Knowledge Management

Panorama des technologies

AU SOMMAIRE

Introduction

PARTIE 1 – Panorama des technologies

PARTIE 2 – Portail de KM

Conclusion

INTRODUCTION

1. Ce n'est pas un projet informatique
2. Bien plus qu'un projet de gestion de l'information
3. Stratégies de mise en œuvre

Ce n'est pas un projet informatique

- Les INDIVIDUS et l'ORGANISATION sont les éléments clés du KM.
- Le KM n'est en aucun cas subordonné aux outils informatiques.
- MAIS, la mise en place du KM à grande échelle est impossible sans les outils informatiques.

Bien plus qu'un projet de gestion de l'information

- Un même objectif : améliorer l'accès à l'information disponible au sein de l'entreprise.
- MAIS , alors que la gestion de l'information se concentre sur les TECHNOLOGIES et L'ORGANISATION,
- Les INDIVIDUS sont au cœur des préoccupations du knowledge management !

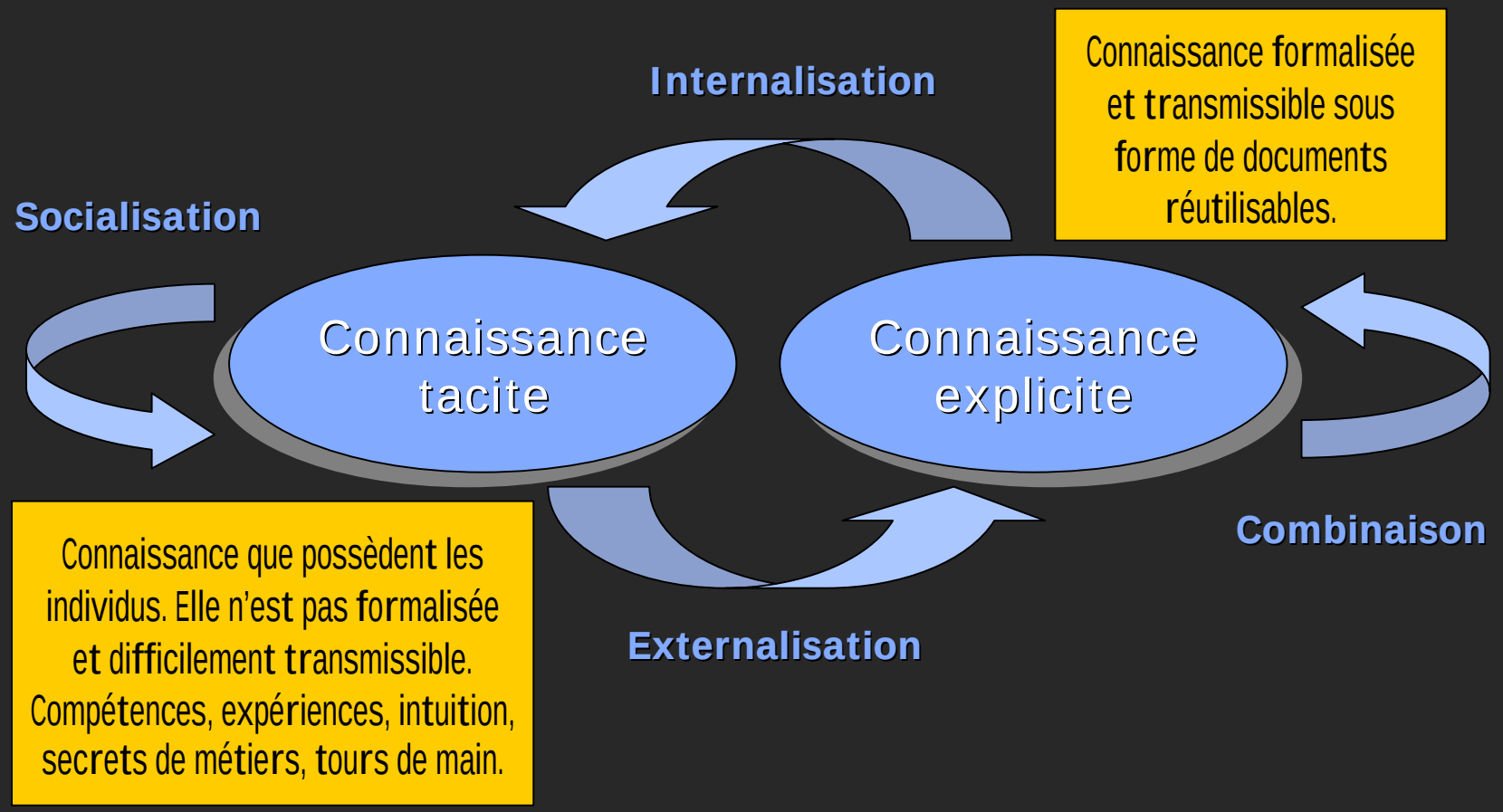
Stratégies de mise en œuvre du KM

- Stratégie de codification
  - Privilégie la création et la gestion de documents (connaissances explicites),
  - Fortement basée sur les technologies.
- Stratégie de l'échange
  - Favorise la mobilisation des connaissances détenues par les collaborateurs (connaissances tacites),
  - Laisse peu de place aux documents et aux technologies.

