

Stratégie de mise en place d'une structure informatique de « Knowledge Management » (partage d'expérience)

Christophe Dupriez
SquadraTIC
dupriez@squadratic.com
<http://squadratic.com>

Mise-à-jour d'une présentation donnée
à l'INFORUM de l'ABD

L'économie du KM

	<i>Investissements à priori</i>		<i>Encours à l'usage</i>	
Ressources mises en oeuvre	Coût de la saisie des informations	+ Coûts de l'organisation des informations	+ Coûts de la recherche d'informations	< Bénéfices des bonnes DÉCISIONS
Fournisseurs extérieurs	Veille technologique dans des banques de données externes	Marquage des informations obtenues (indexation), intégration avec des informations existantes	Courtiers en information	appuyées par des informations extérieures (environnement de l'entreprise)
Ressources humaines	Interviews, Saisie manuelle ou OCR	Validation, Ajout de méta-données, Constitution de Thésaurus, Accès aux données	Profils de recherche, de procédures de traitement, de formats de présentation	appuyées par des analyses de ses collaborateurs
Systèmes de gestion de l'information	Récupération de données existantes	Reconnaissance de structure, Indexation (semi-) automatique, Analyse terminologique, "Data Mining"	Intranet, "EIS", SOA, SQL, Moteurs de recherche	appuyées par des projections obtenues sur la base des données de gestion

Énoncé d'une mission pour le KM

Définir des circuits

- de collecte
 - d'organisation
 - de redistribution de l'information
- où les coûts sont inférieurs aux bénéfices,
 - et ce dans un contexte d'évolution technologique constante...

On doit analyser:

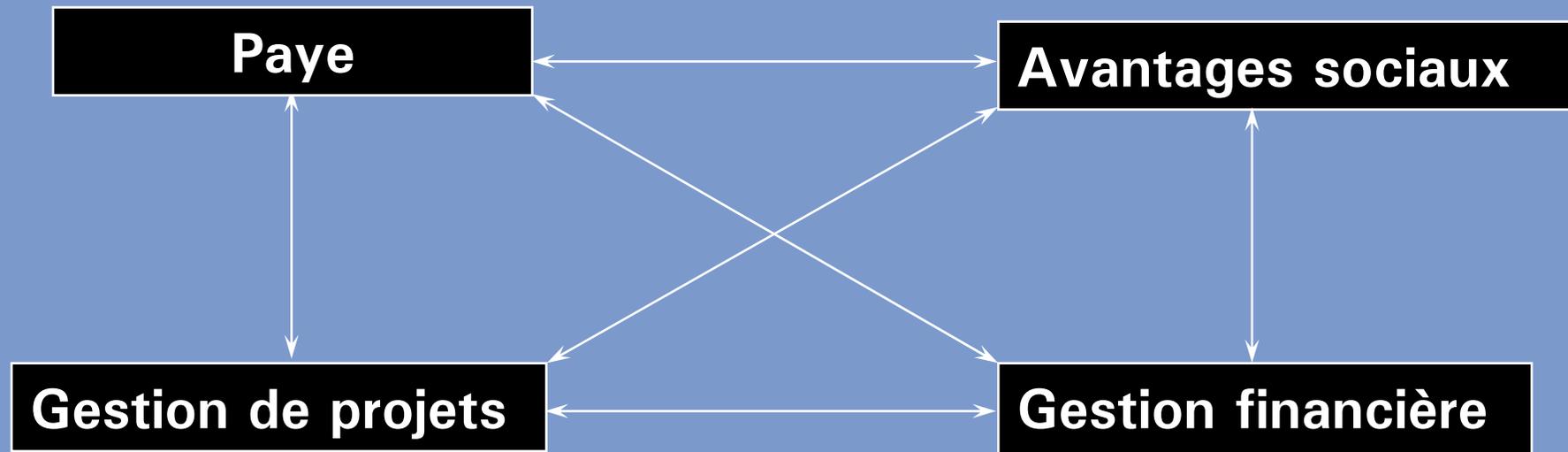
1. les données internes déjà existantes
2. la collecte des expériences
3. les informations réellement utiles
4. les données et les traitements nécessaires pour créer ces informations

1) Les données internes déjà existantes

Comment les rendre réutilisables?

