

Le référentiel métier

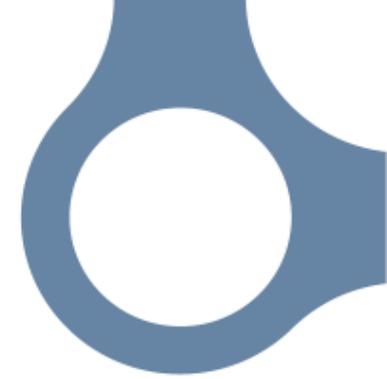
Mise en pratique d'une démarche de knowledge management

Jérôme Clazure & Louis-Pierre Guillaume

kmforum

30 Septembre 2002

Agenda



- La gestion de connaissances chez Schlumberger
- Le référentiel métier

Introduction à Schlumberger

Oilfield Services

Oil & Gas
Exploration
and
Production
Services

- Reservoir Evaluation and Development
- Schlumberger Information Solutions

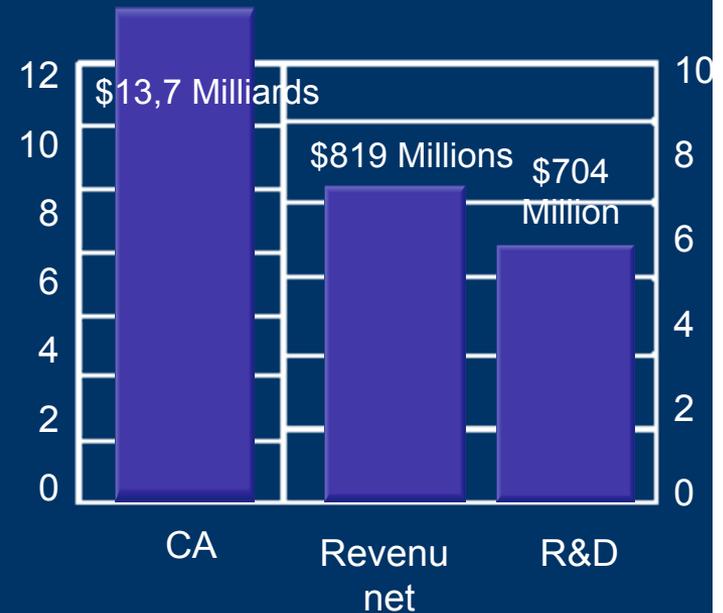
SchlumbergerSema

Consulting,
Systems Integration

Products &
Managed Services

- Telecom
- Finance
- Energy and Utilities
- Transport
- Public Sector
- Major Events
- Business Continuity
- Transaction systems
- Network Solutions

Schlumberger Limited



84,000 personnes
Plus de 140 nationalités,
100 pays, 1000 sites





Schlumberger



Une société de service pour le XXI^{ème} siècle

- Des solutions pour des technologies critiques
- Une profonde connaissance des secteurs industriels
- Des capacités en SI pour délivrer des services en temps réel
- Une culture et une couverture mondiale

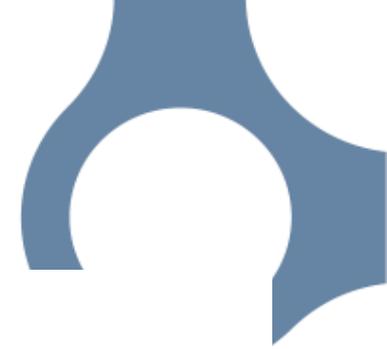
- **SchlumbergerSema**

Une SSII globale fournissant du conseil, de l'intégration de systèmes, de l'infogérance et des produits à des clients dans les marchés pétrole & gaz, télécommunication, énergie, finance, transport et secteurs publics, en capitalisant notre profonde expertise en ces domaines et nos technologies particulières.