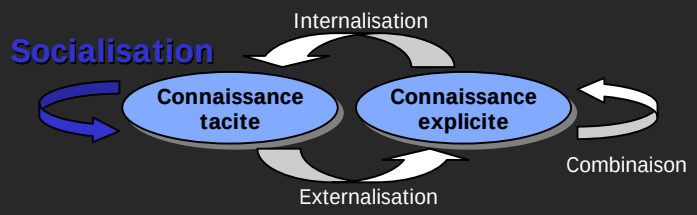
PARTIE 1 - PANORAMA

1. Modèle de Nonaka Takeuchi
2. Panorama des technologies
3. Importance de la connaissance explicite

Modèle de Nonaka & Takeuchi



Socialisation



Définition

L'échange entre individus constitue le meilleur moyen de créer et de partager la connaissance tacite.

Objectif des technologies

Faciliter l'échange entre individus, SANS LE PERTRUBER.

Quelques technologies & outils

Localisation d'expertise → **Échange d'expertise**

Outils de localisation d'expertise

Localisation d'expertise

Échange d'expertise

Outils de Groupware*

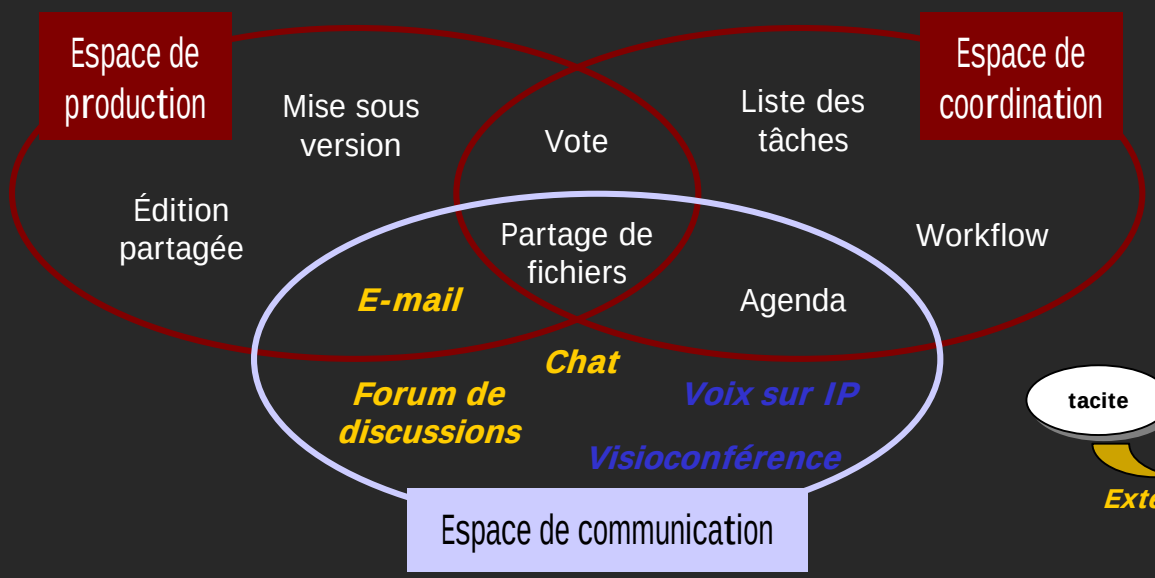
Outils d'e-learning*

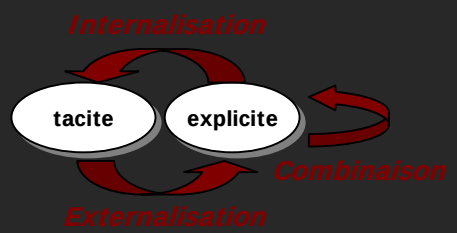
Groupware

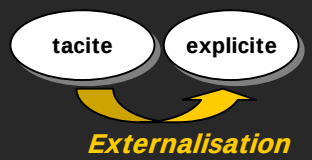
Définition

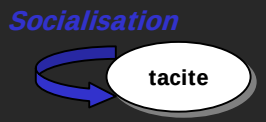
Ensemble des applications informatiques, plus ou moins intégrées, qui visent à faciliter le travail en groupe.

