
MATTERMOST, LA MESSAGERIE INSTANTANÉE AU SERVICE DES ENTREPRISES



Guide technique détaillé de l'outil Mattermost



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| LES FONCTIONNALITÉS DE BASE..... | 4 |
| Comment y accéder ?..... | 4 |
| Installation de l'outil et sécurité des données | 5 |
| Création d'une communauté | 5 |
| Personnaliser votre compte | 6 |
| | |
| LES ESPACES DE DISCUSSION | 6 |
| Canal public | 7 |
| Canal privé | 9 |
| Messages directs et messages de groupes « informels » | 9 |
| Comment savoir si un.e collègue est connecté.e ? | 10 |
| | |
| RÉDIGER DES MESSAGES..... | 10 |
| Écrire un message..... | 10 |
| Mettre en forme le texte..... | 10 |
| Insérer des <i>emoji</i> | 10 |
| Utiliser des hashtags..... | 11 |
| Joindre un fichier | 12 |
| Éditer un message | 12 |
| Notifier un utilisateur | 12 |
| Supprimer un message..... | 13 |
| Répondre à un message | 13 |
| | |
| NOTIFICATIONS DE MESSAGES..... | 14 |
| Notifications par email | 14 |
| Notifications de bureau..... | 14 |
| Notifications sonores..... | 14 |
| Notifications de l'onglet du navigateur | 15 |
| | |
| A PROPOS DE NOUS..... | 16 |



Vous avez envie d'améliorer la communication interne de votre entreprise ?

Vous souhaitez disposer d'un espace de discussion commun à tous vos collaborateurs afin de centraliser l'échange d'informations ?

Vous souhaitez humaniser votre communication avec vos communautés de clients ?



L'outil Mattermost est fait pour vous !

Chez Empreinte Digitale, nous utilisons quotidiennement Mattermost, que ce soit en interne ou avec certains de nos clients. Cet outil collaboratif de messagerie instantanée nous a permis de personnaliser nos échanges, d'humaniser nos relations, d'augmenter notre réactivité aux sollicitations des clients, de diminuer le volume de mails échangés, etc. Cet outil est aussi particulièrement utile pour faciliter le télétravail de nos collaborateurs, confortant leur sentiment d'appartenance à l'équipe, même à distance !

Pour en savoir plus sur notre utilisation de Mattermost, lisez cet article : [Comment on chouchoute nos clients et collaborateurs grâce à la messagerie instantanée.](#)

RAPPELS SUR MATTERMOST :

- **Messagerie instantanée interne et/ou externe**
- **Outil collaboratif**
- **Open source**
- **Originaire du milieu informatique**
- **Hébergé chez vous ou chez nous**
- **Fonctionne avec un navigateur web ou via une application mobile**



Mattermost®



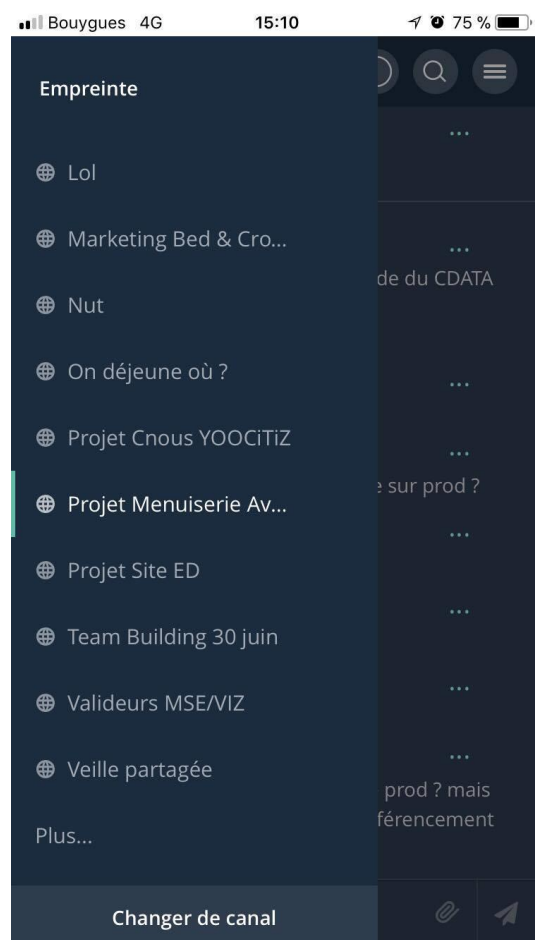
LES FONCTIONNALITÉS DE BASE

Comment y accéder ?

