cela semblait logique. Quelques mois plus tard, l'organisation de la Conférence sur les mondes virtuels fut approuvée et programmée pour octobre 2008. Elle aurait lieu sur Second Life, dans un environnement sécurisé par Linden Lab, le créateur de Second Life.

IBM se prépare pour sa première conférence dans un monde virtuel

Très rapidement, Neil Katz créa une équipe chargée de l'organisation, planification et conception de la Conférence sur les mondes virtuels. Craig Becker, Global architect pour la section Digital Convergence d'IBM et résident expérimenté sur Second Life, se porta volontaire pour rejoindre l'équipe et servir de Chief Architect et Design Leader du projet. Becker travailla en étroite collaboration avec Linden Lab pendant plusieurs mois. Seize régions situées derrière le parre-feu d'IBM furent créées dans Second Life. Une zone de conférence sécurisée fut mise sur pieds pour les participants de la conférence, tout en conservant l'accès public à IBM et aux autres régions. Becker et une



équipe de designers et de constructeurs bénévoles construisirent aussi les bâtiments de la conférence qui devaient comprendre un hall de réception, une zone de pique-nique, trois salles de projection, plusieurs jardins, une bibliothèque, un green data center, divers lieux de rassemblement, ainsi qu'un paysage de désert surréaliste parsemé de plantes lumineuses.

Pendant que Becker et son équipe travaillaient d'arrache pied à la création de l'espace, Karen Keeter, responsable marketing et membre de l'équipe chargée de la préparation de la conférence, rassemblait un autre groupe de volontaires du département Virtual Universe



La Conférence sur les mondes virtuels de l'Academy of technology a lieu dans Second Life

Le jour J, le 21 octobre 2008, arriva enfin. Le centre était terminé, les volontaires en place et les présentateurs et participants fin prêts. La Conférence sur les Mondes virtuels de l'Academy of Technology dura 3 jours et attira plus de 200 membres qui assistèrent à 3 discours et 37 ateliers. Les sessions furent choisies parmi plus de 65 propositions par un groupe de membres de l'Academy, dirigé par Boas Betzler, architecte de monde virtuel, Senior Technical Staff Member chez IBM et membre de l'Academy of Technology. Dès leur arrivée, les participants étaient orientés par des hôtes et hôtesse d'accueil du VUC d'IBM. Des kiosques furent placés dans le hall de réception pour aider les participants à se téléporter directement vers les sessions qui les intéressaient.

La plupart des ateliers allaient bien plus loin que de simples présentations ordi-



« Nous avons vraiment l'impression d'assister à une réunion en temps réel, d'interagir avec d'autres individus et d'en retirer des informations tangibles. »

– Craig Becker, Global Architect, IBM Digital Convergence

Community (VUC) de chez IBM, un groupe informel d'environ 6 100 membres, chargé d'aider au bon déroulement de l'événement et à la formation des utilisateurs de Second Life. Les sessions de formation visaient entre autres, à apprendre aux utilisateurs comment s'inscrire sur Second Life, utiliser la voix, le client et naviguer aisément dans le monde virtuel. L'objectif était que tout le monde se sente suffisamment à l'aise sur le lieu de la conférence et dans le maniement de son avatar, avant l'événement.



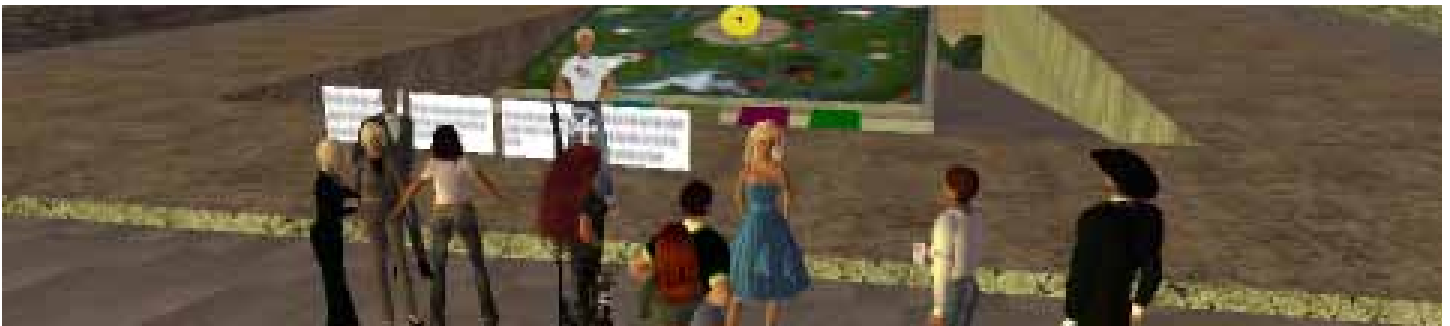
« Pouvoir discuter dans un groupe aussi grand de manière aussi décontractée, c'était vraiment quelque chose. »