Classification fonctionnelle







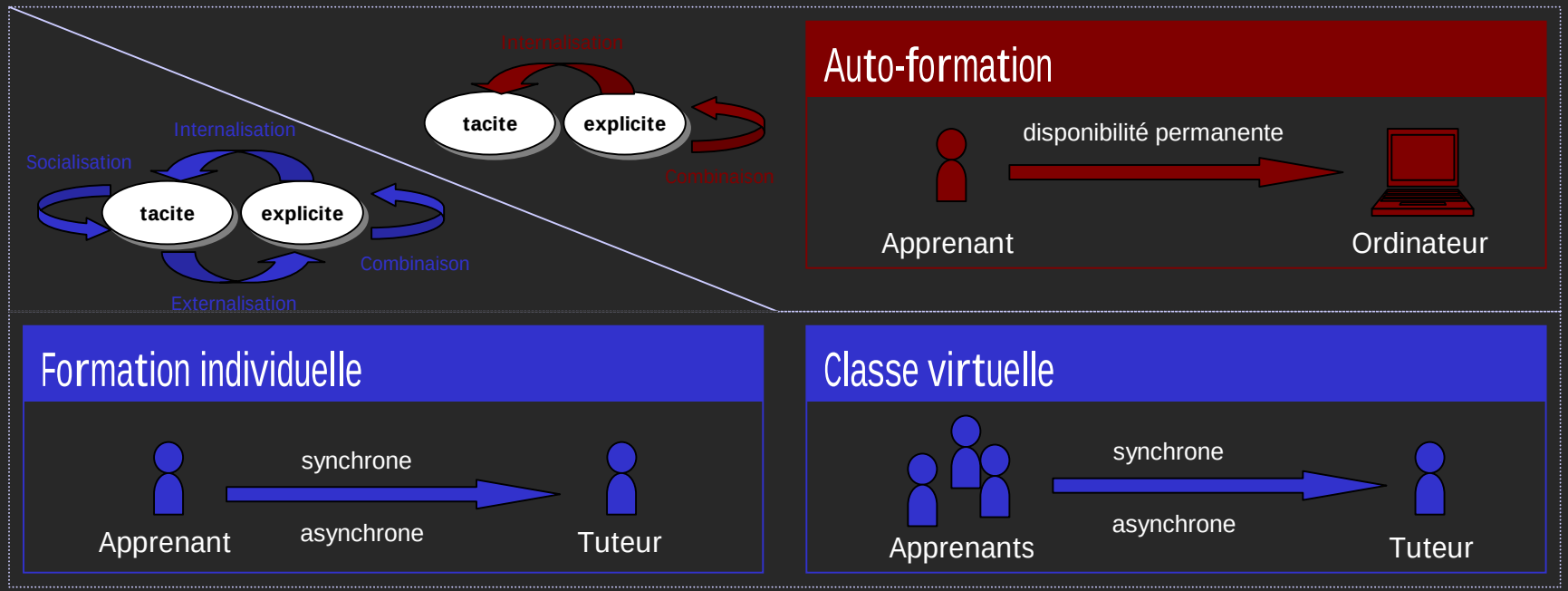


E-learning - Principe

Définition

Ensemble des méthodes et des outils qui permettent un apprentissage à distance grâce aux technologies internet.

Différents modes de formation



E-learning – Types d'outils

Gestion administrative

Ces outils permettent de gérer tout ce qui a trait à l'organisation de la formation.

Gestion du contenu

Depuis la création jusqu'au stockage en passant par l'organisation des supports et des catalogues de formation.

Gestion de la diffusion

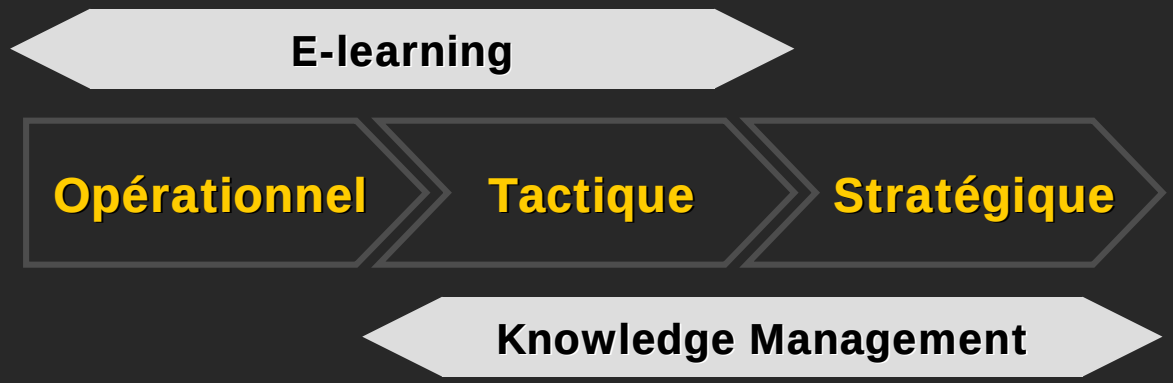
Ensemble des outils de mise à disposition des formations suivant les différents modes (auto-formation, formation individuelle et classe virtuelle).

E-learning et KM

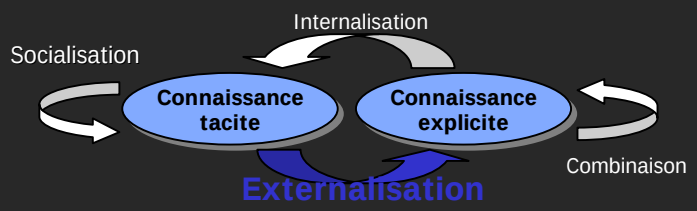
Un objectif commun

Augmenter et favoriser l'utilisation des connaissances des collaborateurs.

Un positionnement différent



Externalisation



Définition

L'échange et le dialogue permettent de transformer la connaissance tacite en connaissance explicite.