- Faire du KM est impossible sans une bonne organisation:
 - de son **informatique de gestion** :
gestion de la production, des ventes et des clients, des achats et des fournisseurs, gestion financière, etc.
 - de sa **bureautique** :
traitement de texte, documentation, analyses de données, tableaux et graphiques, bases de données personnelles ou départementales, courrier électronique, etc.
 - de sa **gestion documentaire** :
manuels de procédure, terminologie de la société - thésaurus, indexation des ressources documentaires, suivi des traductions, etc.
 - du **suivi de ses archives** :
définition des types de document, calendriers de conservation, suivi des contrats et des titres de propriété, stockage des documents, conservation des logiciels pour y accéder, etc.
 - de la **gestion de ses ressources humaines** :
évolution de l'organigramme de la société, gestion des C.V. et des profils d'aptitudes, suivi des projets, indices de performance, évaluations, paie et des avantages sociaux, etc.
- Catalogue des "gisements" d'information et suivi de ceux-ci comme de toute autre publication ou archive...

« Contrats » d'exécution de transactions entre des systèmes informatiques disparates



- « contrats » bilatéraux ou multilatéraux
- exprimés selon la terminologie du “Business Model”
- logique « requête → résultat »
- implanté selon des normes informatiques ouvertes et pérennes (eg. WebServices, SQL)

Une structure de base pour l'information "non structurée": Le schéma XML "Dublin Core"

- Type du document
- Cote de classement / Identifiant
- Format de stockage
- Auteurs et Autres collaborateurs (traducteurs, illustrateurs, etc.)
- Titre
- Sujets + Description / Résumé
- Éditeur et Date de publication
- Documents Sources et autres Relations
- Droits de diffusion (confidentialité, copyright)

2) La collecte des "expériences"

Quelques exemples de collectes déjà en place:

- Suggestions des travailleurs pour améliorer la productivité des usines → Participation aux bénéfices des suggestions appliquées
- R&D → Communications scientifiques, brevets, spécifications, etc.
- "Help Desk" → rédaction de "FAQ"

Quelle expérience doit devenir "transférable" et doit donc être collectée?

- Expérience inexistante chez des personnes recrutées dans des conditions normales
- Expérience nécessaire pour atteindre des objectifs de gestion
- Expérience nécessaire pour atteindre des objectifs de production

Quand / Comment est-il le plus approprié de la saisir?

Base de données documentaire

- Indexation cohérente entre les différents “gisements d’information”
- Indexation (semi-)automatique
- Interfaces faciles à apprendre vs. interfaces efficaces dans un usage quotidien
- Intégration des différents types de systèmes sous une même interface Intranet
- Encourager la consultation avant la prise de décision

Technologies à mettre en œuvre:

Thésaurus, Analyse terminologique, Intranet, Aides à la recherche, Outils de publication et d’analyses de bases de données structurées (Rapports, OLAP, Data Mining)

3) Les informations réellement utiles

Il est dangereux de croire que les technologies "grand public" de l'Internet vont supprimer le besoin d'analyser:

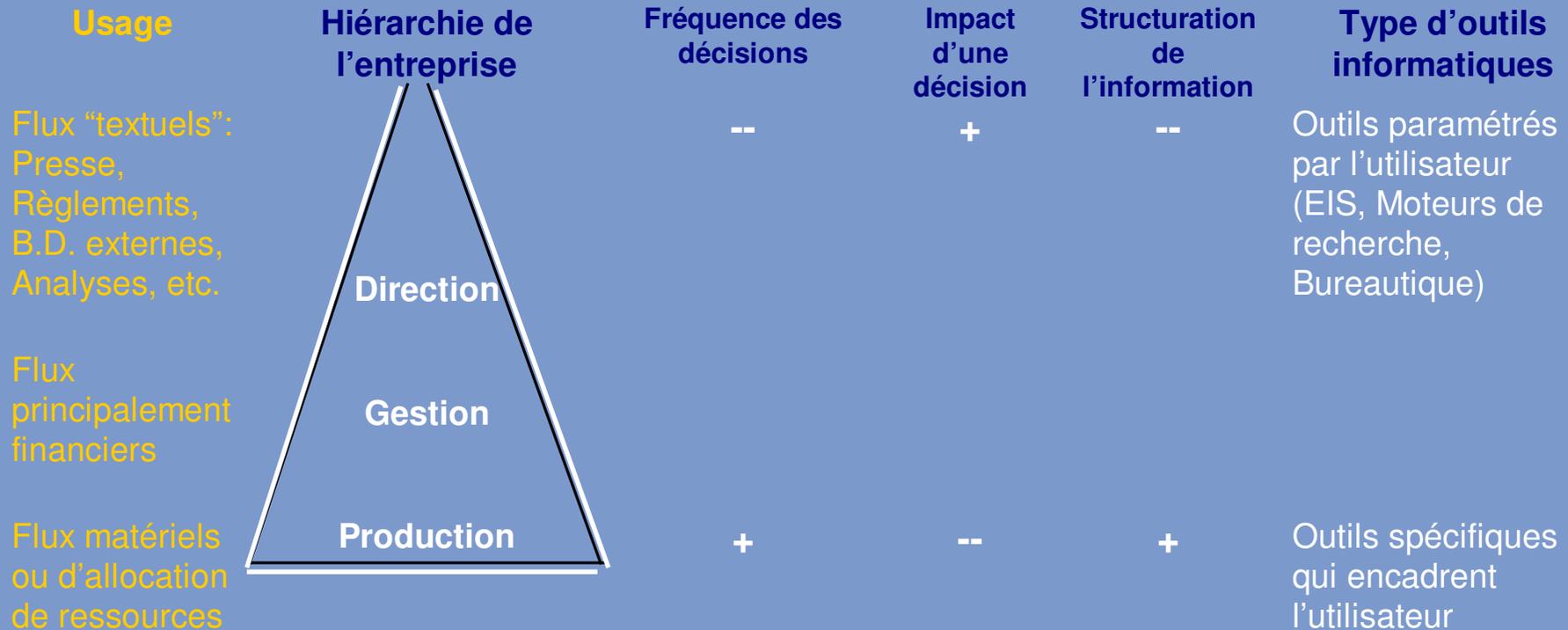
- Qui a besoin de ...
 - quelle information ...
 - sous quelle forme ...
 - avec quelle précision et avec quelle fraîcheur

Croire que l'analyse peut tout révéler à l'avance l'est tout autant.

Il faut donc s'assurer de répondre aux besoins à plusieurs niveaux:

- *des outils pointus* répondant aux besoins pré-identifiés;
- *des outils "grands publics"* offrant une solution universelle de dernier recours (*recherche à travers tout à la Google*).

Hiérarchies ...



Formel vs Informel, Structuré vs Non structuré, Répétitif vs Ponctuel, Top-Down vs Bottom-Up : des outils différents sont nécessaires pour chacune des approches, à chacun des niveaux.

4) Les données et les traitements nécessaires pour créer les informations

- **les banques de données (ou services d'information) externes:**
 - il y a-t-il des questions répétitives ? peut-on automatiser la livraison des éléments requis et leur intégration dans les banques de données de l'entreprise (formulation des requêtes de recherche; récupération des résultats; identification des ajouts / modifications / suppression; reformatage/recodage) ?
 - pour les questions ponctuelles, il est intéressant de les conserver (questions et résultats) et de les indexer: les personnes d'une entreprise concernées par le même sujet peuvent se découvrir par les questions qu'elles posent à l'extérieur
- **la numérisation (OCR) de documents**
- **la saisie manuelle**

Le KM, c'est finalement très concret!

- favoriser la création de communautés de pratique (CoP),
- s'assurer de la cohérence des systèmes d'information dans l'entreprise et de la possibilité d'en réutiliser les données produites,
- s'assurer de la normalisation de la terminologie, de sa traduction et de son utilisation pour classer et indexer les informations non structurées,
- encourager concrètement la rédaction d'articles sur des "faits d'expérience" qui sont partagés avec toutes les personnes concernées,
- identifier les besoins en information et les données à obtenir,
- s'assurer du stockage efficace des nouvelles données,
- s'assurer de l'accessibilité des "gisements d'information" et de l'utilisation de bons outils pour les exploiter ou en présenter le contenu,
- encourager l'utilisation des nouvelles ressources en information.