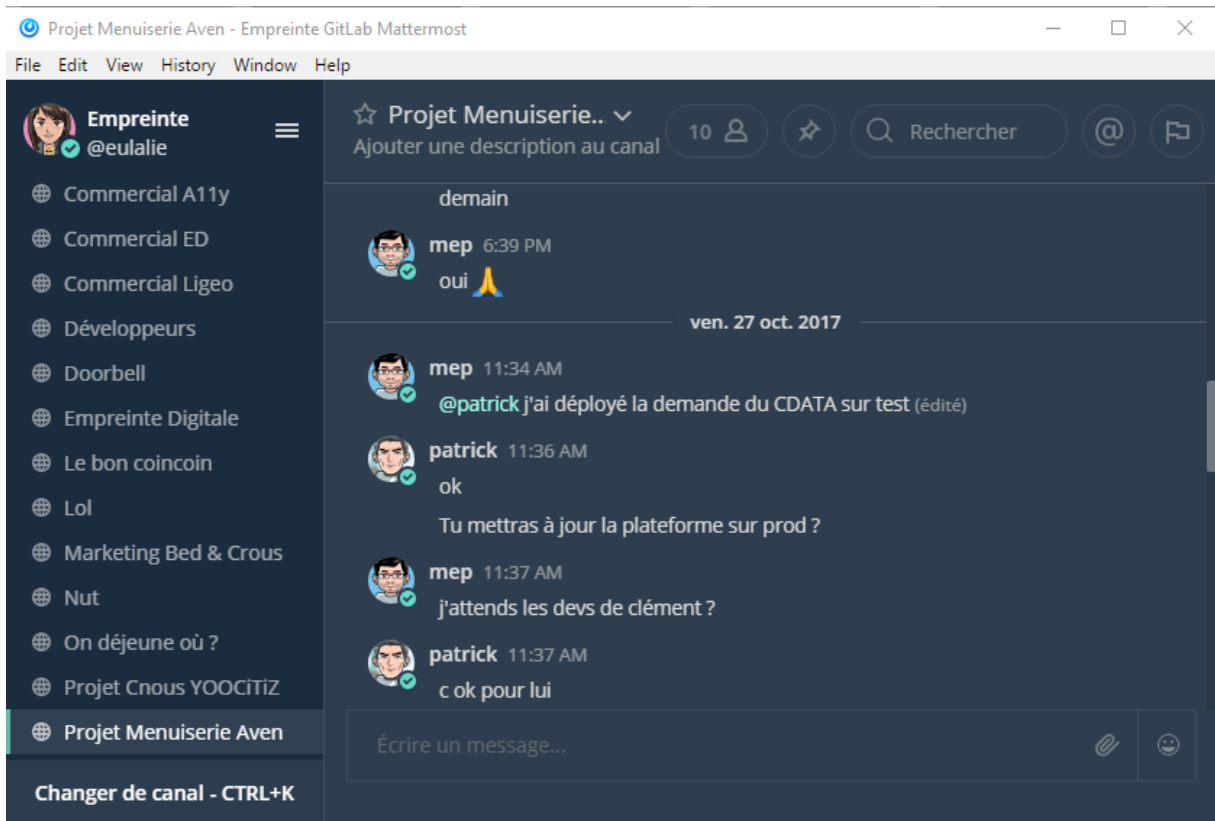
Plusieurs possibilités :

- **L'application Internet**
- **L'application smartphone / tablette**
 - Android
 - iOS
- **L'application pour ordinateur**
 - Windows
 - Mac
 - Linux

Capture d'écran de l'application Mattermost pour smartphone :



Capture d'écran de l'application Mattermost pour ordinateur :



Installation de l'outil et sécurité des données

Mattermost garantit la sécurité de vos communications car il est hébergé sur un **serveur unique**. Soit votre propre serveur, si vous disposez d'une équipe informatique, soit sur nos serveurs, et vous êtes tranquille ! Un "administrateur" de votre société sera désigné pour gérer les utilisateurs (en ajouter, en supprimer).

Mattermost répond à des **normes de sécurité modernes** (transmission de données client-serveur avec un chiffrement de bout en bout AES-256 utilisant une clé de 2048 bits RSA), et est conçu pour les data centers, avec un déploiement sans tracas. Aussi, il fonctionne sur vos systèmes existants et dispose d'un cloud privé.

Création d'une communauté

Le principe de Mattermost est d'être utilisé au sein d'une communauté, avec des accès restreints. Personne ne pourra accéder à votre plateforme s'il n'y est pas invité.