Objectif des technologies

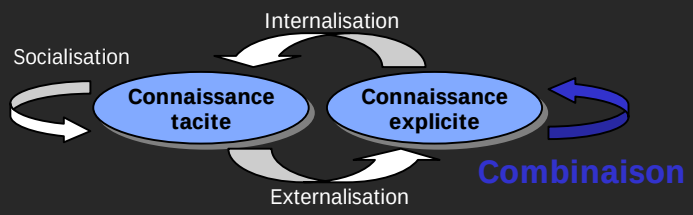
Faciliter la communication écrite entre individus.

Quelques technologies & outils

Outils de Groupware et d'e-learning – aspects communication et diffusion

	ASYNCHRONE	**E-mail** **Liste de diffusion** **Forum de discussion**
Chat	SYNCHRONE	

Combinaison



Définition

Création de connaissances explicites à partir de la restructuration d'un ensemble de connaissances explicites acquises par différents canaux de communication.

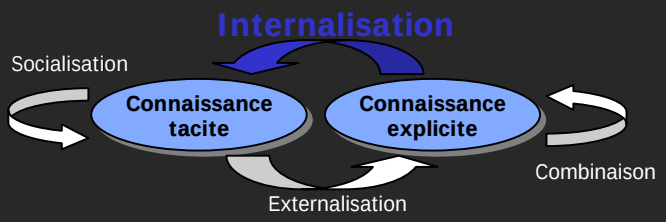
Objectif des technologies

Faciliter la chaîne de traitement des connaissances explicites.

Quelques technologies & outils

Acquisition	Organisation	Accès	Partage
Text mining Data mining ...	Thésaurus Réseaux sémantiques Systèmes expert ...	Moteurs et agents de recherche ...	Outils de Groupware ...

Internalisation



Définition

Il s'agit le plus souvent d'un processus d'apprentissage à partir de supports écrits (documents, manuels, etc.).

Objectif des technologies

Faciliter la compréhension et l'assimilation des connaissances explicites.

Quelques technologies & outils

Outils d'e-learning et Outils d'analyse de documents

Outils d'analyse

Analyse de contenu

Cartographie des connaissances

Gestion de contenu

Gestion de la diffusion

Outils d'e-learning

Constats

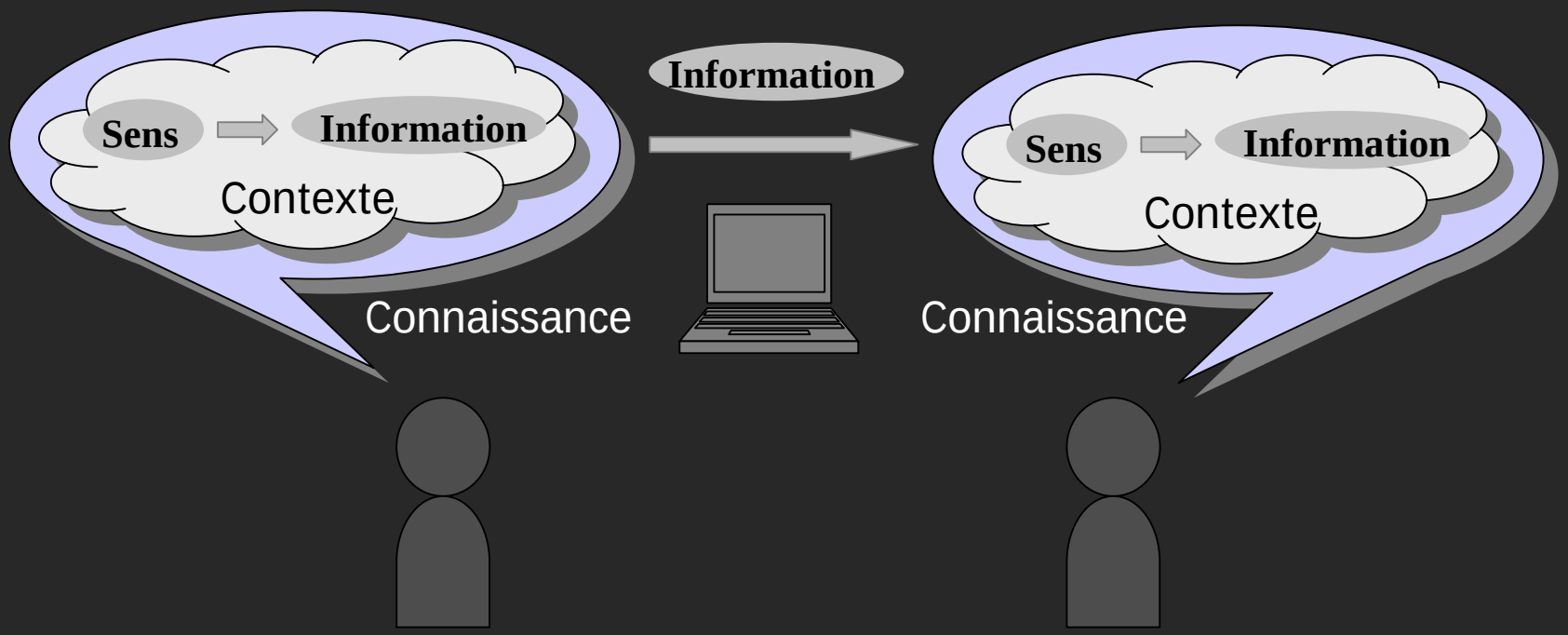
La plupart des outils se concentrent sur la gestion des connaissances explicites

