

Présentation générale de l'application OBM

1 Présentation générale de la solution OBM

1.1 Introduction

LINAGORA, SSSL (Société de Service en Logiciels Libres) membre fondateur de la FNILL (Fédération Nationale de l'Industrie du Logiciel Libre, contribue depuis 1997 au logiciel libre en proposant sous licence open source (Affero GPL 3 for OBM) la solution collaborative OBM.

1.2 Périmètre fonctionnel d'OBM

OBM est un socle applicatif propose un système d'information complet, libre et intégré. OBM offre un périmètre fonctionnel riche couvrant de nombreux domaines :

Modules principaux d'OBM

OBM-Groupware, Travail collaboratif ou groupware : agenda partagé multi-utilisateurs et multi-vues, partage de contacts, de documents, gestion de tâches...

OBM-Mail, gestion complète de messagerie avec interface unifiée (boîtes aux lettres partagées, redirections, absences, listes de diffusions,...)

OBM-Roundcube : un webmail moderne à associer à OBM MAIL

OBM-Sync : Connecteurs pour les clients Thunderbird, Outlook, et l'intégration d'applications externes (API).

OBM Opush : synchronisation email, contacts, agenda et taches pour les téléphones mobiles (smartphones) suivant le protocole ActiveSync

Modules secondaires d'OBM

OBM Funambol : synchronisation contact et agenda des téléphones mobiles et PDA suivant le protocole SyncML, utile pour les flottes mobiles plutôt limitées en puissance CPU.

OBM-CRM, Gestion de la relation client (CRM ou GRC), fonctions commerciales et marketing, gestion des clients, prospects, affaires, campagnes...

OBM-Project, Gestion de production (projets, temps, help desk, planning,...) orientée services.

OBM-LDAP, gestion complète et automatique d'un annuaire LDAP (OpenLDAP).

À noter que ces fonctionnalités sont proposées dans des environnements multi-domaine avec également la possibilité de déterminer des délégations.

1.3 Valeur ajoutée d'OBM

Primé aux Trophées du libre 2005, prix remis par le ministre de la fonction publique, jury constitué du créateur de PHP et du Directeur Général de MySQL AB.

Acteur majeur du CRM libre, reconnu par les magazines dédiés.

Approche globale et cohérente du système d'information en libre.

Solution libre (site communautaire, outil de gestion de bugs, de listes de diffusions en ligne), supportée professionnellement.

Très nombreuses références en production depuis 1999, sites de quelques utilisateurs à plusieurs dizaines de milliers, dans le public et dans le privé.

Application Full web, conforme au standards : XHTML, CSS.

Briques libres reconnues utilisées : Apache, Postfix, Cyrus IMAP, OpenLDAP, PHP, Perl, Java.

1.4 Le projet OBM et ses enjeux

OBM est un logiciel libre, développé depuis 1998, téléchargé près de 1000 fois par mois et en production sur des sites de quelques utilisateurs à plusieurs dizaines de milliers.

OBM est conçu pour répondre aux exigences de performances, ergonomie et ouverture avec les connecteurs permettant la synchronisation des contacts, de l'agenda depuis un client messagerie (Outlook, Thunderbird).

Ce projet présentait à son démarrage de nombreux enjeux :

la réponse à des besoins fonctionnels : proposer une approche globale du système d'information libre comme étape suivante aux différentes solutions pointues mais non intégrées.

disposer d'un outil collaboratif simple, puissant, efficace et évolutif afin de permettre le remplacement de solutions types Exchange ou Lotus Notes.

disposer d'un outil de gestion de la relation client évolué en libre.

bénéficier de l'appui de la communauté libre pour le développer en le plaçant sous licence GPL,

apporter notre contribution à la communauté des Logiciels Libres.

compléter notre expérience en création/animation de communauté libre.

1.5 Les résultats

OBM est aujourd'hui un succès en terme :

Technique : logiciel mature et pérenne, riche fonctionnellement, reconnu et primé.

De diffusion, Un grand nombre d'organisations utilisatrices : choix de la solution par les Ministères de l'intérieur, de l'agriculture, de la culture, des finances (DGI), l'Armée de l'Air, l'Assemblée Nationale, la Gendarmerie Nationale, le Conseil de l'Europe, Cellon-Philipps, la Comareg, le Pôle Universitaire Léonard de Vinci, et de très nombreuses autres mises en œuvre par LINAGORA ou de façon autonome.