– Joanne Martin, présidente,
IBM Academy of Technology

naires. L'espace était construit de manière à encourager les présentateurs à utiliser des approches créatives et interactives, tirant ainsi profit des avantages d'un monde virtuel. Par exemple, des présentations de diapos étaient projetées sur des écrans montés dans les jardins que les participants pouvaient voir en marchant. Un présentateur utilisa le modèle 3D d'un serveur pour montrer en détail aux participants comment entretenir la machine. Le Virtual Green Data Center, où une simulation de la technologie verte d'IBM était simulée, connut un vif succès.

immédiatement à leur occupation). Au total, l'économie réalisée s'éleva à 320 000 US\$ (comparé au coût de la conférence si cette dernière avait eu lieu dans le monde physique).

Même si ces chiffres sont impressionnants, l'un des autres avantages de la conférence virtuelle fut son aspect « social ». Lors d'une conférence, les sessions durent parfois longtemps car les participants continuent à discuter une fois les ateliers terminés. À la fin de la journée, les participants se rassemblaient dans



Succès réel dans un monde virtuel

Organisateurs et volontaires s'accordèrent à dire que la Conférence sur les mondes virtuels fut un véritable succès, dépassant de loin toutes leurs attentes. Quant aux participants, se fut pour eux une expérience unique et extrêmement plaisante. Avec un investissement initial d'environ 80 000 US\$, IBM estime avoir économisé plus de 250 000 US\$ en frais de déplacement et autres frais de conférence et plus de 150 000 US\$ en gains de productivité supplémentaires (étant donné que les participants étaient déjà à leur poste de travail et qu'ils pouvaient donc retourner

divers endroits, la zone de pique-nique étant l'un des favoris, pour discuter ou prendre des cocktails virtuels. « C'était vraiment agréable de se retrouver dans le jardin des sculptures et d'écouter les DE (Distinguished Engineers) discuter de la conférence et de l'avenir de la technologie. Pouvoir se voir et partager un espace intéressant a vraiment contribué à la sensation de participer à un événement ; cela était très différent d'une conférence téléphonique. »

Non seulement les participants apprirent beaucoup sur le potentiel des mondes virtuels en en faisant eux-même l'expérience directe, mais IBM réalisa aussi des écono-



« Lorsque vous vous réunissez une fois par an, ce n'est pas évident... Mais maintenant nous pouvons nous rencontrer plusieurs fois par an. »

– Joanne Martin, présidente,
IBM Academy of Technology



mies non négligeables et misa sur les bénéfices moins tangibles liés à la création de rapports humains, qui est parfois la partie la plus utile d'une conférence dans le monde réel.

Annulation de la prochaine Assemblée générale ? Second Life à la rescousse

L'un des participants à la Conférence sur les mondes virtuels était Joanne Martin, présidente de l'Academy of Technology d'IBM. La mission de Joanne Martin était de « transformer l'Academy et la rendre plus active et engagée de manière régulière ». Ce point était à l'ordre du jour de l'Assemblée générale de l'AoT qui était prévue le mois d'après en Floride. Toutefois, après avoir participé à la Conférence sur les mondes virtuels, Joanne Martin et son équipe décidèrent qu'une réunion physique du groupe, vue la taille de ce dernier, n'était pas faisable. L'Assemblée fut

annulée, avec seulement 2 semaines de préavis. Il fallait donc maintenant créer un environnement alternatif qui simulerait l'Assemblée annuelle.

Bien qu'elle n'ait jamais utilisé Second Life avant la Conférence sur les mondes virtuels, Joanne décida qu'une partie de l'Assemblée générale aurait lieu dans Second Life. Mais cet événement de trois jours était plus vaste et comportait de nombreuses activités telles que :

- des sessions de brainstorming sur des questions techniques d'IBM ;
- des sessions réservées aux responsables ;
- des sessions de lecture au cours desquelles les participants présentaient les résultats de leur recherche ;
- des sessions informelles ;
- des « présentations visuelles », sessions au cours desquelles les nouveaux membres de l'Academy se présentaient, ainsi que leur travail, et discutaient avec les autres participants.