La vision « business »



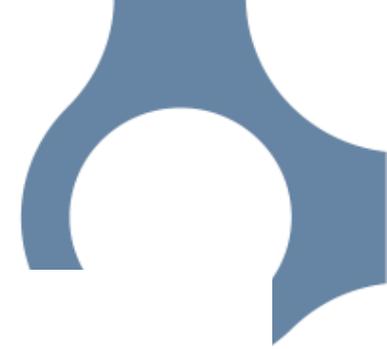
- Trois buts
 - Une technologie de classe mondiale
 - Des solutions complètes
 - Être le leader ou sortir
- Trois stratégies
 - Délivrer localement des solutions intégrées
 - Une dimension temps-réel dans les services
 - La gestion des connaissances

D.E. Baird, Chairman & Chief Executive Officer,

“The Next Five Years”, November, 1998 **SchlumbergerSema**



La vision « business »



- Trois buts
 - Une technologie de classe mondiale

Définition du KM ayant servi à conduire le KM dans Schlumberger depuis 1998:

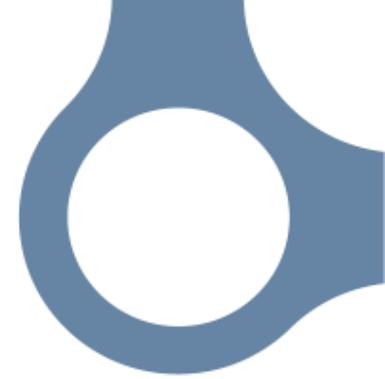
Améliorer la performance de l'organisation en permettant aux personnes de capturer, partager, et appliquer leur connaissance collective afin de prendre des décisions optimales... en temps réel.

– La gestion des connaissances

Apply everywhere what you learn anywhere

Power = Knowledge^{Shared}

Pourquoi un référentiel métier



Existe-t-il des experts métiers au sein de l'Entreprise ?
Comment les identifier et comment valoriser leur Savoir ?



Faut-il externaliser l'Expertise métier
et quels risques engendrés ?

L'Entreprise est-elle propriétaire de
son Savoir Faire ?

Le Savoir Faire d'une structure a-t-il
une valeur économique ?

Le référentiel métier

Connaissances tacites
savoir de l'expert



Connaissances explicites
*Savoir faire partageable
car transcrit dans un
langage formel*