Reconnu dans le libre : référencé par les principaux sites de logiciels libres, comme ohloh (<http://www.ohloh.net>).

Stratégique : avec un produit en évolution constante, disposant d'une feuille de route bien remplie, de contributions actives, de nombreuses références et une évolutivité importante (intégration avec d'autres solutions).

1.6 Les technologies

Tourné vers l'avenir, OBM est un projet Open Source (logiciel libre) placé sous licence AGPL 3 (Affero General Public licence) for OBM construit autour et à l'aide de technologies issues du monde du libre:

Système Linux.

Serveurs : web Apache, messagerie : Postfix, Cyrus IMAP, annuaire OpenLDAP, Samba, proxy Squid,...

Base de données MySQL ou PostgreSQL.

Langage PHP (IHM), Perl (système), Java (connecteurs).

LINAGORA veille à ce qu'OBM respecte les standards ouverts en vigueur :

Développements PHP organisés autour d'un framework évolué en PHP.

OBM produit du code XHTML 1.0 mis en forme à l'aide de feuilles de style (CSS2).

OBM est compatible avec les plus récents navigateurs Mozilla (Firefox 3.6+), IE (à partir de la version 8) et autres navigateurs (Opéra, Safari...).

1.7 La promotion du projet via la communauté

LINAGORA développe, maintient et anime la communauté libre autour d'OBM depuis 1999.

Les principales composantes sont :

Le site communautaire : <http://obm.org> ,

Le site professionnel <http://pro.obm.org> ,

L'outil de gestion des bugs Jira : <http://ci-obm.linagora.com/jira>

L'outil de gestion de listes de diffusion,

Le téléchargement (mise à disposition des sources sur internet, au travers de GIT),

La documentation, les annonces, les guides, etc,

Le référencement sur les sites du libre

Les contributions à d'autres projets (LemonLDAP, Roundcube, etc.)

LINAGORA centralise les contributions de la communauté libre. Ces contributions sont qualifiées par les ingénieurs et suivant leur pertinence, intégrées aux nouvelles versions. Afin de faciliter les contributions, LINAGORA a développé des modules d'aide à la contribution comme par exemple:

Outil des gestion des langues (traduction): interfaces de gestion du multilinguisme avec contrôle des champs traduits et non traduits, etc,

Outil de contrôle des fonctions actives permettant d'éviter de conserver du code mort relatif à des fonctionnalités obsolètes.

2 **OBM-MAIL**

OBM-Mail l'alternative libre leader aux solutions Microsoft Exchange™, Lotus Notes™ ou Groupwise™.

OBM-Mail est une plate-forme de messagerie complète et évoluée, intégrant les meilleures briques de messagerie libre dans une interface simple, puissante et tournée vers l'utilisateur.

La couverture fonctionnelle d'OBM-Mail, associé à OBM-Groupware et OBM-Sync, représente la solution idéale de migration ou de déploiement de messagerie libre :

- Puissante messagerie (jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'utilisateurs),
- Utilisation des meilleures briques libres (Postfix, Cyrus, OpenLDAP,...),
- Fonctionnalités évoluées (quotas, boîtes aux lettres partagées, redirections,...),
- Groupware : agendas et contacts partagés,
- Accès via client lourd et client léger,
- Connecteurs messagerie et groupware pour clients Outlook, Thunderbird et Smartphones,
- Interface web moderne, intégrée et orientée utilisateurs,
- Outils de migration (niveau serveur ou client Outlook) et de déploiement,
- Alimentation manuelle et automatique (synchronisation annuaire, applications RH,...).

2.1 **Fonctionnalités de messagerie**

L'ensemble des fonctionnalités est administrable via une interface web ergonomique:

- Gestion de boîtes aux lettres, boîtes aux lettres partagées,
- Gestion de groupes avec adresses de diffusion,
- Nombre d'adresses illimité par utilisateur,
- Gestion du multi-domaines virtuel et alias,
- Outils utilisateurs simplifiés (1 fonctionnalité par écran) :
 - changement du mot de passe,
 - redirection de messages,
 - répondeur,...
- 2 niveaux d'administration (totale et ciblée par service, région ou autre critère),
- Anti-virus et Anti-spam.

2.2 Postes clients

OBM-Mail qui utilise les protocoles standards de messagerie (SMTP, POP, IMAP) est donc compatible avec tous les clients de messagerie supportant ces protocoles :

- Thunderbird / Lightning
- Outlook, Outlook Express, Eudora, Entourage,...
- Sylpheed, Kmail,...
- Webmail : IMP, SquirrelMail,...