- Poids de l'histoire
- Les échanges entre individus véhiculent bien plus que des informations explicites

La gestion des connaissances tacites peut être facilitée par les technologies de gestion de l'information

Les connaissances explicites (i.e. les documents) jouent un rôle central dans les aspects informatiques du KM

L'information, support de transferts des connaissances



JL Ermine – « Les systèmes de connaissances » - Hermès 2000

Il n'est donc absolument pas absurde d'utiliser des systèmes informatiques qui ne manipulent que des <u>informations</u> pour gérer des <u>connaissances</u>.

PARTIE 2 – PORTAIL DE KM

1. Concept
2. Portail de KM
3. Fonctionnalités

Concept de portail d'entreprise (E.I.P.)

Vision fonctionnelle

- ➔ Point d'accès unique
- ➔ Utilisateur est placé au centre.
- ➔ Échanges d'informations dans les deux sens.

Vision technique

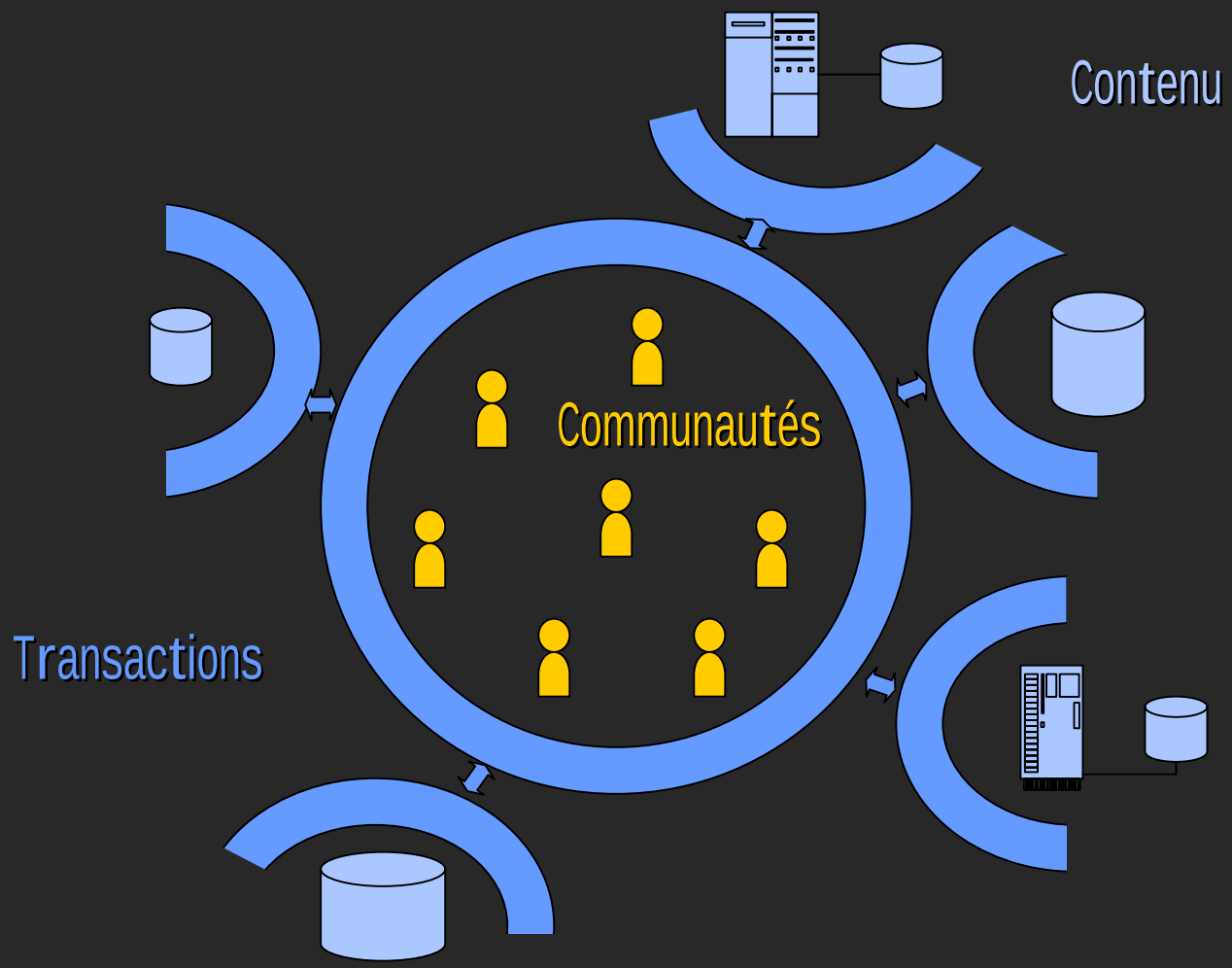
Plate-forme technologique ouverte qui permet de :

- ➔ Fédérer
- ➔ Gérer
- ➔ Distribuer

Fonctions clés

- ➔ Interface utilisateur conviviale
- ➔ Accès à l'information
- ➔ Personnalisation
- ➔ Intégration d'applications
- ➔ Gestion des utilisateurs et sécurité

Éléments clés



Portail de Knowledge Management (E.K.P.)