Le référentiel métier

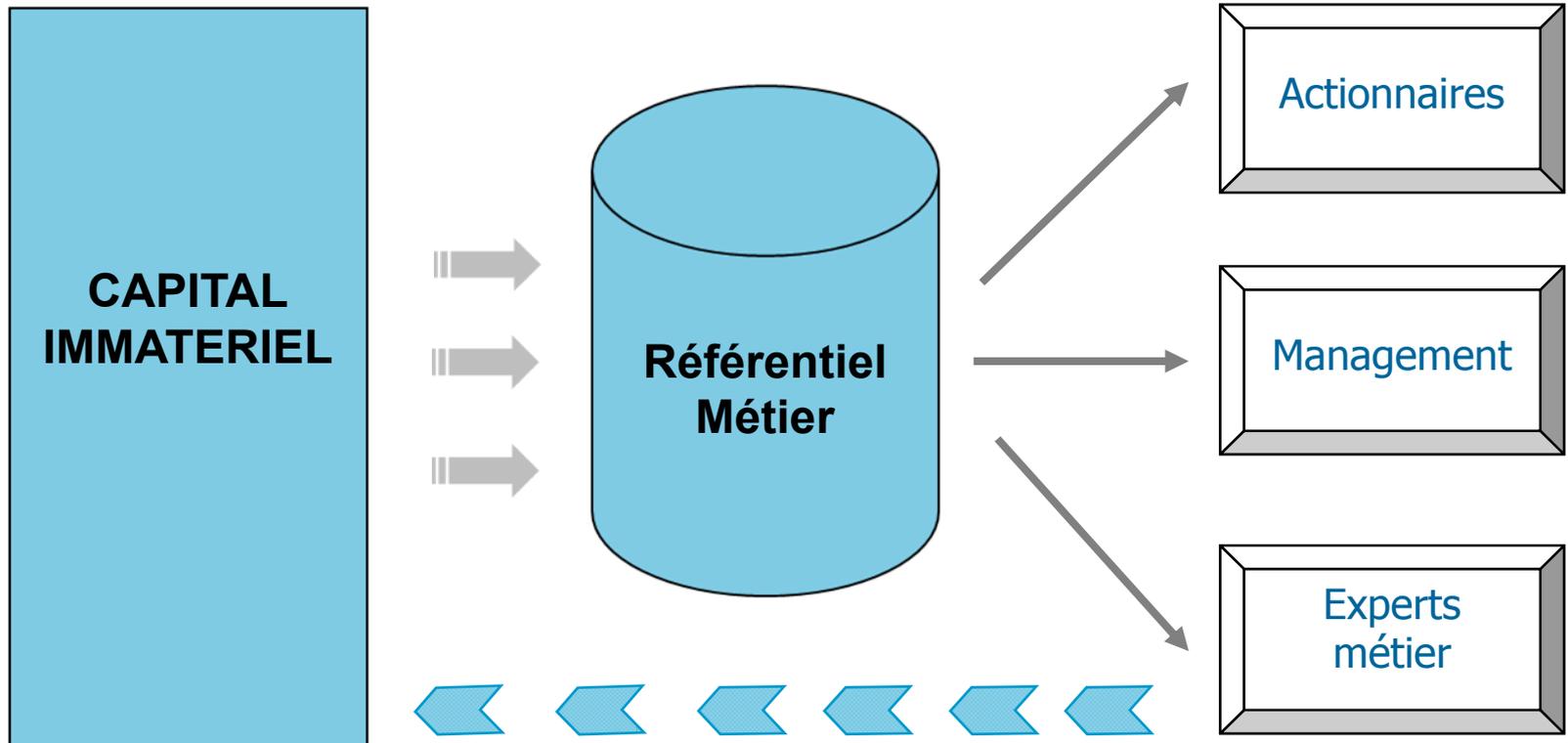