Les fonctionnalités de messagerie sont donc accessibles depuis toute plate-forme : Windows, Unix / Linux, Mac,....

Les fonctionnalités de groupware (agendas, contacts, tâches) sont accessibles depuis :

- Pour l'accès client léger : tout navigateur web évolué (Firefox, IE 7 et +, ...) soit toute plate-forme,
- Pour l'accès client lourd : Outlook et Thunderbird.

2.3 Service de messagerie

OBM-Mail s'installe sur système Linux (Debian, RedHat, autres).

OBM-Mail peut fonctionner en mode mono-serveur ou en mode distribué. Les composantes Postfix, Cyrus, OpenLdap pouvant être gérées sur des serveurs physiques différents.

OBM-Mail supporte 2 types de Haute Disponibilité :

- Tolérance aux pannes (Fail-over) : redondance du système de messagerie avec basculement automatique,
- Performance : utilisation de l'architecture Cyrus distribué.

2.4 Technologies

OBM-Mail s'appuie sur les briques leaders de la messagerie :

- Postfix, agent SMTP,
- Cyrus IMAP, serveur POP/IMAP,
- OpenLdap, annuaire LDAP via OBM-LDAP,
- le webmail intégrable Roundcube,
- Clam/AV, SpamAssassin, pour les filtres anti-virus / anti-spam

2.5 Valeur ajoutée OBM

OBM-MAIL est utilisé dans des contextes à grand nombre d'utilisateurs et hauts volumes de messages. Dans ce cadre, des outils dédiés ont été développés pour permettre un fonctionnement totalement distribué et un haut niveau de performances :

- Support de certaines directives Postfix non natives dans LDAP,
- Principe de répllication de caches de map Postfix afin de permettre un fonctionnement distribué en gardant la performance d'accès locaux,

Au niveau client de messagerie, pour les sites volumineux, des développements sont effectués autour des clients :

- Outlook (outils de migration de calendriers, déploiements silencieux, intégration messagerie-CRM,...),
- Thunderbird (outils d'aide au déploiement et à la configuration, exemple : lors de l'installation d'un poste, la saisie du login de l'utilisateur configure automatiquement et complètement le client de messagerie selon des paramètres stockés sur un serveur LDAP, web ou autre...).

3 OBM-Groupware

OBM-Groupware est un environnement de travail de groupe permettant de partager différentes informations. Les principales fonctionnalités proposées sont :

- Agendas partagés,
- Partage de contacts,
- Partage de documents,
- Gestion de tâches,
- Synchronisation avec clients de messagerie (Outlook 2000 et plus, clients libres) et PDA.

Associé à OBM-Mail, OBM-Groupware est la solution idéale pour migrer une messagerie propriétaire en solution libre en intégrant la composante collaborative.

Le module Agenda permet d'éditer et de visualiser les agendas des collaborateurs ou de ressources, individuellement ou par groupe. L'agenda est bien sûr partagé, pour permettre des prises de RDV en tenant compte des disponibilités de chacun.

Principales fonctionnalités :

- Ergonomie web poussée,
- Performant, conçu pour supporter un grand nombre d'utilisateurs (référence de + de 40 000 utilisateurs),
- Agenda d'utilisateurs et de ressources,
- Multiutilisateurs pour toutes les vues : annuelle, mensuelle, hebdomadaire, quotidienne et vue planning,
- Gestion des groupes et vues directes d'agendas de groupes,
- Recherche évoluée de créneaux de disponibilités (utilisateurs et ressources),
- Gestion des réunions, de la participation à un événement,
- Gestion fine des droits et délégation,
- Gestion des rendez-vous privés,
- Gestion complète des événements récurrents,
- Gestion des conflits,
- Notifications par e-mails, format ICS,
- Connecteur disponible pour synchronisation complète et performante avec les clients Outlook (2000 et plus) et Thunderbird,

- Exports au format Vcalendar.
- Outil de recherche textuelle dans les évènements

4 OBM-Sync

Gestion de la mobilité et des connexions de messageries.

OBM-Sync est une plate-forme de synchronisation pour OBM permettant de synchroniser les agendas, les contacts et les tâches d'OBM-Groupware ou OBM-CRM avec :

- Clients lourds de type MS Outlook (2000, XP et 2003) et Thunderbird,
- Les PDA ou assistants personnels.

C'est le complément idéal à OBM-Mail permettant de migrer d'une solution de messagerie propriétaire vers une solution libre sans perte de fonctionnalités.