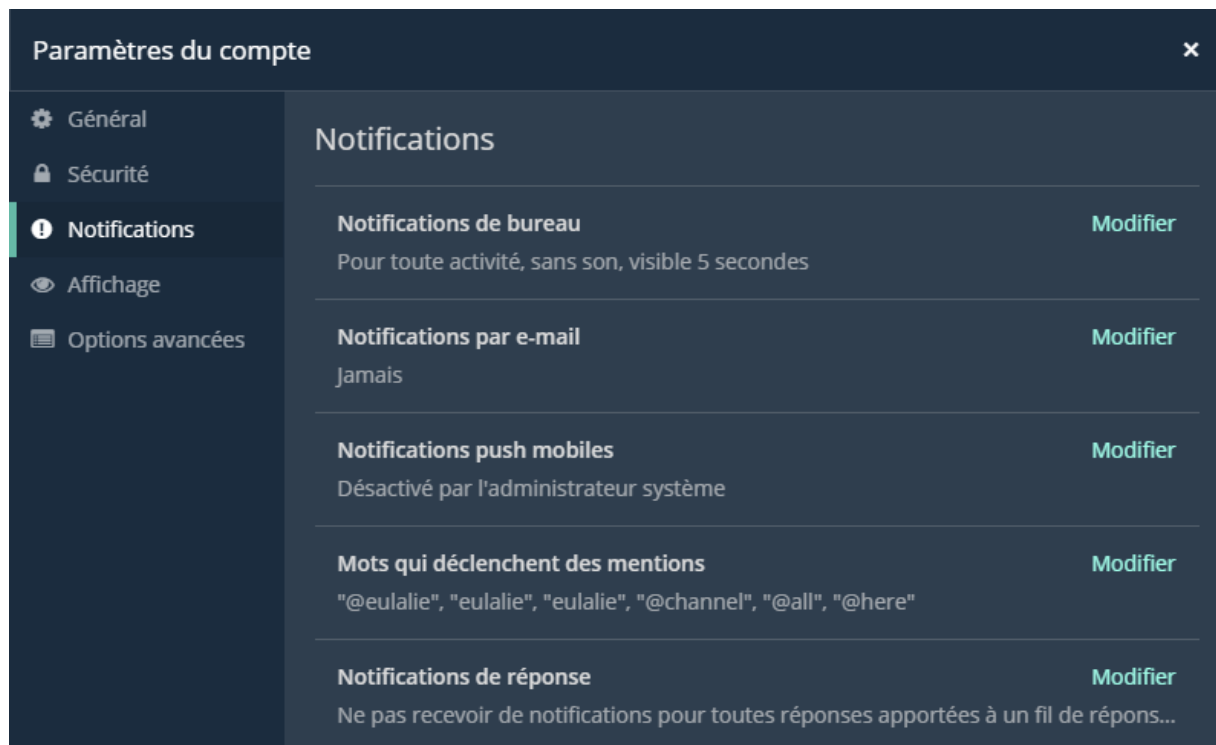
Nos experts Empreinte Digitale se chargeront de la partie technique, de la création de la communauté et des comptes initiaux, et autres, pour vous assurer un parfait déploiement.

Personnaliser votre compte

Nom d'utilisateur, photo de profil, thème, police, notifications... Vous pouvez **personnaliser** de nombreux paramètres afin de mettre à jour vos informations, mais aussi de rendre plus agréable votre messagerie.

En noir ou en blanc ? A vous de voir !

Alertes sonores, alertes sur le bureau, notifications par email... Choisissez la manière dont vous souhaitez être informé.e d'un nouveau message !



Capture d'écran de la fenêtre "Paramètres du compte"



LES ESPACES DE DISCUSSION

Sur Mattermost, un espace de discussion est appelé « **canal** », ou « **channel** » en anglais.

Il en existe trois types :

- **Canal public**
- **Canal privé**
- **Messages directs** et messages de groupes « informels »



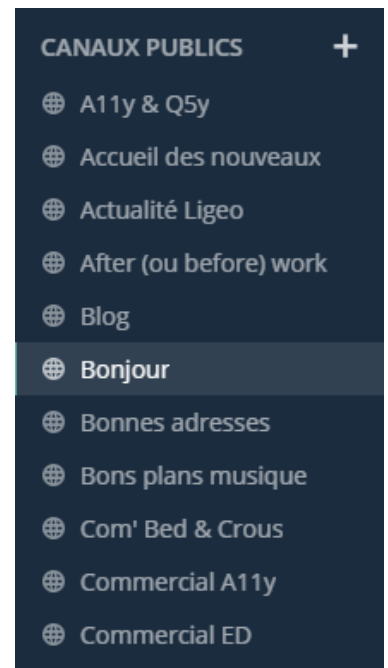
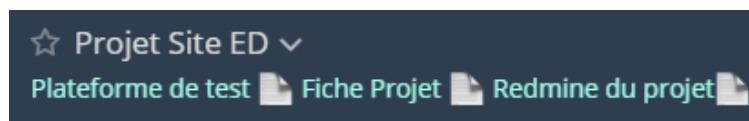
Canal public

Un canal public est visible par l'ensemble des membres de la communauté.

