

Valoriser les connaissances métier et les organiser en réseaux : les atouts du Social Knowledge Management

Aujourd'hui, dans le monde des logiciels d'entreprise, il n'existe peut-être pas de terme autant utilisé que « Réseau Social d'Entreprise ». Et aussi souvent galvaudé !... Car *le monde de l'entreprise n'est pas un cercle d'amis*¹ et il est bien compréhensible que Directions générales ou *métier*, managers, experts et autres collaborateurs n'en aient pas la même perception et n'en attendent pas les mêmes bénéfices : tout dépend de leurs objectifs, missions, responsabilités, compétences et comportements. En résumé, du **contexte d'usage**.

Nombre de sociétés et de directions informatiques pionnières, d'analystes et d'experts constatent qu'il faut aller au-delà *des apparentes similitudes*² entre projets et que les logiciels polyvalents tels *IBM Connections, Microsoft SharePoint ou Jive ne sont pas en mesure d'exceller dans toutes les facettes des réseaux sociaux*³. Le présent focus analyse la situation dans le contexte spécifique aux projets de **Social Knowledge Management** et positionne le logiciel AKH™ de VEDALIS par rapport aux outils plus généralistes.

Sommaire

I.	LE SOCIAL KNOWLEDGE MANAGEMENT	1
II.	LES LIMITES DES OUTILS POLYVALENTS POUR LES PROJETS SKM	2
III.	LES ATOUTS D'AKH™ DE VEDALIS POUR LES PROJETS SKM	3
IV.	COMPLÉMENTARITÉS ENTRE OUTILS RSE ET AKH™	5

Avertissement :

Les renseignements contenus dans ce document ne peuvent être utilisés, reproduits ou divulgués à moins d'une permission expresse donnée par écrit par VEDALIS. La personne à qui ce document est confié accepte de protéger le document et son contenu contre la perte, le vol ou l'atteinte à son intégrité.

I. LE SOCIAL KNOWLEDGE MANAGEMENT

Le SKM (Social Knowledge Management) est une forme bien particulière de **Gestion des Connaissances** qui :

- ▶ Se concentre sur l'utilisation appropriée d'informations fournies par des personnes dans des environnements en ligne.
- ▶ Etablit des standards et des processus qui aident à qualifier les informations, à les diffuser de la façon la plus responsable possible et à organiser leur capitalisation tout en offrant des possibilités d'échanges.

Les applications de SKM valorisent les **connaissances métiers** rares et stratégiques en les organisant en réseaux et sont destinées à :

- . Equiper des *réseaux d'experts* dans le cadre d'initiatives de progrès motivées par des objectifs business clairs (objectifs métier ou objectifs stratégiques).
- . Structurer de véritables *marchés des connaissances* dynamiques, régulés et dans lesquels offres et demandes de savoirs peuvent facilement se rencontrer.

¹ Philippe Cottret – Le Monde.fr 14/10/2011

² Anthony J. Bradley, group vice president, Gartner Research, and Mark P. McDonald, group vice president and Gartner Fellow, Gartner Executive Programs – Harvard Business Review 26/10/2011

³ Collaboratif-Info – 29/03/2011

II. LES LIMITES DES OUTILS POLYVALENTS POUR LES PROJETS SKM

Les outils RSE (Réseaux Sociaux d'Entreprise) génériques sont polyvalents mais peu ou pas adaptés aux projets de SKM (Social Knowledge Management) :

