

La réalité opérationnelle du KM chez Schlumberger



Louis-Pierre Guillaume

Process & KM Business Manager

Hervé Gibert

Principal Business Consultant

*Travail collaboratif et
transfert des
connaissances*

6^{ème} EDITION **kmforum**
*Transformer l'entreprise
par les connaissances*
7 octobre 2003

Schlumberger at a Glance

Oil & Gas

Oilfield Services

- Drilling and Measurement
- Wireline
- Well Services
- Well Completions and Production
- Data and Consulting Services
- Schlumberger Information Services
- Integrated Project Management

WesternGeco

- Land Seismic
- Marine Seismic
- Seismic Data Processing
- Multiclient Library
- Reservoir Services
- Q Technology

SchlumbergerSema

Network & Infrastructure Solutions

DeXa Suite of Services

- Technical Consulting
- DeXa.Net Secure Global Connectivity
- DeXa.Host Data Center Operations
- DeXa.Touch Distributed Computing Support
- DeXa.Badge Identity Management and Access Control
- DeXa.Trust Integrated Security Administration
- DeXa.Ensure Business Continuity Solutions

Consulting & Systems Integration

Consulting

- IS Strategy
- Process Transformation
- Change Management
- Program Management
- Knowledge Services
- Enterprise Security
- Innovative Human Resources
- Customer Relationship Management
- Supply Chain Management
- Business Intelligence

Systems Integration

- Functional integration
- Application Integration
- Architecture and Design
- Deployment and Configuration Management
- User Integration