Les canaux publics sont privilégiés pour les équipes « projets ». En effet, tout le monde peut y avoir accès, ce qui participe à la transparence des projets dans les entreprises.

Le but est de centraliser toutes les informations et les discussions relatives à un projet, afin que chacun reçoive l'ensemble des informations.

D'ailleurs, une pratique que nous avons mise en place est d'ajouter dans l'entête d'un canal les documents importants utilisés régulièrement, tels qu'un fichier texte, de la documentation, un lien vers un site, comme vous pouvez le voir ci-dessous.

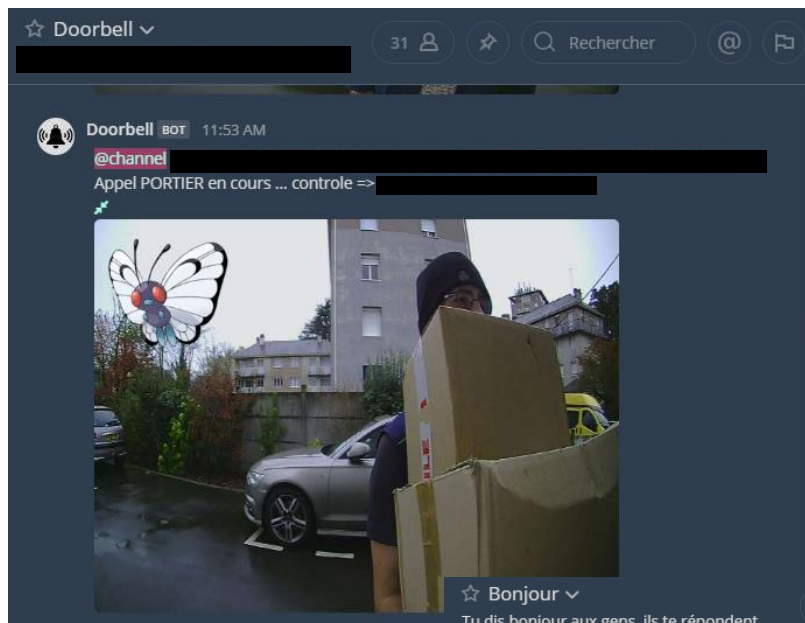


Ensuite, les canaux publics sont utilisés pour des sujets plus larges, où tous les collaborateurs sont ou peuvent être impliqués.

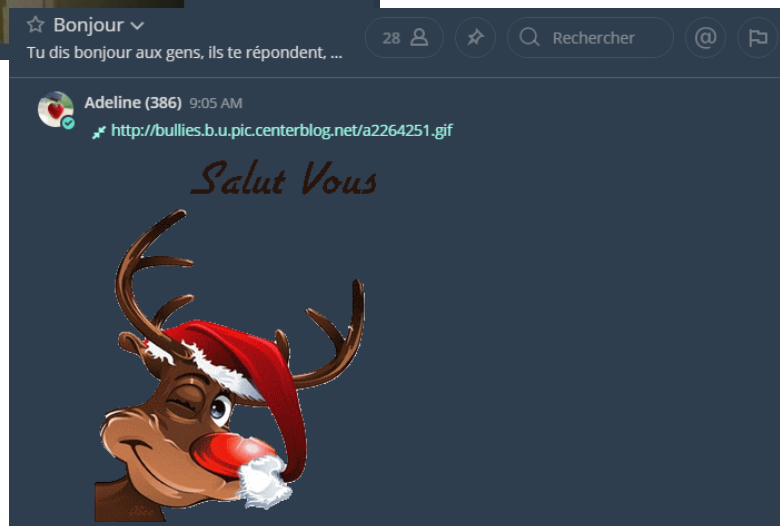


Chez Empreinte Digitale, nous avons créé de nombreux canaux. En voici quelques-uns pour vous donner des idées !

