



Table des matières

Table des matières v

Préface XIII

Avant-propos xv

Remerciements XIX

Introduction 1

La connaissance, nouvelle richesse de l'entreprise 1

La gestion des connaissances 1

De nombreuses applications 3

Gestion des connaissances et outils informatiques 4

Au cœur des systèmes de knowledge management, la connaissance explicite 5

Portail de knowledge management 6

Le marché des outils de knowledge management 7

Partie I

La gestion des connaissances 9

Chapitre 1

Connaissances et entreprise 11

1.1 Qu'est-ce que la connaissance? 12

1.1.1 La connaissance 12

1.1.2 Connaissance, savoir et compétence 16

1.1.3 Nature de la connaissance 17

1.1.4 Le savoir-faire 17

1.2 Sous quelle forme se trouve-t-elle en entreprise? 18

1.2.1 La connaissance tacite 18

1.2.2 La connaissance explicite 19

1.2.3 Comparaison tacite/explicite 19

1.2.4 Importance de la connaissance tacite dans l'entreprise 19

1.3 Cycle de vie de la connaissance 20

1.3.1 Modes de transfert 20

1.3.2 Processus de transfert 21

1.4 Autres dimensions de la connaissance 22

1.4.1 Dimension individuelle et collective de la connaissance 23

1.4.2 Dimension locale, produit, entreprise 23

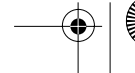
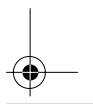
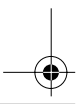
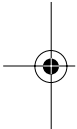




Table des matières

Chapitre 2

Le knowledge management 25

- 2.1 Origines du knowledge management 26
 - 2.1.1 De l'ère industrielle à l'ère tertiaire 26
 - 2.1.2 La connaissance, seule ressource importante 27
 - 2.1.3 Difficultés liées à la mobilisation des connaissances au sein de l'entreprise 27
- 2.2 Définition 27
 - 2.2.1 Naissance d'un nouveau concept de management 27
 - 2.2.2 Définition 27
- 2.3 Axes d'amélioration visés par la gestion des connaissances 28
 - 2.3.1 Améliorer la gestion des compétences 28
 - 2.3.2 Améliorer la productivité 29
 - 2.3.3 Améliorer le processus de prise de décision 29
 - 2.3.4 Favoriser l'innovation 30
- 2.4 Domaines d'application 30
- 2.5 Limites du knowledge management 31

Chapitre 3

Mise en œuvre d'une démarche de knowledge management 35

- 3.1 Un projet de knowledge management n'est pas un projet comme les autres 36
 - 3.1.1 Ce n'est pas un projet informatique 36
 - 3.1.2 Bien plus qu'un projet de gestion de l'information 37
- 3.2 Démarche 37
 - 3.2.1 Valorisation de la connaissance 37
 - 3.2.2 Étapes d'un projet 39
 - 3.2.3 Quelques erreurs à éviter 40
 - 3.2.4 Stratégie d'entreprise 40
 - 3.2.5 Les trois acteurs du knowledge management 41
- 3.3 Méthodes et outils 43
 - 3.3.1 Méthodes de recueil et de modélisation des connaissances 43
 - 3.3.2 Les technologies 44

Partie II

Les technologies au service de la gestion des connaissances 45

Chapitre 4

Panorama des technologies du knowledge management 47

- 4.1 Socialisation 48
 - 4.1.1 Rappel 48
 - 4.1.2 Les technologies 48
- 4.2 Externalisation 50
 - 4.2.1 Rappel 50
 - 4.2.2 Les technologies 50
- 4.3 Internalisation 51
 - 4.3.1 Rappel 51
 - 4.3.2 Les technologies 51
- 4.4 Combinaison 52





- 4.4.1 Rappel 52
- 4.4.2 Les technologies 52
- 4.5 Maturité des technologies 55
 - 4.5.1 Processus de maturation 55
 - 4.5.2 Différents stades de maturité 56
- 4.6 Tableau récapitulatif 58

Chapitre 5

Précisions concernant les technologies liées au knowledge management 59

- 5.1 E-learning 60
 - 5.1.1 Définition 60
 - 5.1.2 Les outils de e-learning 60
- 5.2 Workflow 62
 - 5.2.1 Définition 62
 - 5.2.2 Fonctionnement d'un outil de workflow 62
 - 5.2.3 Confusion entre workflow et outils de workflow 63
- 5.3 Gestion de contenu 64
 - 5.3.1 Qu'est-ce qu'un contenu ? 64
 - 5.3.2 Gestion de contenu et cycle de publication 64
- 5.4 Groupware 66
 - 5.4.1 Définition 66
 - 5.4.2 Les catégories d'application du groupware 66
- 5.5 Gestion électronique de documents 67
 - 5.5.1 Définition 67
 - 5.5.2 De l'acquisition des documents à leur diffusion 67
- 5.6 Intranet 68
 - 5.6.1 Définition 68
 - 5.6.2 Usage d'un intranet 69
- 5.7 Vision d'ensemble 69
 - 5.7.1 Liens avec le knowledge management 70
 - 5.7.2 E-learning et knowledge management, des enjeux communs 71