Avec un ordre du jour aussi complexe, certaines parties de l'événement nécessitaient l'utilisation de conférence web et vidéo. Second Life fut retenu pour les 120 sessions de « présentations visuelles ». La bonne nouvelle était que l'espace de la Conférence sur les mondes virtuels pouvait être réutilisé. Des bénévoles formèrent les membres de l'AoT qui n'avaient pas assisté à la Conférence sur les mondes virtuels et servirent d'hôtes et d'hôtesse pendant l'événement.



Second Life devient le poumon de l'Assemblée générale annuelle

Bien que d'autres technologies furent aussi utilisées, Second Life devint rapidement le lieu de rassemblement favori des participants. Ces derniers se retrouvaient dans le hall de réception de l'AoT, même lorsqu'aucune présentation n'avait lieu. Karen Keeter confirme : « Vous pouviez aller dans l'espace réservé à la conférence à n'importe quel moment de la journée, il y avait toujours au moins une dizaine de personnes dans le hall en train de discuter. » Face à un tel rassemblement spontané de personnes, Martin et Keeter se dirent que les heures de cocktail ou les moments passés à faire connaissance devraient être planifiés, comme dans les conférences traditionnelles. En se basant sur les rassemblements « naturels » qui avaient eu lieu au cours des deux premiers jours de la conférence, ils planifièrent deux heures de « networking » le dernier jour, autour de tables de pique-nique sur la plage. Les membres de l'AoT se rassemblèrent pour prendre des pots virtuels et pour chatter, pendant que d'autres prenaient des cours de jet ski virtuels. Il aurait été difficile de trouver mieux pour clôturer la conférence.

« Vingt organisations différentes m'ont demandé d'organiser des réunions virtuelles au cours de la semaine suivant la conférence. »

– Karen Keeter, responsable marketing chez IBM



Économies bien réelles

Tous les aspects décrits ci-dessus sont importants mais les chiffres sont encore plus parlants. Selon Martin, « La plateforme de Second life nous a permis de créer les conditions pour un échange social et technique positif, et d'atteindre la plupart de nos objectifs de collaboration. Et nous avons pu créer cette expérience pour environ un cinquième des coûts et sans un seul cas de jetlag. »

Les organisateurs et les participants découvrent que les événements virtuels sont « réels »

Récemment, alors qu'elle s'exprimait sur les raisons du choix d'un monde virtuel, Joanne Martin expliqua que l'objectif principal d'un tel choix était l'aspect social et la création de contacts – sa mission en tant que présidente de l'AoT. Selon elle, cet objectif avait été atteint avec brio grâce à Second Life. « C'était une réussite totale ! » dit-elle. « C'était incroyable ! La sensation de vraiment faire partie de cette existence [virtuelle] m'a beaucoup surprise et m'a vraiment fait comprendre le potentiel de cette technologie. » « L'immersion dans Second Life est une expérience psychologique assez étrange, j'avais vraiment l'impression d'y être, en chair et en os. Je me regardais en train de me déplacer et de parler aux gens. Des collègues venaient me voir... c'était une réunion sous le signe de l'inattendu et de la découverte. » En fait tout semblait si réel que Martin reçut un appel quelques jours après l'événement



de la part d'un membre de l'Academy, lui demandant s'il pouvait utiliser l'espace de réunion à la fin de la journée pour se relaxer sur un hamac.