- **Le canal principal « Empreinte Digitale »** : pour diffuser des informations à l'ensemble des collaborateurs (absence d'un collègue, rappeler l'heure de réunion à laquelle tout le monde est convié, poser une question d'ordre général, etc.).
- **Le canal « Veille partagée »** : faire profiter tout le monde des actualités pertinentes
 - D'autres canaux « veille » existent, ils sont spécifiques à des thématiques, comme « veille Archives électroniques », « veille développeurs », etc.
- **Le canal « Commercial Empreinte Digitale »** : pour informer les équipes de l'arrivée de nouveaux clients, des nouveaux marchés remportés, pour poser des questions.
- **Le canal « Développeurs »** : pour parler ou poser une question à tous les dev' en même temps.
- **Le canal « Doorbell »** : nous avons connecté l'interphone de notre porte d'entrée à Mattermost. Dès que quelqu'un sonne à la porte, nous sommes alertés et avons une photo de la caméra du visiophone. Plutôt pratique pour la secrétaire qui doit descendre les 2 étages pour récupérer un colis. Elle peut également ouvrir à distance au collègue qui a oublié ses clés, grâce à un code.



Capture d'écran du canal « Doorbell »



Capture d'écran du canal « Bonjour »

L'accès aux canaux publics est libre. Chacun choisit d'en faire partie ou non. Également, tout le monde peut créer un canal public y associer d'emblée des collègues. Par la suite, tout le monde peut rejoindre un canal, même s'il n'a pas été invité initialement.



Et pourquoi ne pas autoriser un peu de légèreté ?

Un canal « bonjour », « les bonnes adresses », « le bon coincoin »...

Ce type de canal vous permettra de renforcer les relations entre collaborateurs. Bien sûr, cela convient si votre usage de Mattermost est uniquement destiné à l'interne de votre société.

Canal privé

Un canal privé n'est visible que par les membres autorisés et invités. À la création du canal, le propriétaire du canal ajoute les membres qu'il souhaite. Ensuite, chaque membre a la possibilité d'ajouter d'autres membres supplémentaires. Chacun peut décider de quitter la discussion ou peut être supprimé par le propriétaire.

Ce type de canal garantit la confidentialité des échanges. Si on ne fait pas partie d'un canal privé, on ne peut savoir qu'il existe, évitant ainsi un sentiment d'exclusion.

Le canal privé est particulièrement favorisé pour les équipes travaillant sur un projet confidentiel.



Également, vous pourrez créer des discussions communes à un service de votre entreprise. Par exemple, une discussion entre tous les membres du service commercial. Vous pourrez ainsi mieux segmenter votre communication et ne partager des informations qu'aux personnes concernées.

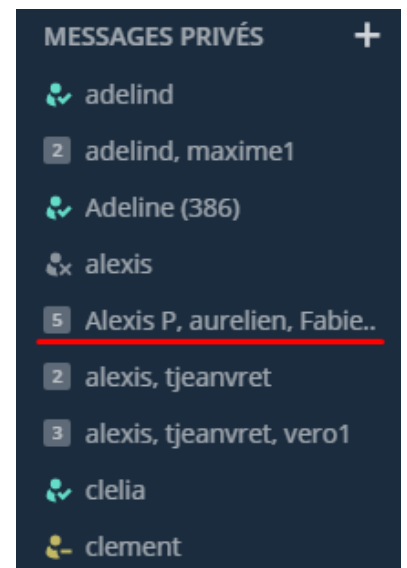
Typiquement, vous pourriez créer ces canaux :

- Projet A
- Projet B
- Service commercial
- Service ressources humaines
- Service informatique

Messages directs et messages de groupes « informels »

Les messages directs sont des conversations entre deux personnes ; les messages de groupes sont des conversations de trois à sept personnes (en souligné sur la capture d'écran). En effet, il est possible d'avoir une conversation de groupe sans nécessiter la création d'un canal privé, si l'objet de la discussion est informel ou ponctuel (comme le choix d'une date et d'une heure pour une réunion).

Dans les deux cas, les messages ne sont visibles que par les personnes concernées. Ce type de canal garantit également la confidentialité des échanges.






Une question rapide à poser à un collègue ?

Plutôt que de le déranger avec un coup de téléphone, ou d'attendre plus d'une heure la réponse à un mail, envoyez-lui un message Mattermost ! Il sera informé directement, et vous répondra quand il aura deux minutes.


Comment savoir si un.e collègue est connecté.e ?

Vous avez la possibilité de savoir si un utilisateur est en ligne, absent ou inactif. Deux possibilités s'offrent à vous pour le savoir :

- dans le menu latéral, la liste des utilisateurs sous « Messages privés » vous donne l'indication:

-  : en ligne
-  : absent
-  : inactif

- à côté de l'avatar des membres dans les différents espaces de conversation :

-  : en ligne
-  : absent
-  : inactif



RÉDIGER DES MESSAGES

Écrire un message

Une zone de saisie de texte se trouve en bas de l'écran. L'envoi du message se fait en appuyant sur la touche ENTRÉE.