Partie III

Gérer la connaissance explicite 73

Chapitre 6

Connaissance et information textuelle 75

- 6.1 Connaissances, informations, documents et outils informatiques 76
 - 6.1.1 L'information, support de transfert des connaissances 76
 - 6.1.2 Les documents 77
- 6.2 Caractéristiques de l'information textuelle 78
 - 6.2.1 Structure de l'information 78
 - 6.2.2 Caractéristiques du langage naturel 79
- 6.3 Information textuelle et outils informatiques 83
 - 6.3.1 Diversité des langues 83
 - 6.3.2 Évolution des langues 83
 - 6.3.3 Performances 83

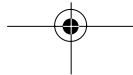




Table des matières

- 6.3.4 Couverture du langage 84
- 6.3.5 Conséquences sur les outils informatiques 84

Chapitre 7

Cycle de l'information textuelle 85

- 7.1 Présentation générale 86
 - 7.1.1 Création 87
 - 7.1.2 Gestion 88
 - 7.1.3 Diffusion 89
 - 7.1.4 Valorisation 90
- 7.2 Quelles solutions pour maîtriser ce cycle de vie? 91

Chapitre 8

L'entrepôt de documents 95

- 8.1 Définition 96
 - 8.1.1 Le concept 96
 - 8.1.2 L'entrepôt de documents n'est pas une technologie 96
 - 8.1.3 L'entrepôt de documents n'est pas une autre GED 96
- 8.2 Composantes 97
 - 8.2.1 Fonctionnalités 97
 - 8.2.2 Modèle objet des documents 98
- 8.3 Mise en place 99
 - 8.3.1 Quelques questions à se poser 99
 - 8.3.2 Étapes de création 100
- 8.4 Au cœur de l'entrepôt de documents 101
- 8.5 Intérêt 102
 - 8.5.1 Centralisation des documents 102
 - 8.5.2 Couplage avec un entrepôt de données 102

Chapitre 9

Les techniques d'analyse de contenu 105

- 9.1 Traitement automatique du langage 106
 - 9.1.1 Définition 106
 - 9.1.2 Approche adoptée par les systèmes de TAL actuels 106
 - 9.1.3 Constitution du lexique 107
 - 9.1.4 Techniques de traitement automatique du langage 107
 - 9.1.5 Bases de connaissances 110
- 9.2 Text mining 111
 - 9.2.1 Définition 111
 - 9.2.2 Classification 111
 - 9.2.3 Étapes du text mining 111
 - 9.2.4 Techniques d'intelligence artificielle utilisées par le text mining 114
- 9.3 Quelques précisions sur l'analyse de contenu 121
 - 9.3.1 Linguistique et statistiques 121
 - 9.3.2 Performance des outils de TAL 122
 - 9.3.3 Différence entre TAL et text mining 122





Chapitre 10

La traduction automatique 125

- 10.1 Systèmes de traduction automatique 126
 - 10.1.1 Définition 126
 - 10.1.2 Intérêt 126
 - 10.1.3 Principe de fonctionnement 127
- 10.2 La traduction automatique aujourd'hui 129
- 10.3 Comparaison entre traduction automatique et traduction assistée par ordinateur 129
 - 10.3.1 Traduction automatique 130
 - 10.3.2 Traduction assistée par ordinateur 131
 - 10.3.3 Résumé 131

Partie IV

Portail de knowledge management 133

Chapitre 11

Notion de portail 135

- 11.1 Portail d'entreprise 136
 - 11.1.1 Définition 136
 - 11.1.2 Fonctions clé d'un portail 137
 - 11.1.3 Les différents types de portails 139
 - 11.1.4 Vers l'unification des portails d'entreprise 141
 - 11.1.5 La sécurité, fonction essentielle des portails 142
- 11.2 Portail de knowledge management 145
 - 11.2.1 Qu'est-ce qu'un portail de knowledge management? 145
 - 11.2.2 Les fonctionnalités fondamentales 146
 - 11.2.3 Les différents types de portails de knowledge management 147

Chapitre 12

La recherche d'information 149

- 12.1 Recherche 150
 - 12.1.1 Présentation générale 150
 - 12.1.2 Indexation 151
 - 12.1.3 Expression de la requête 155
 - 12.1.4 Appariement et présentation des résultats 162
- 12.2 Exploration 165
 - 12.2.1 Problématique 165
 - 12.2.2 Exploration 165
- 12.3 Bonnes pratiques 169