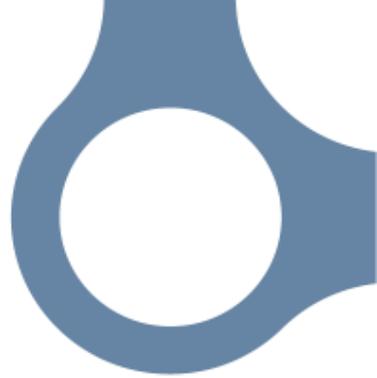
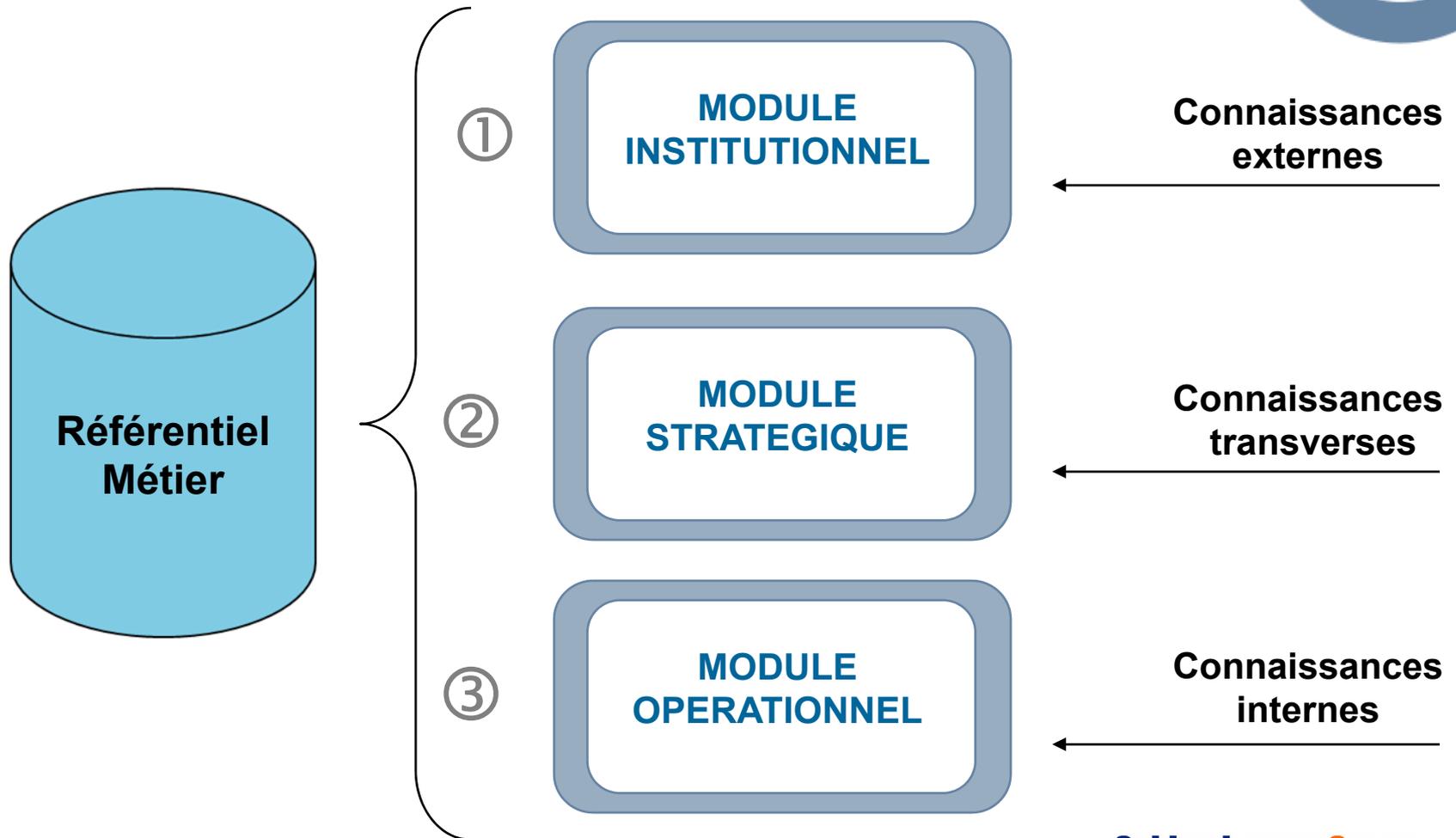