Capture d'écran de la zone de saisie de texte

Mettre en forme le texte

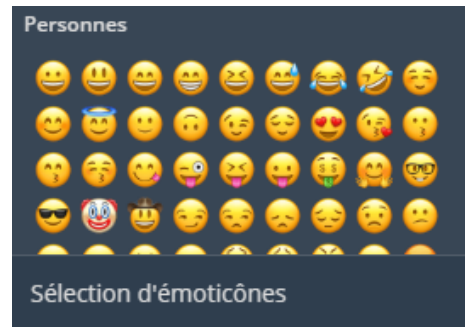
Vous avez la possibilité d'utiliser des caractères **gras**, *italiques* ou ~~barrés~~.

- ****texte à mettre en gras****
- *_texte à mettre en italique_*
- ~~~~texte à barrer~~~~

Insérer des emoji

Fan des « emoji » ? Vous ne serez pas déçu.e en découvrant que Mattermost n'a pas échappé à l'invasion des petites têtes jaunes et autres symboles en tout genre...

Il vous suffira, pour agrémenter vos messages d'un sourire ou d'un pouce levé 👍, d'appuyer sur l'icône du smiley, ou de taper « :+1: » par exemple.



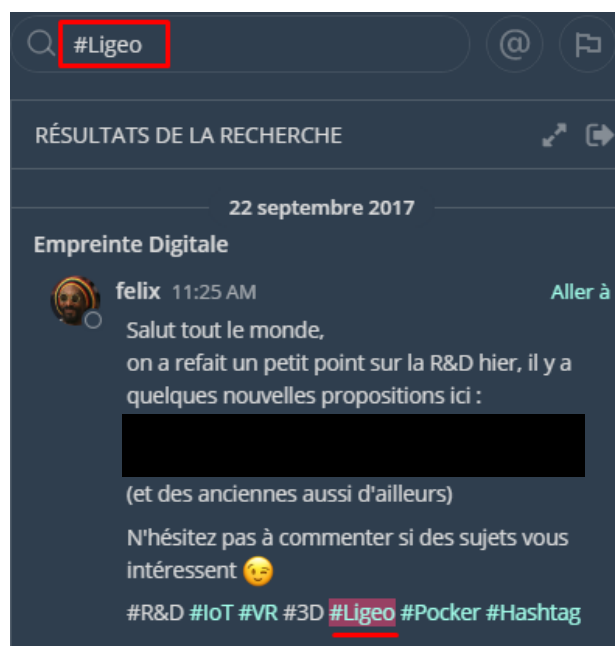
L'utilisation des smileys peut être particulièrement utile dans le cadre d'un sondage. Les personnes mettent un pouce levé pour voter « oui » et un pouce baissé pour voter « non ».

Vous trouverez une liste exhaustive des emoji utilisables sur Mattermost à l'adresse suivante : <https://www.webpagefx.com/tools/emoji-cheat-sheet/>

Utiliser des hashtags

Après les *emoji*, c'est le tour des hashtags d'avoir leur place sur la messagerie ! Comme sur les principaux réseaux sociaux, les hashtags vous aideront à faire des recherches sur des thèmes précis. Notons quelques règles à respecter :

- ne pas commencer par un chiffre,
- doit contenir au moins trois caractères en plus du #,
- peut contenir des points « . », tirets « - » et underscores « _ ».

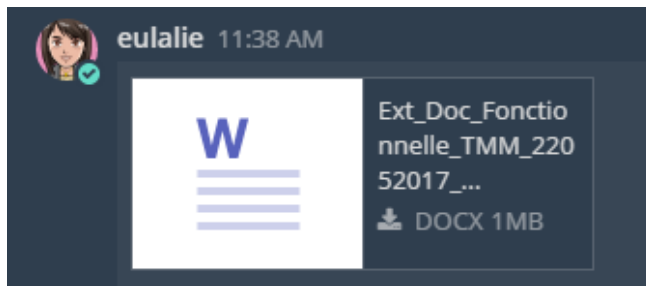


Capture d'écran d'une recherche via un hashtag

Joindre un fichier

Deux solutions s'offrent à vous pour envoyer un fichier via Mattermost :

- faire un glisser-déposer, tout simplement ;
- cliquer sur l'icône de pièce jointe à droite dans la zone de saisie de texte.

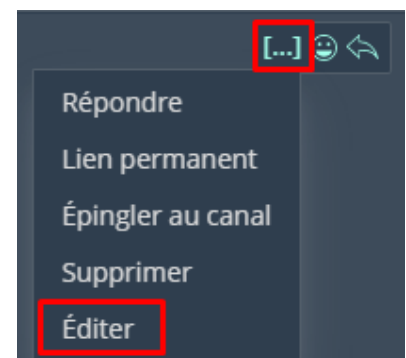


Exemple d'un fichier partagé

Éditer un message

Chaque message peut être modifié, mais uniquement par son créateur. Pour cela, il lui suffit de cliquer sur le signe « [...] » qui apparaît au survol du message en question. Vous pouvez éditer un message autant de fois que vous le voulez.

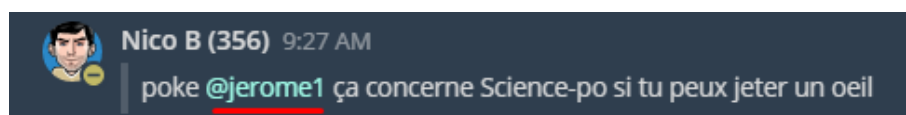
Un message modifié se repère facilement, car il est suivi de « (édité) ».



Notifier un utilisateur

Sur Mattermost, il est possible de notifier ou d'identifier un utilisateur, avec quasiment le même principe d'identification de Facebook ou Twitter.

Lorsque que vous souhaitez qu'un utilisateur prenne part à une conversation dans un canal, ou bien qu'il voit votre message en particulier, vous pouvez le citer en tapant « @ » puis les premières lettres de son pseudonyme Mattermost.

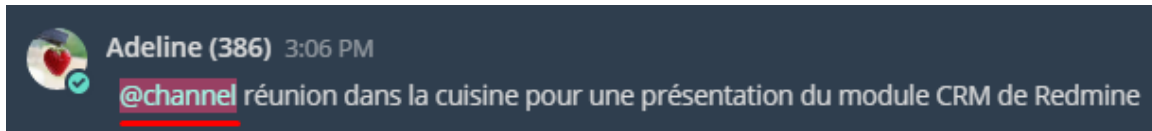


Exemple d'un utilisateur notifié

Si vous ne connaissez pas le pseudonyme de la personne concernée, le fait de taper « @ » vous ouvre une liste des personnes inscrites dans le canal.