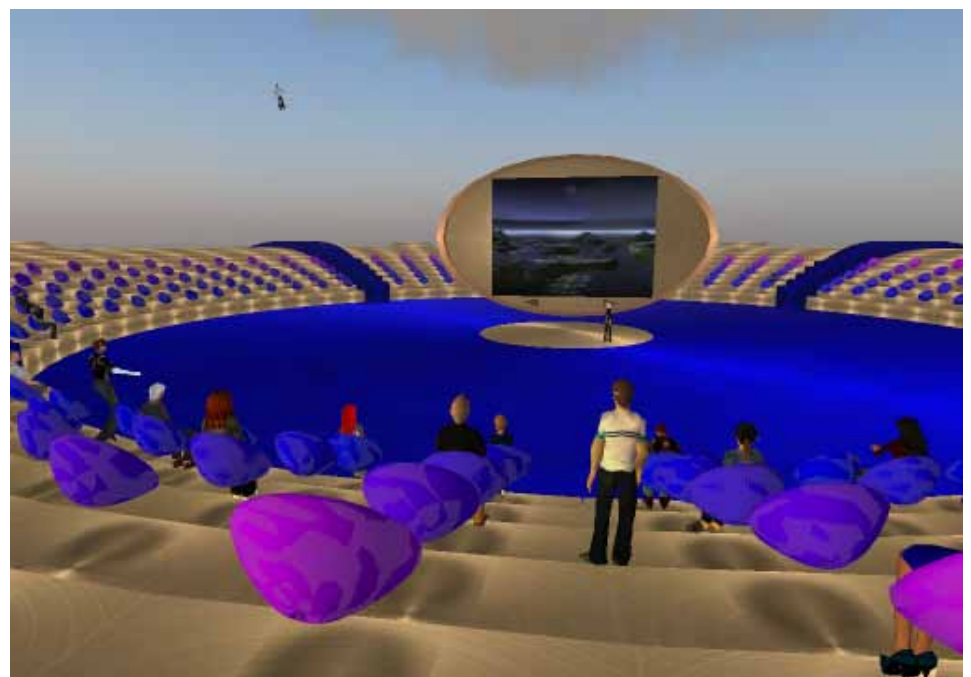
Beker acquiesce avec ce que dit Martin sur cette « présence » dans les mondes virtuels et ajoute : « Lorsque les gens se sont réveillés le jour après la réunion virtuelle, l'impression qu'ils avaient n'était pas du tout la même que celle laissée par une conférence web ou téléphonique. Ils avaient vraiment l'impression d'avoir assisté à une réunion en temps réel, d'avoir interagi avec d'autres individus et d'en avoir retiré des informations tangibles. »

Katz admet toutefois qu'au début, certains membres de l'AoT avaient des doutes sur Second Life. Il se rappelle une conversation avec un collègue qui lui avait dit : « Je n'arrive pas à comprendre comment cette conférence [utilisant la technologie des

mondes virtuels] va pouvoir marcher. » Katz avait alors répondu : « Mais, cette conversation, maintenant, c'est bien à l'intérieur de Second Life que nous l'avons. » Son collègue avait fait une pause et ajouté : « C'est vrai, tu as raison, ça fait deux heures que je suis ici. » Katz avait alors conclu : « Tu vois, ça marche vraiment. Nous avons transformé les plus sceptiques en critiques et les moins sceptiques en adeptes. »

IBM regarde vers les mondes virtuels avec optimisme

Après avoir organisé la Conférence sur les mondes virtuels et l'Assemblée annuelle générale dans Second Life, l'AoT est d'accord pour dire que les mondes virtuels vont avoir un énorme impact sur les entreprises, sur IBM et sur les clients d'IBM. Et le meilleur moyen de découvrir les mondes virtuels est de les utiliser, ce qu'IBM s'engage à faire à l'avenir.





Contact Info

visitez notre site web en français :

<http://fr.secondlife.com>

visitez notre site web pour les entreprises :

<http://work.secondlife.com/fr-FR/>

achetez du terrain dans la Boutique :

<http://secondlife.com/land/index.php?lang=fr>

visitez notre blog:

<http://blogs.secondlife.com/community/grid>

suivez-nous sur Twitter :

<http://twitter.com/workinginworld>

e-mail : business@lindenlab.com

À propos de Linden Lab et de Second Life :

Créé et lancé par Linden Lab en 2003, Second Life est l'environnement virtuel le plus connu au monde. Second Life permet à ses utilisateurs, appelés « résidents », de créer du contenu, interagir avec les autres, lancer leur entreprise, collaborer et éduquer. Les transactions entre résidents ont dépassé les 360 millions de dollars US en 2008 et l'économie de Second Life est en pleine expansion. La base des utilisateurs est très variée et inclut des éducateurs, chercheurs dans le domaine médical, entreprises, consommateurs... Second Life est l'une des plus grandes plates-formes dont le contenu est créé par ses résidents.

Fondé en 1999 par Philip Rosedale, Chairman of the Board, et situé à San Francisco, Linden Lab développe des technologies immersives révolutionnaires qui changent la manière dont les personnes communiquent, interagissent, apprennent et créent. Société privée rentable, Linden Lab est dirigée par son CEO, Mark Kingdon et a plus de 300 employés situés aux USA, en Europe et en Asie.

Linden Lab

945 Battery Street

San Francisco, CA 94111

Étas-Unis

Copyright © 2009 Linden Research, Inc. Tous droits réservés. Linden Lab, Second Life, Second Life Grid et le logo de Second Life et de Linden Lab sont des marques déposées de Linden Research, Inc.