78,000 personnes, plus de 140 nationalités, 100 pays, 1000 sites



Agenda

1. Les mécanismes de gestion de connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises

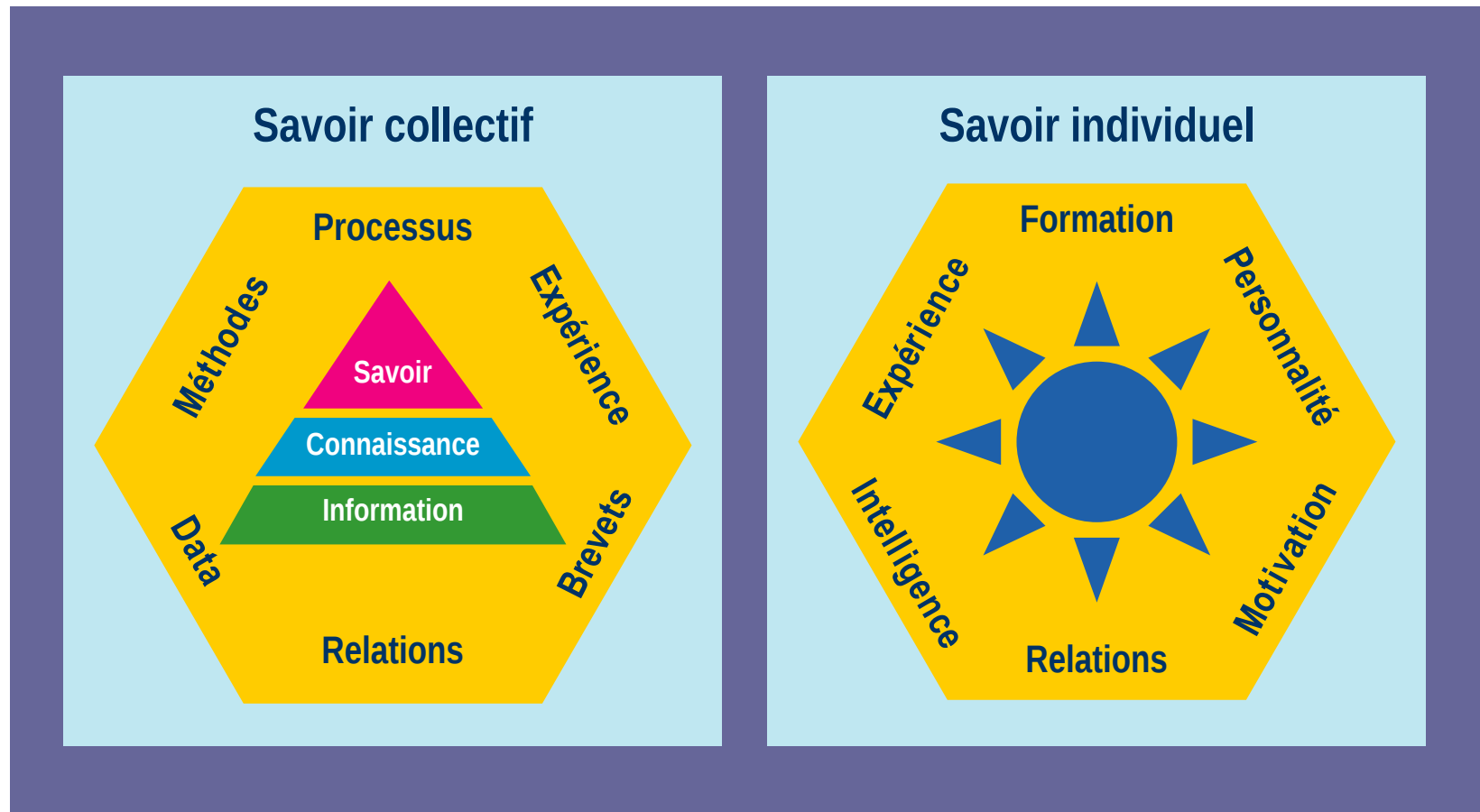


Agenda

1. Les mécanismes de gestion de connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises

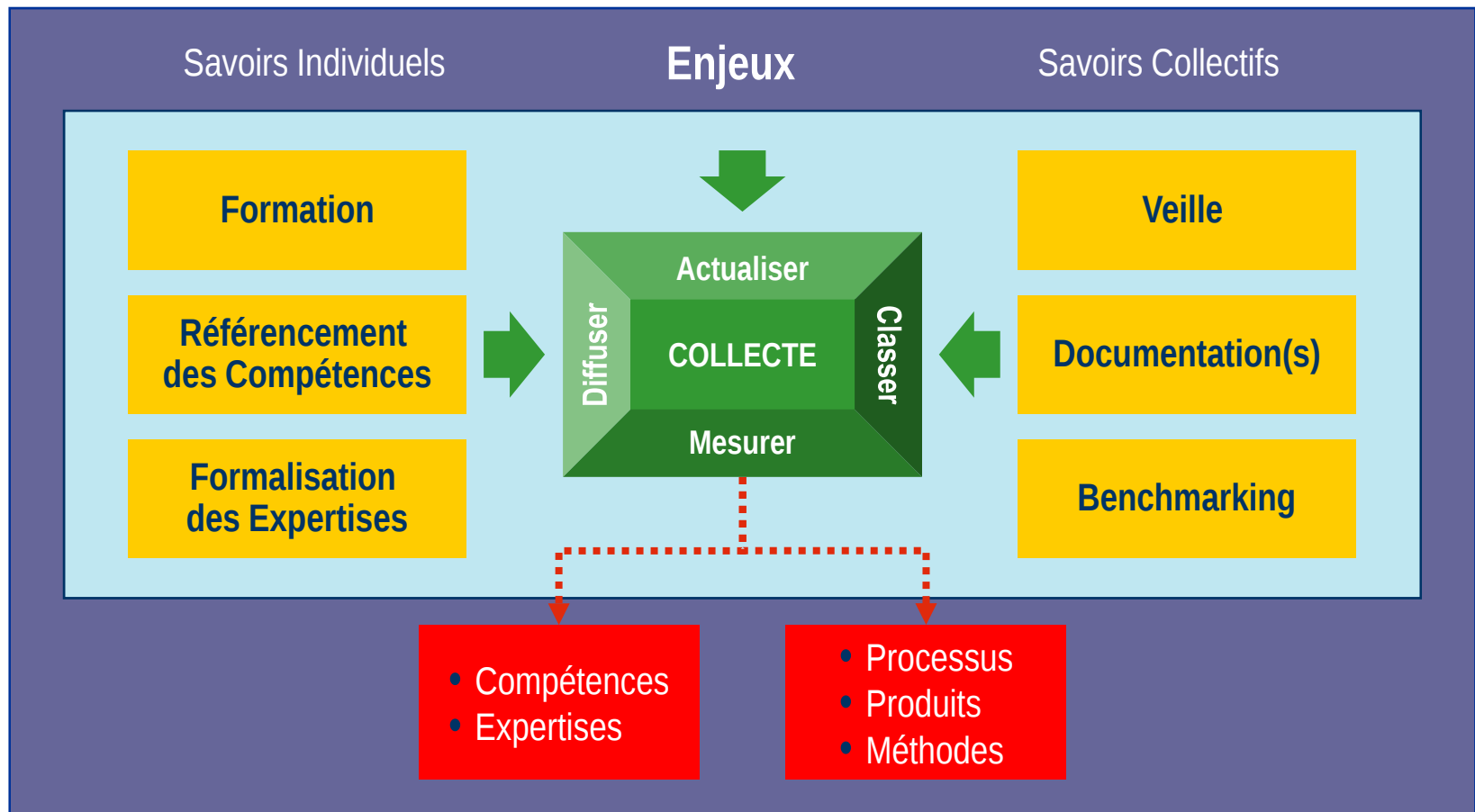


Les deux clés du capital intellectuel



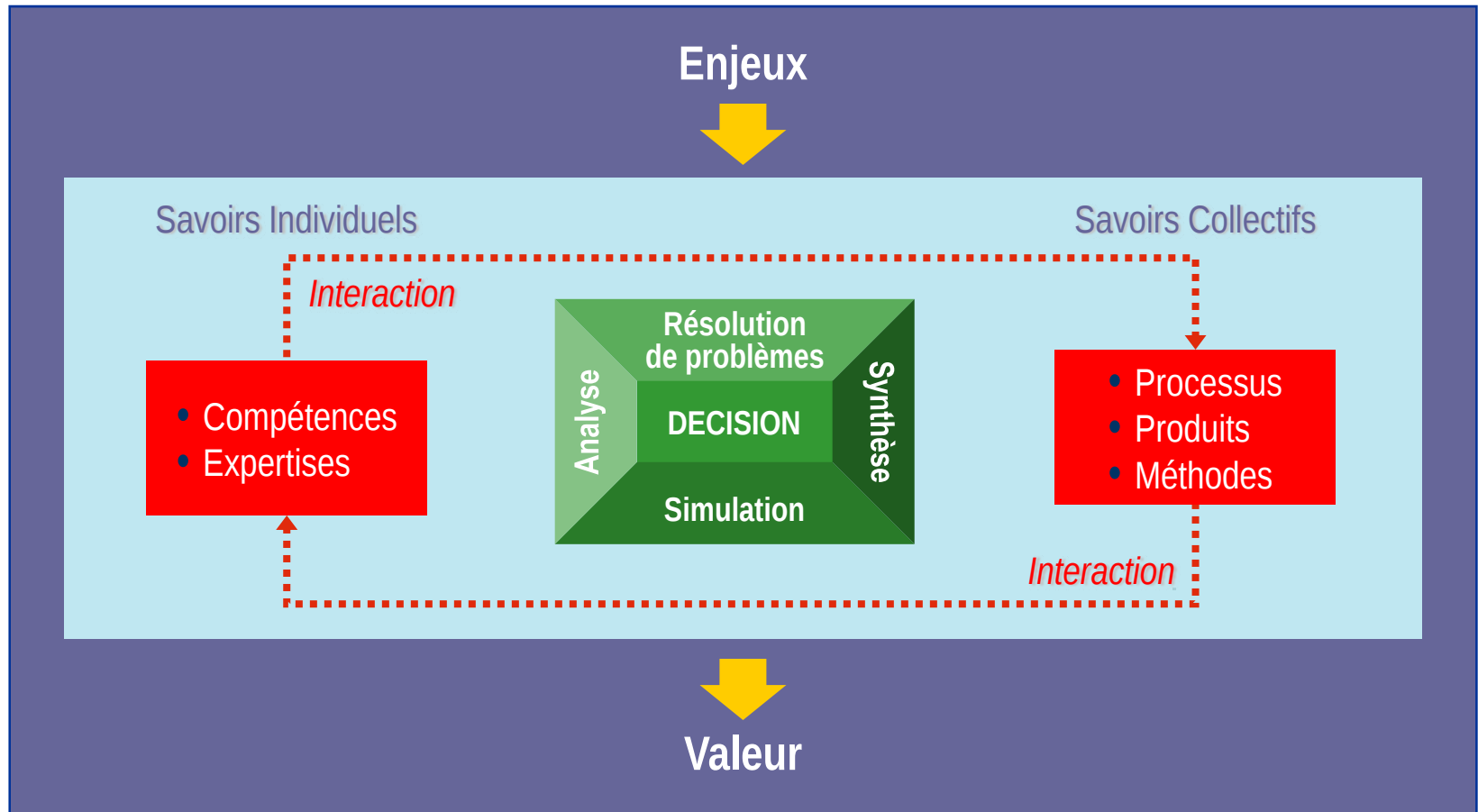
Les trois temps de la gestion de la connaissance