4.1 Principe de fonctionnement et architecture

OBM-Sync comprend une partie serveur de synchronisation (une API unique pour tous les clients) et des connecteurs clients lourds sous forme de *plugins*. La communication entre les connecteurs clients et le serveur s'effectue via *web services*, ce qui permet une utilisation distante simple (traversée de pare-feu) et la gestion d'un très grand nombre d'utilisateurs.

4.2 Connecteur Outlook

Le connecteur pour Outlook supporte les versions 2000, 2003, 2007 d'Outlook (ainsi que 2010-32 bits) . Il assure la synchronisation des agendas, contacts et tâches.

Le connecteur Outlook est fourni avec un programme d'installation qui peut être graphique ou silencieux (permettant l'automatisation de la phase d'installation).

Principales fonctionnalités du connecteur :

- Synchronisation des agendas / contacts / tâches,
- Gestion Multi-utilisateurs et vues multi-utilisateurs,
- Très performant (MAPI pur et web services),
- Synchronisation automatique ou manuelle,
- Respect des droits fins (lecture / délégation) des utilisateurs définis dans OBM,
- Outils d'aide à la migration permettant la récupération ou la migration simple des données depuis un Outlook vers OBM,
- Intégration totale dans Outlook,
- Compatibilité avec les synchronisations PDA.

Le connecteur est constitué principalement d'une DLL, *add-on* d'Outlook, écrite en C++, gérant l'interface MAPI directement pour permettre de grande performances :

- Synchronisation initiale à partir d'un Outlook vierge d'une base de plus de 5000 contacts et plusieurs agendas prenant moins de 20 secondes sur un simple portable.
- Les synchronisations ultérieures sont incrémentales, donc très rapides.

4.3 Connecteurs pour PDA

OBM-Sync permet de synchroniser la plupart des PDA du marché sur les données agendas et contacts.

La synchronisation PDA peut s'effectuer par l'intermédiaire du connecteur Outlook ou directement, sans passer par un client lourd.

Pour la synchronisation directe, OBM-Sync s'appuie sur un serveur de données libre (Funambol) dédié à la synchronisation agenda/contacts avec les PDA. La base de données d'OBM est synchronisée avec ce serveur. Cette architecture permet la gestion de la majorité des PDA du marché.

Principales fonctionnalités :

- Support de la majorité des PDA du marché (Windows, Symbian, Blackberry,...),
- Utilisation des fonctionnalités natives de synchronisation des PDA quand disponibles (SyncML,...),
- Outil évolutif.

5 OBM Opush : synchronisation des smartphones

En rendant possible la synchronisation des smartphones à la norme ActiveSync, Opush est la brique rendant possible l'intégration des téléphones mobiles les plus récents (iPhones / IOS, Android, Windows Phone 7).

Associé à OBM Groupware et OBM Mail, OBM Opush permet de synchroniser au choix :

- ses emails
- ses carnets d'adresses
- son agenda

Le mode push est supporté, et permet donc d'être notifié en direct de tout événement se produisant sur le serveur (arrivée d'un email, nouvelle invitation à un rendez-vous)

5.1 Principe de fonctionnement et architecture

Opush est développé sous la forme de services Java implémentant le standard de fait Exchange Activesync qui autorise la synchronisation des données personnelles (Email, Calendrier, Contacts) avec un serveur Exchange, mais aussi tout autre serveur supportant ce protocole (dont OBM). On parle alors de synchronisation « Native » du smartphone (car elle ne requiert pas l'installation de composants additionnels sur les téléphones).

Opush utilise ensuite le module OBM Sync pour effectuer les opérations de synchronisation avec le serveur OBM.

6 OBM-CRM

OBM-CRM est une solution de CRM (ou GRC, Gestion de la Relation Client) libre. Il est régulièrement cité dans les 2 solutions libres majeures de CRM par la presse.

OBM-CRM bénéficie d'un partenariat métier avec la société DIPRO SA, spécialiste de la Gestion de la Relation Client et éditeur du CRM « AC/P L'Efficiency Commerciale » depuis 1992.

OBM-CRM est spécialisé dans la vente par Affaire et couvre les principaux domaines du CRM :

- Gestion des forces de vente,
- Marketing,
- Service Client.