Schéma fonctionnel

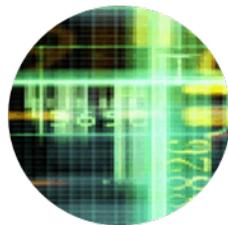


Démarche de construction

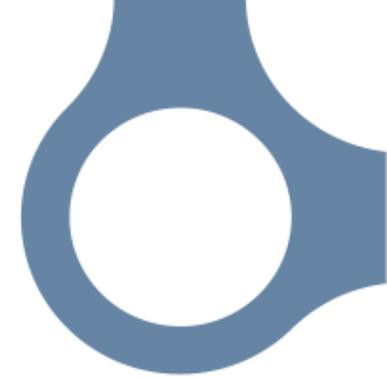
Approche
Top-down

FONDS
INFORMATIONNEL

Approche
Bottom up



Processus d'élaboration



1 Extraction Selection

Extraction et
sélection
de " candidats
cibles "

2 Analyse des candidats cibles

dépendances
syntaxiques
de certains candidats

3 Création de classes de termes

Création de classes à
partir des
regroupements ou
dépendances

4 Création de classes domaines métiers

Analyse et observation
des cooccurrences
entre termes et
domaines métiers

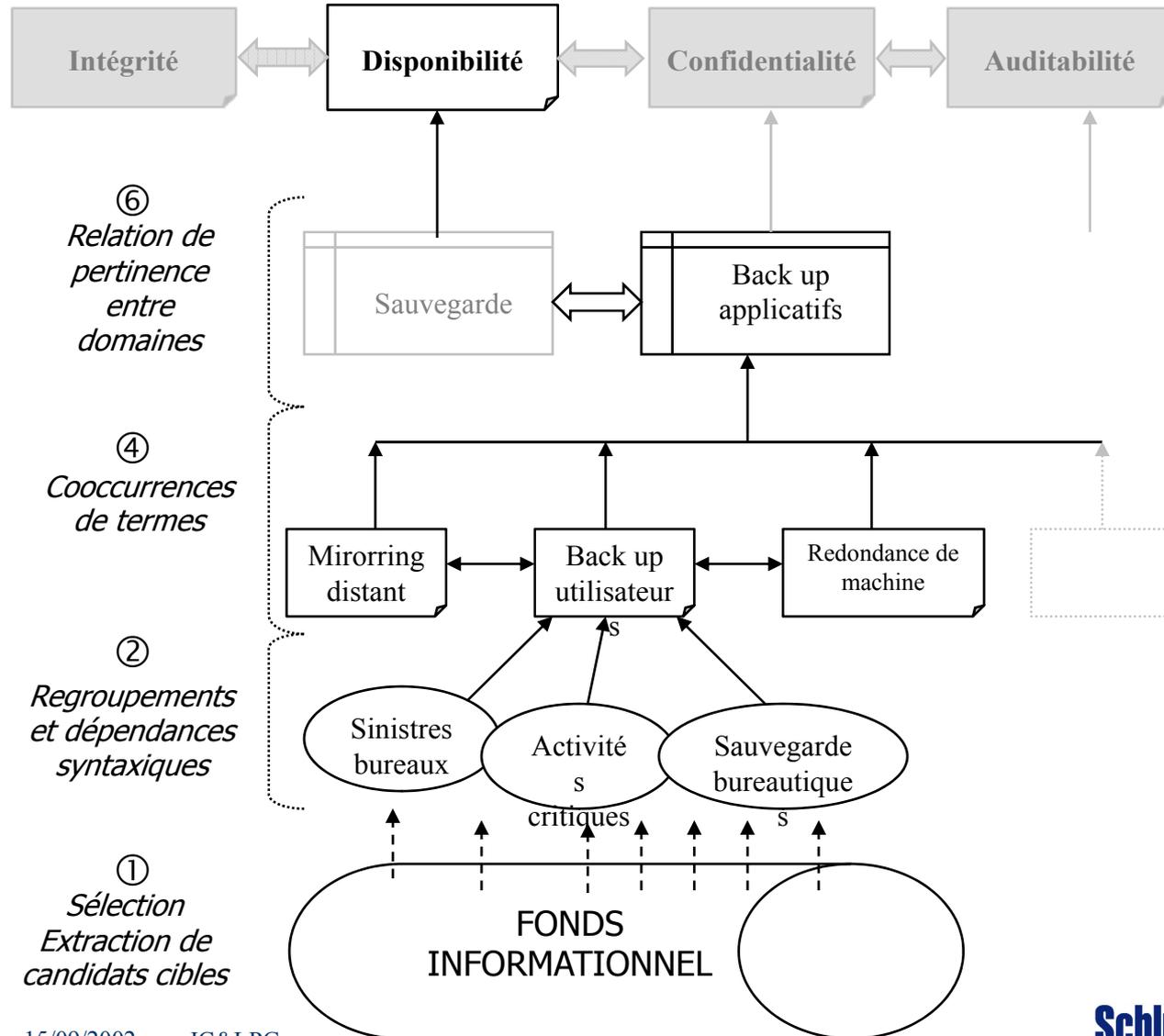
5 Analyse des relations de pertinence

Association possible
entre plusieurs
domaines métiers

6 Création de classes de concept

Création des classes
de concept qui
donnent les principaux
services de l'expertise

Modèle ontologique



Redonner du Sens à l'Entreprise, c'est restaurer l'Homme au cœur de l'Entreprise



Contribution



Reconnaissance



Appropriation