Production - Interaction - Capitalisation



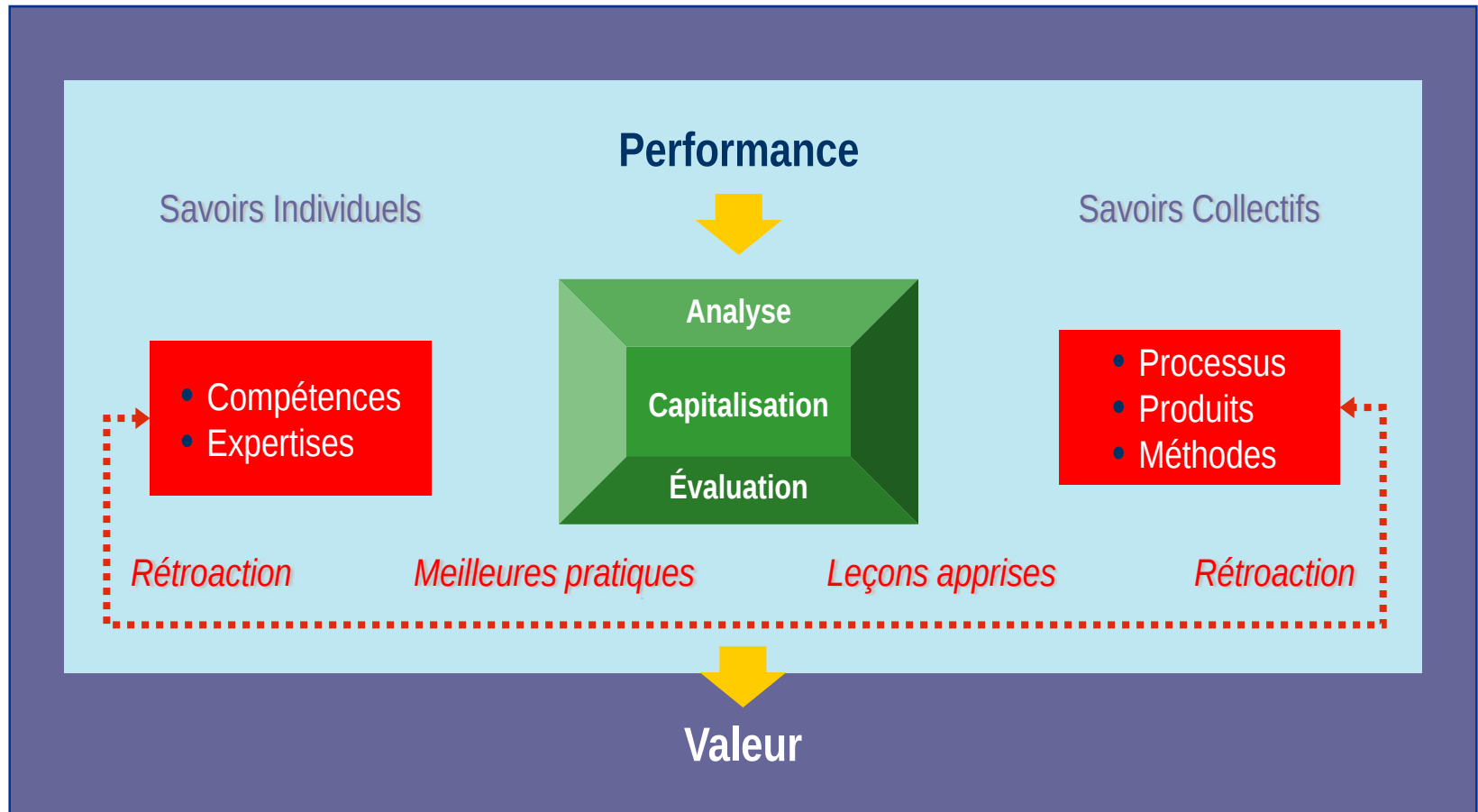
Les trois temps de la gestion de la connaissance