Caractéristiques

- ➔ Caractéristiques d'un portail classique
- ➔ Mais gère les CONNAISSANCES TACITES (Utilisateurs = Communautés ET « Contenu »

Le portail de KM est le centre nerveux technologique d'une démarche de KM

Fonctionnalités essentielles

Acquisition Extraction	Classement	Recherche	Analyse	Interprétation	Partage	Diffusion
Document Warehouse		Recherche	Document Warehouse		Collaboration	
	Personnalisation			Personnalisation		

Document Warehouse

Connaissance explicite

Concept

CENTRALISER les informations – internes et externes à l'entreprise – dans un entrepôt de documents (document warehouse) pour capturer, conserver et accéder aux documents selon un MODELE UNIQUE.

Centralisation

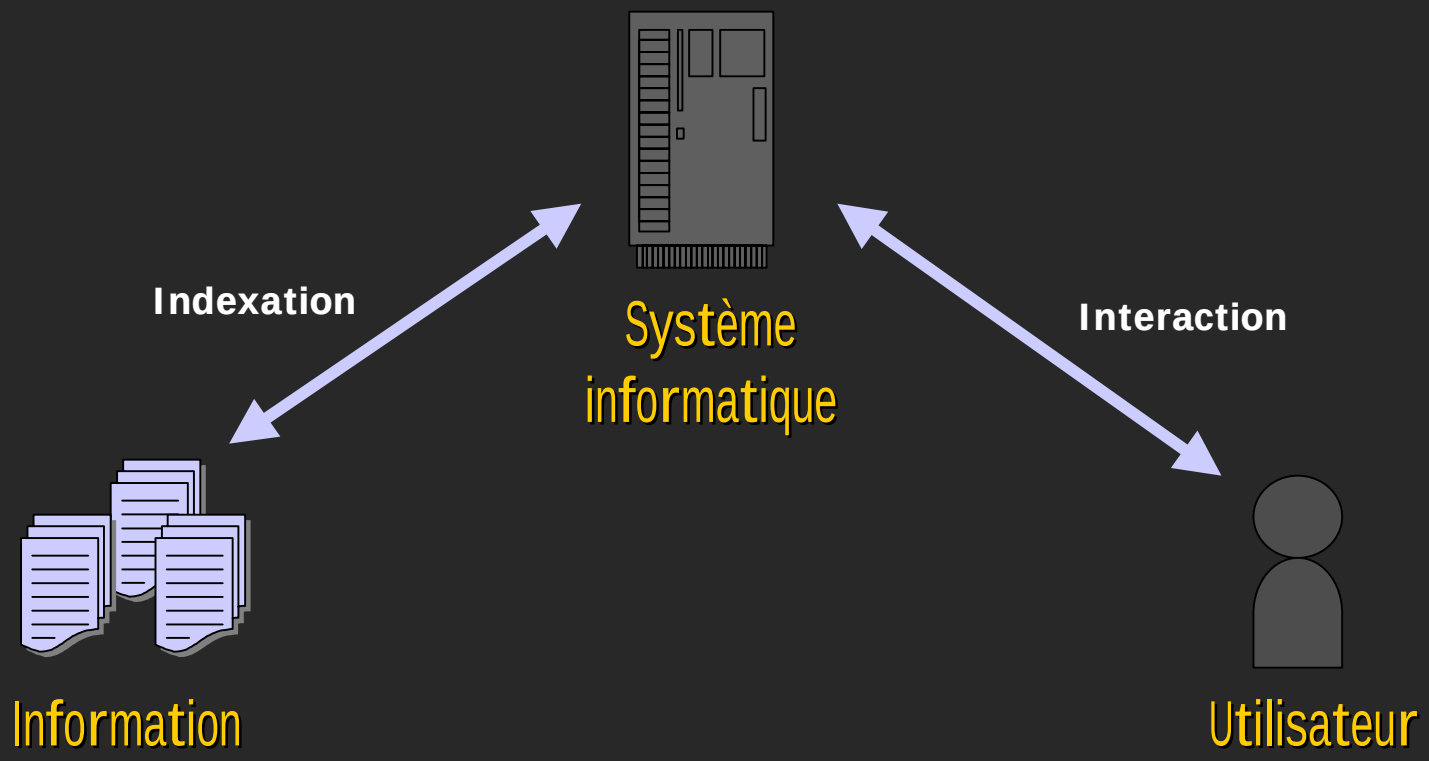
➔Facilite l'accès aux informations
➔Permet de fournir des informations à forte valeur ajoutée en combinant et analysant les informations internes et externes à l'entreprise.

Modèle unique

Tous les documents, quelque soit leur nature et leur format, sont représentés par un modèle unique qui a pour vocation première d'être universel.