Vous avez également la possibilité d'envoyer une alerte à plusieurs personnes en même temps :

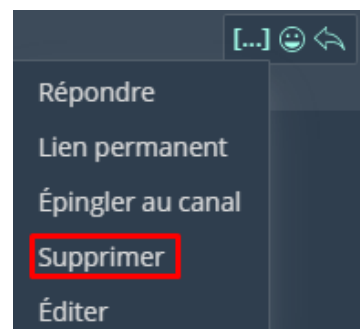
- « @here » permet de notifier toutes les personnes connectées au canal
- « @channel » permet de notifier toutes les personnes membres du canal
- « @all » permet d'avertir tous les utilisateurs de Mattermost



Exemple de notification de tous les membres d'un groupe

Supprimer un message

Chaque message peut être supprimé, mais uniquement par son créateur ; pour cela, il lui suffit de cliquer sur « [...] » qui apparaît au survol du message en question.



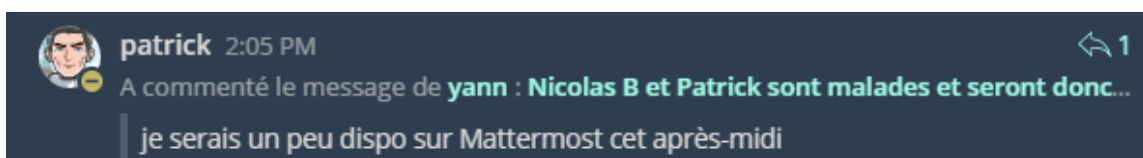
Répondre à un message

Cliquez sur la flèche de réponse à côté du message auquel vous souhaitez répondre.



Rédigez votre message dans le champ « Commentaire » de la colonne de droite qui s'est ouverte, puis cliquez sur « Ajouter un commentaire ».

Votre réponse sera directement reliée au message, comme ceci :



ET BIEN PLUS ENCORE !



De nombreuses autres fonctionnalités sont disponibles sur Mattermost. Obtenir un lien permanent (c'est à dire une URL) vers un message, épingler des messages, ajouter des fichiers dans la description d'un canal, marquer un message d'un drapeau pour en avoir un suivi, effectuer une recherche sur la totalité des discussions, sur un groupe ou provenant d'un utilisateur, ajouter des GIF's, ... Bref, tout est possible !



NOTIFICATIONS DE MESSAGES

Les notifications dans Mattermost vous alertent sur les messages et les mentions non lus. Il en existe différents types et elles peuvent être désactivées à tout niveau si besoin.

Pour modifier ces paramètres, rendez-vous dans l'onglet « Notifications » des « Paramètres du compte ».

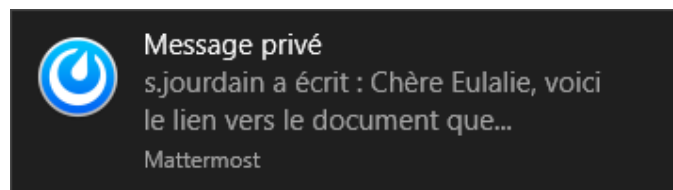
Notifications par email

Les notifications par email sont envoyées pour les mentions (lorsque vous avez été notifié.e) et les messages privés, reçus après que vous soyez passé.e hors-ligne ou absent.e de Mattermost pendant plus de 5 minutes.

Vous pouvez configurer l'adresse e-mail où sont envoyées les notifications dans l'onglet « Général » des « Paramètres du compte ».

Notifications de bureau

Ce sont les notifications du navigateur qui apparaissent en bas à droite de votre écran et qui concernent l'activité des canaux dont vous faites partie.



Capture d'écran d'une notification de bureau sous Chrome

Par défaut, ces notifications sont envoyées pour tous les messages non lus dès lors que Mattermost est ouvert. Elles sont disponibles sur Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, et Google Chrome.

Si vous souhaitez les désactiver ou les limiter (aux mentions et messages privés), rendez-vous dans « Paramètres du compte », « Notifications » puis « Sons des notifications ». Ce choix est également possible pour chaque canal dans les « Préférences de notification ». Par défaut, tous les canaux reprendront le paramètre global configuré dans les « Paramètres du compte ».