- « La tentation est forte dans les grandes entreprises de chercher le logiciel capable de tout faire. Pour les directions générales et informatiques, ce choix se justifie par une volonté de rationaliser les investissements et de s'appuyer sur de gros fournisseurs, assurant une couverture globale et une garantie de pérennité dans le temps. Malheureusement, le résultat débouche souvent sur des usines à gaz, à l'ergonomie si déroutante que même les consultants experts finissent par s'y perdre. On se retrouve aussi face à des méga-projets dont la mise en œuvre prend au minimum une grosse année, lorsqu'elle ne dérape pas... [...] De quoi retarder l'arrivée d'outils innovants et le changement culturel dans l'entreprise. Mais aussi de nourrir des rancœurs tenaces contre ceux qui ont fait le pari du logiciel unique. »⁴
- « La métaphore de la machine à café est souvent utilisée pour décrire les médias sociaux. Et il existe tout un courant de pensée qui dit que "tout ce que nous devons faire est de former des liens sociaux et les flux de connaissances suivront". Mais pour moi, les problématiques d'échanges et de réutilisation des connaissances sont beaucoup trop importantes pour être laissées au hasard de rencontres sur une machine à café virtuelle. »⁵
- « Même si la plupart des entreprises disposent de wikis dans l'intranet, les usages de capitalisation, semblent limités à une petite partie de l'entreprise. La co-création est donc difficilement promue. [...] Les usages visant notamment à casser les silos ou favoriser les échanges entre personne/objets sont également limités car peu de RSE sont en place dans toute l'entreprise et un grand nombre ne prévoit pas d'en déployer. [...] Les services courants des Intranets 2.0 - blogs, wikis, discussion forums and instant messaging - ne réussissent pas à convaincre les executives. »⁶
- « Les logiciels web 2.0 jouissent d'un fort engouement pour l'échange et le partage des connaissances au sein des entreprises. Pourtant, à la lumière des premières expériences, force est de constater que ces outils 2.0 ne règlent pas tous les problèmes de gestion de connaissances et ne sont adaptés qu'à certains types de besoins bien particuliers. »⁷
- « SharePoint est un outil de Social Knowledge Management (SKM) : Mythe ! SharePoint est une suite d'outils ; pas une solution out-of-the-box prête à l'emploi. Vouloir utiliser SharePoint seul pose le problème des ressources à mobiliser – temps, équipe et coûts – pour créer les conditions nécessaires à "la socialisation" et à la contextualisation des contenus... SharePoint peut aussi aggraver le problème des silos car la situation typique est la multiplication de "sites" SharePoint et, par conséquent, la multiplication de silos d'informations déconnectés... Or, les silos d'informations sont la mort de la plupart des initiatives de gestion des connaissances : ils sont coûteux et contre-productifs. »⁸

⁴ Laurent Sounack – Collaboratif-Info 08/11/2011

⁵ Nick Milton – Knoco Stories 12/07/2011

⁶ Conclusions de l'enquête de Prescient Digital Media sur les intranets et les technologies. Enquête menée sur une population de 1 400 entreprises au niveau international (43% US, 23% au Canada, 34% reste du monde) – Octobre 2011

⁷ Gilles Balmisse – KnowledgeMag 2009

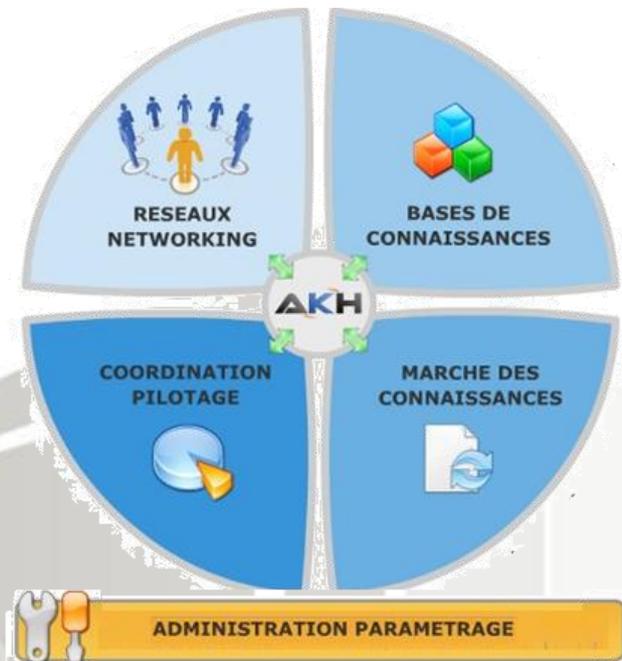
⁸ Phillip Green – KM World Bulletin – Juillet-Août 2009

III. LES ATOUTS D'AKH™ DE VEDALIS POUR LES PROJETS SKM

VEDALIS a fait le choix de développer une plate-forme 100% web et sécurisée qui assure la **convergence** entre gestion de documents, gestion de processus collaboratifs et réseau social professionnel. C'est pourquoi son logiciel AKH™ (Agora Knowledge Hub) aide les organisations à réussir leurs projets SKM et répond concrètement aux besoins de tous les acteurs.