Accès à l'information - Principe général

Connaissance explicite

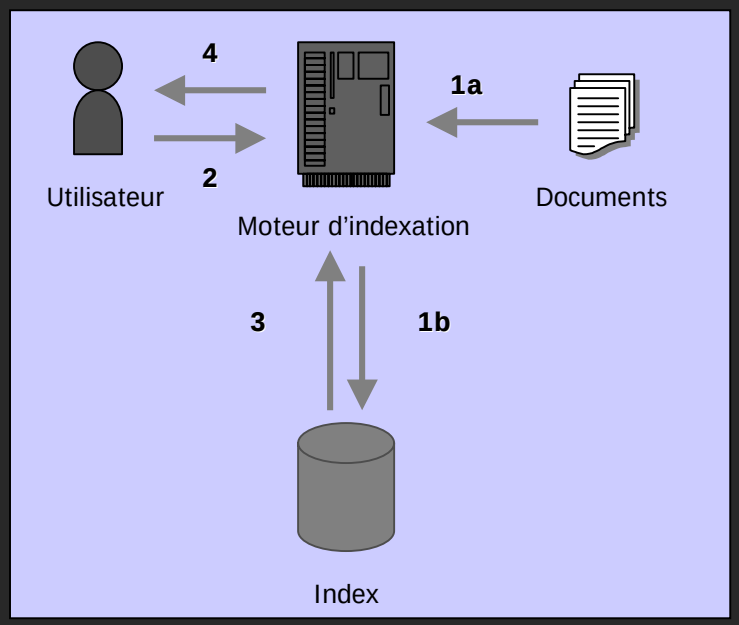


Accès à l'information - Grands types d'interaction

Connaissance explicite

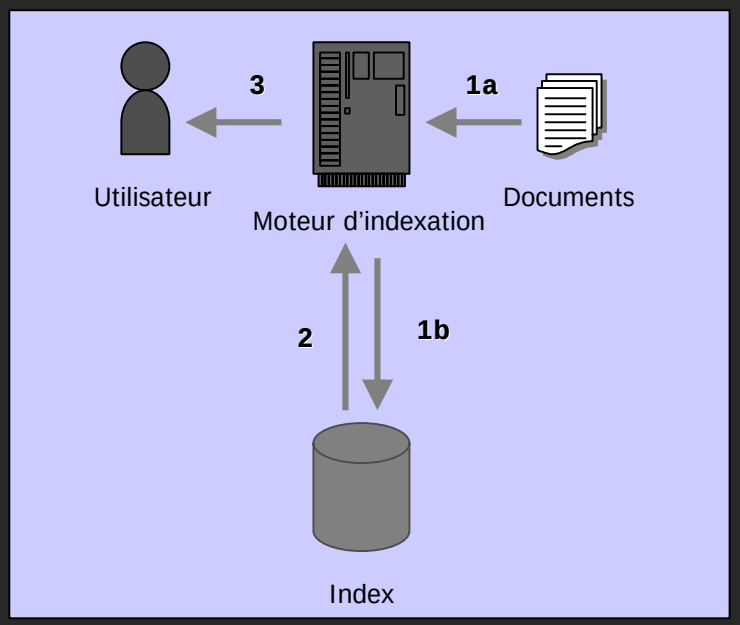
Recherche

L'utilisateur exprime sa demande sous la forme d'une requête.



Exploration

L'utilisateur navigue dans un corpus de documents.



Personnalisation - principe

Connaissance explicite

Objectif

Servir au mieux les utilisateurs finaux en respectant leurs préférences, en termes de contenu, d'ergonomie et de présentation de l'information.

Principe

Données sur les préférences de l'utilisateur → Système de personnalisation → **Contenu personnalisé**

Fournies par l'utilisateur lui-même ou bien « apprises » par le système

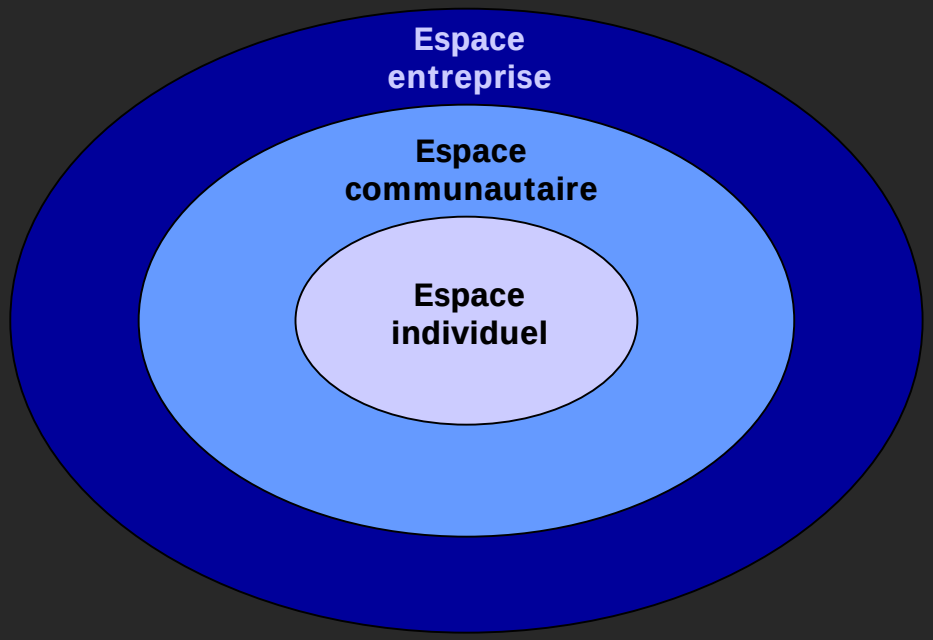
Collaboration

Connaissance tacite

Composante essentielle d'un portail de KM

La collaboration est le vecteur le plus important de transfert et de mobilisation des savoirs tacites au sein de l'entreprise.