Production - Interaction - Capitalisation



Les trois temps de la gestion de la connaissance

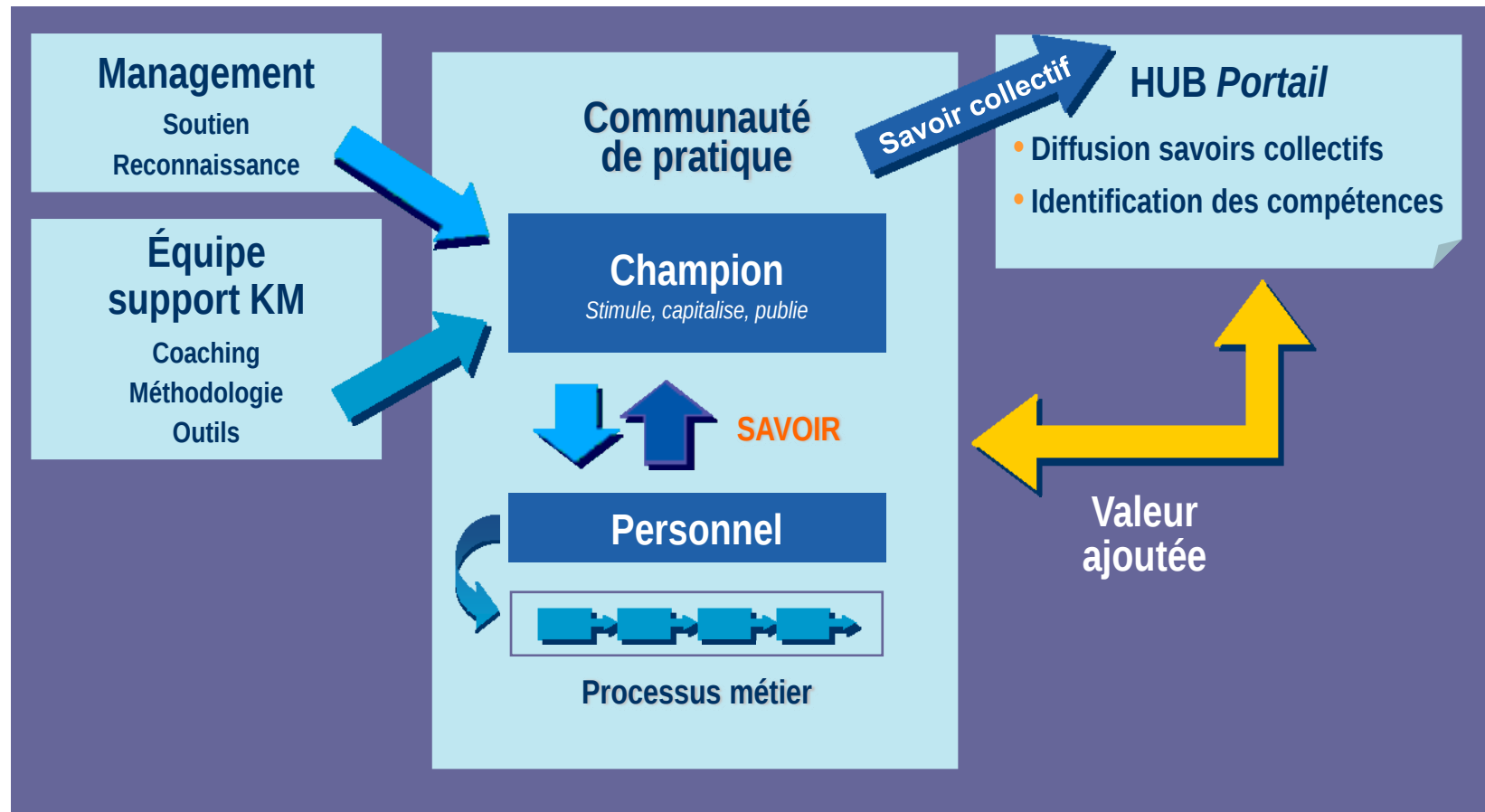
Production - Interaction - Capitalisation