▣ Quelques fonctionnalités spécifiques et dédiées de VEDALIS AKH™ :

- Evaluations des contributions et des expertises des utilisateurs.
- Processus entièrement automatisés de diffusion et de réception d'informations basés sur des sujets de référence et le profil des utilisateurs
- Traçabilité complète des publications et gestion des délais de réponse
- Organisation en dossiers - portfolios de contenus divers (saisies, liens, fichiers...) - avec versioning
- Recherches 360° : par thème, en texte libre ou tags, avec filtres et par type de contribution, auteur, échange...
- Envois de notifications et de synthèses personnalisées par e-mail
- Statistiques, tableaux de bord et indicateurs d'activité avancés (*networking et bases de connaissances*)



répondre à la question Q10023

Consulter Répondre

Base de connaissances

Auteur : bvautraver Statut : [icône]

Job Familiales : Créée le : 23/02/2011 Publiée le : -

Dé Software : Rattachée à : -

CONTENU

Mise en place d'un réseau pilote

Nous avons un réseau candidat pour lancer une action pilote. Quelles ressources, méthodes, outils pouvons nous mobiliser et comment avancer?

L'objectif de ce réseau gravite autour de trois notions :

- Mise en commun des actions finance
- Partage et mise en oeuvre des bonnes pratiques
- Résolution de pb

REPONSES [2]

Auteur : cboissonne
Date : 23/02/11
Statut : Non évaluée

Nous vous proposons de réfléchir à un plan de communication financiers pour faire connaître le projet. "Faire savoir" l'existe communiquer sur les résultats attendus. Cette action de comm dynamique dans le cas favorable d'un déploiement.

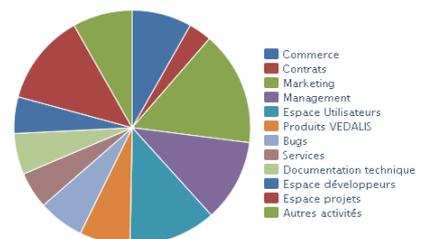
trame plan de communication.docx 12 ko

Auteur : plegat
Date : 23/02/11
Statut : Acceptée (3 +)

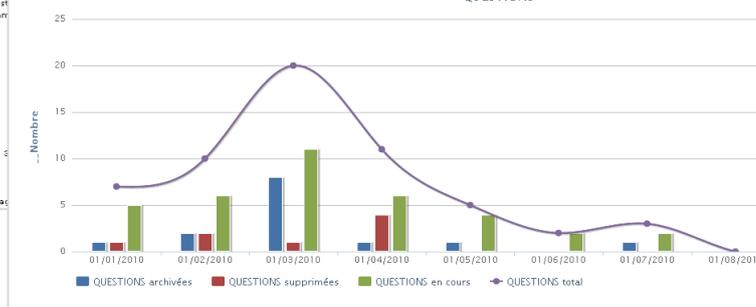
Nous recommandons de commencer par une phase pilote de : management, communication, pratiques, outils.

Scénario type :
Un premier mois consacré à la préparation du pilote (montage

repartition des expertises



QUESTIONS



► Avis de clients et d'experts :

- **LECKO (ex-USEO)⁹** : « AKH™ se base sur un constat simple qui est que l'information est souvent difficile à trouver dans les systèmes de gestion documentaires classiques, et qu'elle est surtout située dans les expertises de chacun. Correctement paramétré à l'image de l'entreprise, notamment au niveau des thématiques et communautés, l'outil proposera à l'utilisateur d'exploiter au mieux les expertises de l'organisation. »
- **IBM - GBS¹⁰** : « AKH™ apparaît comme un outil ciblé plutôt que généraliste ; comme une évolution du KM traditionnel. Contrairement à certains outils de réseaux sociaux d'entreprise qui visent potentiellement une grande partie des populations de l'entreprise avec des fonctions de communautés ouvertes - blogs, wikis...-, VEDALIS est sur le créneau du logiciel permettant, avec des experts, d'élaborer les connaissances. »
- **BOSTON CONSULTING GROUP¹¹** : « AKH™ est un outil de partage de l'information performant [...] L'outil permet la capitalisation des données en interne, une grande flexibilité dans l'animation d'un réseau d'acteurs dispersés, et une sécurité dans les échanges. »
- **COGNIMEN¹²** : « Une solution AKH™ est capable de gérer à la fois le stock et le flux de connaissances. Elle permet de formaliser l'ensemble des connaissances et compétences, de favoriser le développement d'une organisation apprenante et de contribuer ainsi à l'optimisation de la performance collective. »
- **KNOWLEDGE MAG¹³** : « AKH™ est un outil complet qui se positionne clairement entre l'univers vieillissant des logiciels de bases de connaissances et celui des outils web 2.0 pour l'entreprise. »
- **CONSTELLIUM (ex EP-Alcan)¹⁴** : « L'outil de VEDALIS permet de stocker de manière très souple et très simple des documents divers, et surtout de les retrouver facilement. La multi-indexation des contenus est un plus car il permet de ne pas dépendre de la logique du contributeur. Les fonctionnalités de question/réponses permettent un accès facile et rapide à tous les spécialistes d'un domaine donné. Et nous n'avons pas trouvé ces avantages dans des outils concurrents. »
- **P+I¹⁵** : « AKH™ permet de partager entre l'ensemble des acteurs un référentiel projet unique, avec des échanges d'informations et de documents sécurisés et tracés entre ces acteurs. Ce moyen permet de dépasser les contraintes et limites du "plateau projet collaboratif" classique. »