Trois types de besoins



Outils de collaboration

Systèmes informatiques permettant à plusieurs individus de prendre en charge une tâche commune dans un environnement partagé.

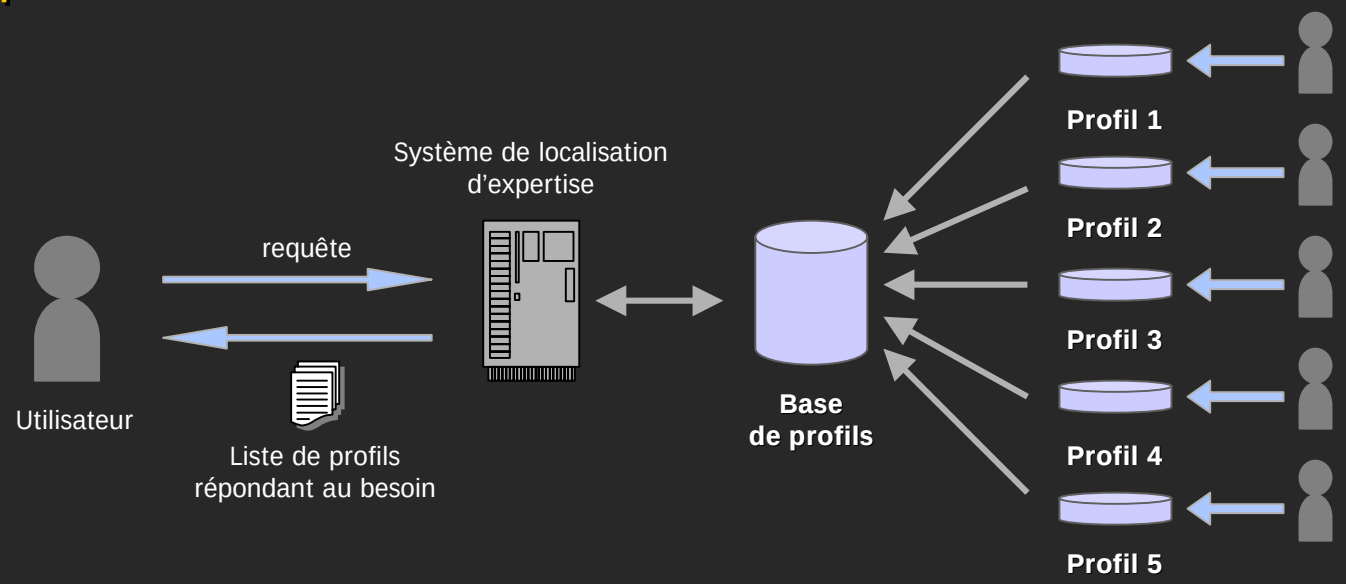
Localisation d'expertise

Connaissance tacite

Définition

Trouver un expert qui puisse transférer ses connaissances pour répondre à un besoin particulier.

Principe de fonctionnement



CONCLUSION

1. Un offre riche
2. Du bon choix des outils

Une offre riche

- Les outils informatiques ne permettent pas de traiter l'intégralité du KM
- Le marché des outils de KM est dynamique et peu lisible
  - Apparition d'un grand nombre de nouvelles solutions,
  - Diversité et complexité des technologies utilisées,
  - Discours marketing « trop enthousiastes ».

Du bon choix des outils

- Identifier clairement les besoins
- Aller au delà du discours marketing et s'informer sur les technologies utilisées
- Ne pas s'arrêter uniquement sur des critères financiers

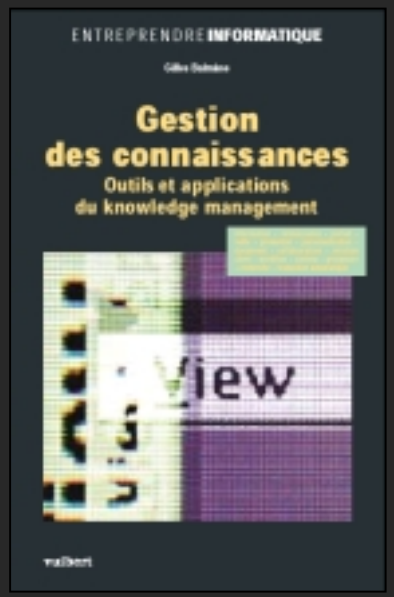
Attention aux effets de modes et aux discours marketing

Plus d'informations

Gestion des connaissances

Outils et Applications

du Knowledge Management



Vuibert

CONTACT

gilles.balmisse@free.fr

SITES WEB

http://kmcenter.free.fr

http://iacenter.free.fr