OBM-CRM propose des fonctionnalités avancées comme :

- Une intégration poussée dans Outlook : synchronisation des agendas, des contacts, des tâches; intégration par simple clic d'un email dans le CRM, indication graphique des données intégrées dans le CRM,
- Gestion native du multilingue permettant à chaque utilisateur d'obtenir l'interface dans sa langue,
- Dépôt central de documents permettant une navigation par arborescence, par recherche selon critères ou par liens métiers (documents liés au client X),
- Génération de documents au format ODF (Open Document Format) ou PDF (Portable Document Format),
- Nombreux graphes et rapports intégrés,
- Gestion des forces de vente.

La gestion des forces de vente permet de gérer et maîtriser l'ensemble des données de vente de l'entreprise. Elle permet aux :

- commerciaux, d'accéder rapidement à l'ensemble des données d'un client en proposant des visions synthétiques et détaillées et de nombreux moyens de recherche;
- responsables, de bénéficier de tableaux de bords sur l'activité et les prévisions des ventes. Des graphes permettent de comparer les ventes sur 2 années, de dresser le prévisionnel total, par commercial, par domaine d'activité, avec une répartition par mois. Le chiffre d'affaire facturé est également suivi et peut être présenté par domaine d'activité, mois par mois.

La gestion des forces de vente propose les modules suivants :

- Gestion des comptes : clients, prospects, nombreuses possibilités de qualification, hiérarchie et relations entre comptes,...
- Gestion des contacts : position dans les comptes, relations,
- Gestion des leads, opportunités, affaires : pistes, conversions en opportunité, suivi et analyse des opportunités, prévisionnel, ...
- Gestion des événements et activités : gestion des rendez-vous, des réunions via l'agenda partagé, gestion et historisation des relations avec les clients ou prospects, rappel des activités à mener,
- Gestion des contrats : référentiel des contrats, gestion des renouvellements (expiration, résiliation, reconduction).

7 OBM-Project

OBM-Project est une solution complète de gestion de projet qui permet :

- la gestion des temps et suivi d'activité,
- la gestion de documents,
- le suivi comptable etc...

8 OBM-LDAP

OBM-LDAP est une interface de gestion centralisée d'annuaire LDAP et de services réseaux associés, intégrant au sein d'une même interface les meilleurs composants libres.

8.1 Positionnement et architecture

OBM-LDAP constitue le socle commun aux différents services réseaux gérés par OBM. Il offre une plate-forme éprouvée et cohérente pour bâtir un SSO (Single Sign-On ou authentification unique) ou un système de fédération d'identités.

En standard OBM-LDAP permet de fournir sur le même socle la gestion :

- d'utilisateurs et de groupes,

- d'annuaire interne, de trombinoscope, d'organigramme,
- du système de messagerie complet (via OBM-Mail),
- d'un domaine Windows (via Samba),
- des accès Internet (via Squid),
- de l'authentification de tout service supportant LDAP.

OBM-LDAP est ouvert et évolutif pour permettre l'ajout ou l'interface de nouvelles briques (intranet, webmail, applications métier,...) afin de construire un système d'information libre complet.

OBM-LDAP gère l'ensemble des données dans une base de données puis les exporte dans l'annuaire LDAP de façon incrémentale. L'utilisation d'une base de données permet d'assurer la cohérence des données et permet de bénéficier de fonctionnalités d'écriture plus riches.

8.2 Les atouts d'OBM-LDAP

Parmi les points clés d'OBM-LDAP on peut citer :

- Gestion d'utilisateurs, de groupes, de services, offrant les fonctionnalités d'annuaire, de trombinoscope,...
- Gestion de hiérarchies de personnes offrant les fonctionnalités d'organigramme,
- Interface ergonomique et orientée utilisateur (présentation non « technique » des données),
- Interface paramétrable,
- Gestion automatique et évolutive de l'arborescence LDAP,
- Possibilité de présenter les mêmes données dans l'annuaire sous différentes arborescences (utile pour garder une arborescence de structure mais en proposant aussi une arborescence à plat pour les performances d'authentification),
- Gestion de l'annuaire LDAP à chaud, pas d'interruption de service,
- Gestion incrémentale de l'annuaire LDAP par comparaison,
- Sauvegarde automatique des données dans une base de données permettant la régénération simple et rapide de l'annuaire,
- Mécanismes d'import / export de données.

8.3 Technologie

OBM-LDAP utilise l'annuaire libre OpenLDAP (<http://www.openldap.org>), qui est la référence d'annuaire LDAP libre.

OpenLDAP est conforme au standard LDAP v3 et propose :

- le serveur LDAP : *slapd*
- le serveur de réplication : *slurpd*