Quels outils sur le poste de travail ? Quelles technologies ?

Interaction	Messagerie/Chat	Navigation	Inscription	
	Forum	Recherche	Profilisation	
	Calendrier	Veille	Publication	
	Espace de travail « communautés »			
Services Meta-Données	Structuration	Catégorisation	Classement	
	Compétences	Documentations	Data	« Produits de Veille »
	Annuaire	Meilleures pratiques	Tab.Bord	Source 1
	Pages Jaunes	Normes	Appli.1	Source 2
	Communautés	Documentation Processus, produit	Appli.2	Source 3
Fondations	Infrastructure	Administration	Sécurité	Mesures

Un levier organisationnel majeur : les communautés de pratiques ou d'intérêts



Agenda

1. Les mécanismes de gestion connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises



La vision "business" de SLB

- 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*



La vision "business" de SLB

- 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.

Apply everywhere what you learn anywhere

Power = Knowledge^{Shared}



Une dispositif dédié à chacun des processus de gestion des connaissances

Connecter
les personnes
entre elles

Corporate Directory
+ CNP

Localisation
et référencement
des savoirs

Connecter
les personnes
entre elles

Schlumberger
LMS
Learning Management System

Référencement
des savoirs validés
et e- learning

Connecter
les personnes
aux communautés

Eureka

Gestion et animation
des communautés

Connecter
les personnes
à l'information



The
Knowledge
Hub

Fédérer
l'information

Connecter
les personnes
à l'activité

 **InTouchSupport.com**
Coupling the Technology Centers to the Field

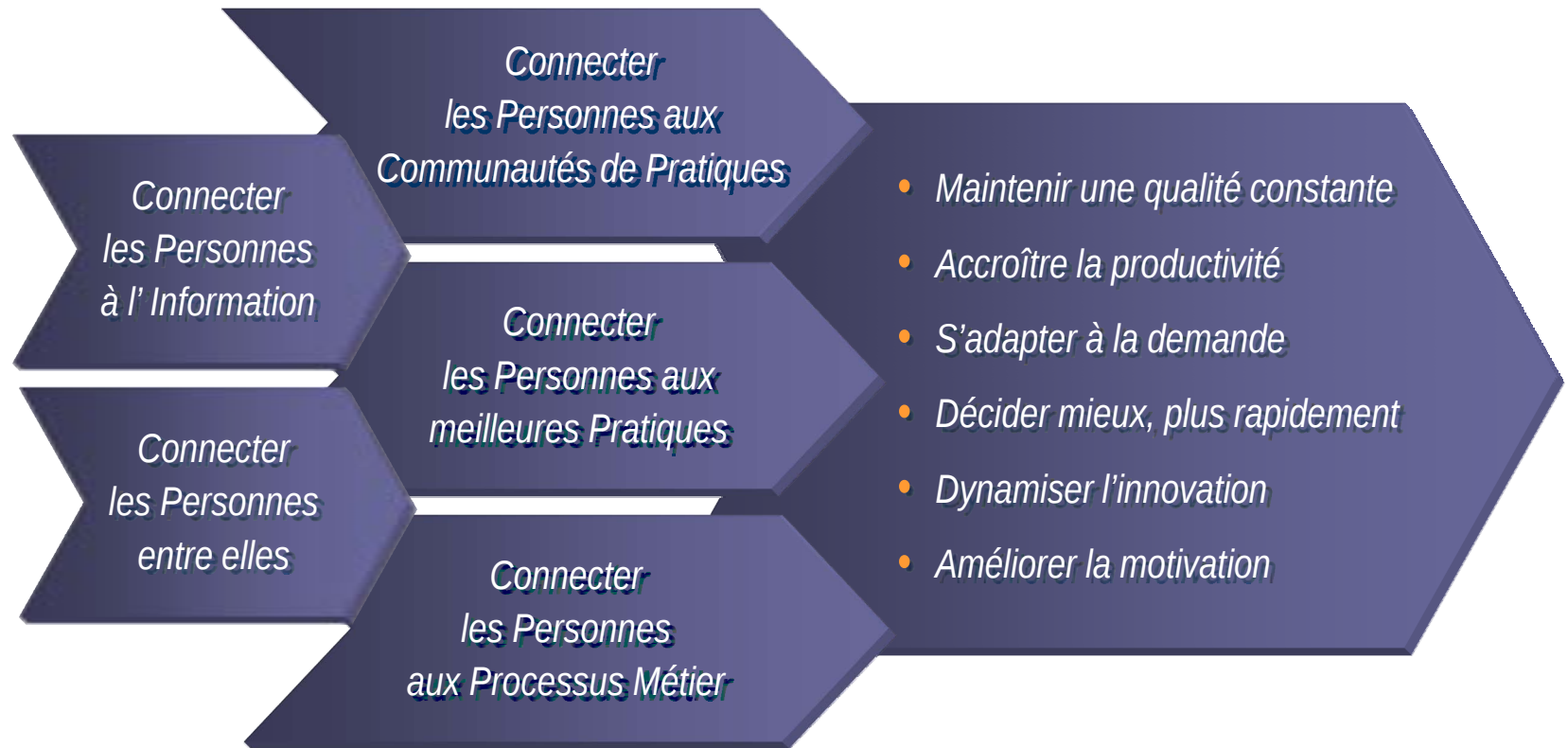
Concentrer
la connaissance
sur le service client



Schlumberger
WORLDWIDE IT PARTNER



Le principe de base : Créer les connections vitales



Focalisation, personnes, processus, technologie, contenu



L'annuaire : La localisation et le recensement immédiat des compétences individuelles

« *Connecter les personnes entre elles* »

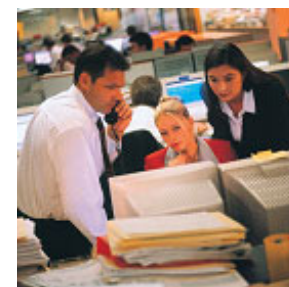
- **Tout employé étant systématiquement répertorié (RH), l'annuaire joue un rôle de référentiel « pivot » pour**
 - L'administration des listes de diffusion et forums
 - Documenter l'organisation et les expertises
 - L'implémentation de la sécurité
 - Piloter l'accès aux applications
- **Levier important du changement culturel**
 - Outils d'intégration (Sema en 3 mois)
 - Très efficace pour dépasser les frontières nationales
- **Quelques chiffres et données techniques**
 - Norme LDAP
 - Sécurisé (PKI)
 - 10 millions de connections par semaine
 - 20 millions de recherches par semaine
 - 60 000 mises à jour par semaine



Career Networking Profile - CNP

« *Connecter les personnes entre elles* »

- Une description du profil des personnels par les personnels (Autogestion)
 - Moteurs et convictions personnels
 - Expérience professionnelle
 - Cursus
 - Compétences spécifiques
- Rôle fondamental des taxonomies
 - Homogénéité des recherches,
 - Dialogue trans-culture
- Utilisé pour la gestion de carrière et le travail en réseau
- CNP en 2003 : 35 553



Compétences validées : LMS

« Connecter les personnes entre elles et obtenir les bonnes compétences au bon moment »