⁹ Thomas Poinot – « Exploiter au mieux les expertises de chacun, grâce à Agora Knowledge Hub de Vedralis » – Mars 2011

¹⁰ Nicolas NADAL est Consultant Business Consulting Services pour IBM GLOBAL SERVICES – Décembre 2010

¹¹ Extrait du rapport d'audit des pôles de compétitivité réalisé par le Boston Consulting Group. Commentaire effectué à propos du système d'informations du pôle CapEnergies identifié comme bonne pratique par le BCG.

¹² Maylis Bayvet ; consultante KM pour COGNIMEN

¹³ Gilles Balmisse ; directeur associé de KNOWLEDGE CONSULT

¹⁴ Romain Bernès ; expert référent métier CONSTELLIUM

¹⁵ Michel Lenoël ; directeur et expert du cabinet conseil en ingénierie P+I

IV. COMPLEMENTARITES ENTRE OUTILS RSE ET AKH™ DE VEDALIS

Outils RSE polyvalents et AKH™ de VEDALIS se complètent car ils sont adaptés à des contextes d'usage différents. Et leur couplage peut procurer un **double bénéfice** aux entreprises : ceux associés à l'ouverture de nouveaux canaux de communication via des Réseaux Sociaux et ceux associés aux projets SKM ciblés métier.

	Outils RSE génériques	AKH™ de VEDALIS
Positionnement	Réseautage « ouvert »	Social Knowledge Management
Contexte d'usage	Polyvalent	Ciblé (réseaux de connaissances / réseaux d'experts)
Principes généraux	Organisation centrée sur la conversation Navigation centrée sur l'utilisateur	Organisation centrée sur la thématique (= sujets <i>métier</i> ou stratégiques) Navigation 360° (utilisateur-documents-échanges-contributeurs-spécialistes)
Fonctionnalités clés	Mise en relation Coproductioin Discussion et concertation	Partage d'expertises et de ressources Evaluation des expertises et des contributions Sollicitation du réseau Questions/Réponses
Identification des acteurs réseau	Système qui détermine les similarités entre les personnes au fil des discussions	Réseaux structurés/structurants Système déclaratif et par recommandation Outils d'évaluation
Recherches (personnes, documents...)	Annuaire. Recherches dans les fils de discussion. N'a pas vocation à classer l'information.	Annuaire, bases de connaissances, fichiers... Recherches combinées (texte libre, taxonomie, mots-clés, tags...) Capitalise et classe l'information

Du fait d'une base technologique commune (100% web - Cloud computing), il existe de nombreuses possibilités d'**interopérabilité** entre la plupart des RSE et VEDALIS AKH™ parmi lesquelles :

- . Echanges de flux RSS
- . Intégration de Widgets
- . Communication via Web Services
- . Partage d'annuaire d'utilisateurs et système unique d'authentification (SSO)...

Pour en savoir plus sur nos solutions ou assister à une démo en ligne, n'hésitez pas à nous contacter :

VEDALIS

Téléphone : +33 (0)4 86 87 03 00

<http://www.vedalis.com>

info@vedalis.com

twitter : [@VEDALIS](https://twitter.com/VEDALIS)