Vous avez également, ici, la possibilité de définir le temps que vont durer les notifications de bureau (« Durée de notification »).

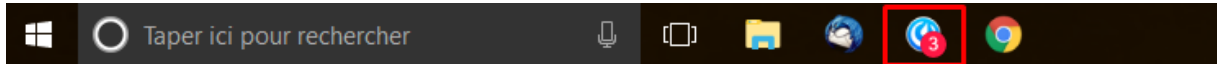
Notifications sonores

Une notification sonore est jouée pour toute activité déclenchant une notification de bureau. Pour les désactiver, rendez-vous dans « Paramètres du compte », « Notifications » puis « Sons des notifications ».

Notifications de l'onglet du navigateur

Si Mattermost est ouvert dans un onglet du navigateur, le *favicon*, c'est à dire l'icône de l'application, se met à jour pour vous informer des messages et des mentions non lus. Concrètement, un badge sous forme de cercle rouge se superpose au *favicon* dans votre barre de menu. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur Firefox et Chrome.

Les messages non lus sont désignés par un astérisque (*). Les mentions non lues sont comptées et incluent les mentions et les messages directs.



Capture d'écran de la barre des tâches de l'ordinateur

Vous êtes réticent ?

Vous pensez que vos collaborateurs vont passer leur temps à s'envoyer des blagues ou que cela sera contre-productif ?

>> Le meilleur moyen pour cela est d'élaborer et de diffuser une charte des bonnes pratiques de Mattermost !



Vous savez désormais tout ce qu'il y a à connaître sur le logiciel Mattermost, et sur les bénéfices qu'il engendre au niveau de votre communication interne, mais également de vos relations avec vos communautés de clients !

Vous êtes prêt à implémenter une solution de messagerie instantanée dans votre entreprise ? Vous souhaitez tester l'outil avant de vous lancer ?



Je réserve une démo

Si le lien ne fonctionne pas, rendez-vous à l'adresse suivante : <https://cloud.empreintedigitale.fr/contact>

Pour en savoir plus sur notre offre de messagerie instantanée, consultez notre site Internet <https://cloud.empreintedigitale.fr/services-logiciels-saas/ced-conversation-dequipes/>

À PROPOS DE NOUS...

Empreinte Digitale est une agence digitale basée à Angers, spécialisée dans la conception, la réalisation et l'hébergement d'applications Web et mobile. Nous accompagnons également les PME dans la réflexion et la mise en œuvre de leur transformation numérique avec une approche centrée sur l'utilisateur, mais également dans le respect des normes d'accessibilité numérique et de qualité Web.

Envie d'en savoir plus ?

Retrouvez-nous sur le Web via notre site : <https://cloud.empreintedigitale.fr>

Ou notre blog : <https://blog.empreintedigitale.fr>

Mais aussi sur les réseaux sociaux **@empr1tedigitale**



Envie d'échanger ?

Contactez-nous par email : contact@empreintedigitale.fr

Ou par téléphone : 02 41 72 10 75

A très bientôt,

L'équipe Empreinte Digitale