Chapitre 13

La personnalisation 171

- 13.1 Définition 172
- 13.2 Stratégies de personnalisation 172
 - 13.2.1 Principe de fonctionnement 172





Table des matières

- 13.2.2 Méthode de recueil des données 173
- 13.2.3 La confiance, clé du succès de la personnalisation 174
- 13.2.4 Le temps 175
- 13.2.5 La personnalisation, un modèle à deux dimensions 175
- 13.3 Les techniques de personnalisation 177
 - 13.3.1 Introduction 177
 - 13.3.2 Définition du profiling 177
 - 13.3.3 Fonctionnement d'un site web 178
 - 13.3.4 Le clickstream 181
 - 13.3.5 Filtrage collaboratif 182
 - 13.3.6 Approche produit et règles métier 184

Chapitre 14

La collaboration 185

- 14.1 Définition 186
- 14.2 Collaboration et entreprise 186
 - 14.2.1 Une collaboration à différents niveaux 187
 - 14.2.2 Pérennité de la collaboration 187
- 14.3 Différents espaces de collaboration 189
 - 14.3.1 Espace individuel 190
 - 14.3.2 Espace communautaire 190
 - 14.3.3 Espace entreprise 190
- 14.4 Notion de bureau virtuel 191
- 14.5 Facteurs clé de réussite 192
- 14.6 Localisation d'expertise 192
 - 14.6.1 Définition 193
 - 14.6.2 Problématique générale 193
 - 14.6.3 Création de profil 194
 - 14.6.4 Expression de la demande 194
 - 14.6.5 Localisation de l'expertise 195
 - 14.6.6 Approche par agents 196
 - 14.6.7 Respect des données privées 196

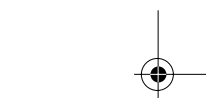
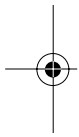
Partie V

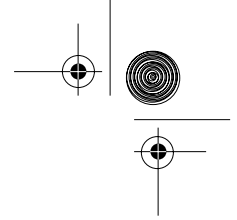
Applications 199

Chapitre 15

Veille 201

- 15.1 Veille ou intelligence économique? 202
 - 15.1.1 Des activités documentaires à l'intelligence économique 202
 - 15.1.2 Veille, intelligence économique et knowledge management 206
- 15.2 L'information, au cœur de la veille 207
 - 15.2.1 Besoins en terme d'information 207
 - 15.2.2 Difficultés liées à l'information 208
- 15.3 Processus de veille 209
 - 15.3.1 Démarche 209
 - 15.3.2 Organisation 211





- 15.3.3 Réflexion sur la création d'une cellule de veille 213
- 15.4 Outils informatiques 214
 - 15.4.1 Sélection des sources 214
 - 15.4.2 Collecte d'informations 217
 - 15.4.3 Validation 218
 - 15.4.4 Stockage 218
 - 15.4.5 Création d'analyses et de synthèses 219
 - 15.4.6 Diffusion 220

Chapitre 16

Gestion de la relation client 223

- 16.1 Naissance d'un nouveau concept 224
 - 16.1.1 Fidélisation de la clientèle, but ultime de la gestion de la relation client 224
 - 16.1.2 Apport de la connaissance à la gestion de la relation client 224
 - 16.1.3 Le KCRM (Knowledge Customer Relationship Management) 225
 - 16.1.4 Technologies 226
- 16.2 Personnalisation 226
 - 16.2.1 Données disponibles sur le client internaute 227
 - 16.2.2 Cycle de vie d'un client internaute 227
 - 16.2.3 Internaute visiteur 229
 - 16.2.4 Prospect 231
 - 16.2.5 Client 232
 - 16.2.6 Tableau récapitulatif des différentes possibilités de personnalisation 233
 - 16.2.7 Les outils 233
- 16.3 Self-service 236
 - 16.3.1 Définition 236
 - 16.3.2 Intérêt 236
 - 16.3.3 Limites du self-service 237
 - 16.3.4 Domaines d'application 237
 - 16.3.5 Panorama des technologies 238
- 16.4 Web self-service 239
 - 16.4.1 Objectifs 239
 - 16.4.2 Principe de fonctionnement 240
 - 16.4.3 Support technique en ligne 243
- 16.5 Gestion des courriers électroniques 245
 - 16.5.1 Contexte 245
 - 16.5.2 Objectifs 246
 - 16.5.3 Fonctionnalités d'un système de gestion des courriers électroniques 247
 - 16.5.4 Différentes stratégies 248
 - 16.5.5 Mise en place d'un système de gestion des courriers électroniques, un processus en trois étapes 251
 - 16.5.6 Les outils 254

Conclusion 257

Index 259