- **Objectifs**

- Gestion des Compétences et des carrières
- Harmonisation et mutualisation des contenus de formation
- Rationalisation et optimisation des coûts
- Cibler la compétence opérationnelle au bon moment



- **Périmètre**

- 75 000 employés - 10 000 objets de formation - 600 000 inscriptions par an
- 15 centres de formation, 1 000 instructeurs
- Accès mondial, 24*7 (sites dépourvus de bonne connectivité : module offline)
- Migration de 9 systèmes existants

- **Quelques chiffres**

- Système supportant 500 utilisateurs simultanés → bientôt 1 000
- Accès système 7/7, avec une moyenne de connexion de plus d'une demi-heure
- SYSTEME de gestion de la formation INCONTOURNABLE ; grande satisfaction des utilisateurs (sondage)
- Le point d'équilibre a été annoncé dès la première année → augmentation de la disponibilité d'ingénieurs compétents → augmentation de revenus



Une communauté mondiale d'experts

« *Connecter les personnes aux communautés* »

- **Initiative de la Communauté Technique de Schlumberger**
 - 25 communautés et 144 sous-communautés
 - 225 leaders
 - 15 000 membres
 - 308 forums (listes de diffusions)
- **Autogouvernées**
 - Élection et constitution
- **Auto-promotion**
 - Visibilité de l'expertise (CNP) → opportunités de carrière
 - Exercer une influence au travers de contributions aux forums
- **Publication d'un rapport annuel de préconisation pour l'évolution du groupe**
- **Documentation en ligne (Tellus), Outils de recherche spécialisés, Forums et outils de pilotage de l'activité interne des communautés**



La fédération des connaissances sur un portail mondial « *Connecter les personnes à l'information* »

- Un portail d'entreprise, poste de travail incontournable, dédié à la fédération des informations
- Le support principal du travail collaboratif et de la gestion de projets
- Un outil de recherche et de navigation
 - 16 000 utilisateurs internes / jour, 50 000 entrées de classement / 3 000 catégories
- Un outil de publication
 - Information produits, services, processus, méthodes, clients, compétiteurs...
 - Génération automatique des pages à partir des contenus, permet aux fournisseurs d'information de se concentrer sur le contenu plutôt que sur l'apparence, la navigation et la gestion des liens
- Un outil d'information sur l'actualité
 - Real -Time : actions, indicateurs métiers et News
- Accès externe et accès interne hautement sécurisé **WWW.SLB.COM**



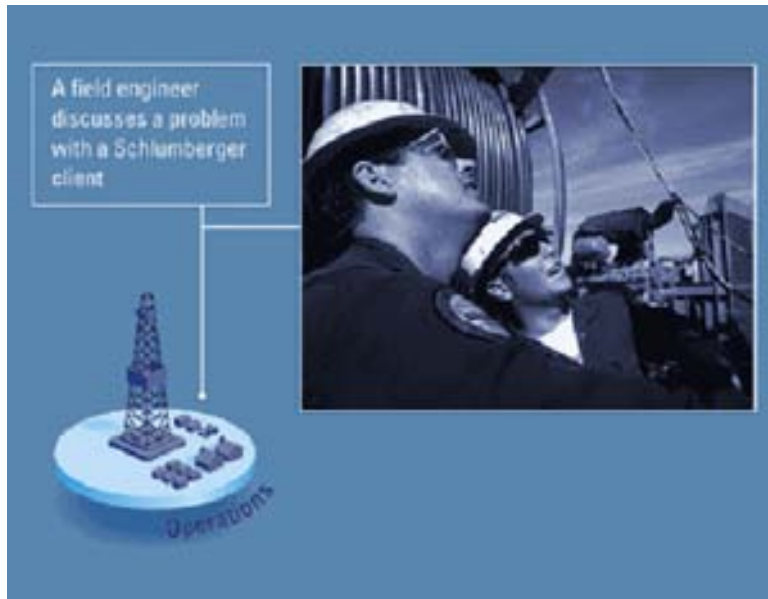
Agenda

1. Les mécanismes de gestion de connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises



« InTouch »

Connecter les personnes aux activités

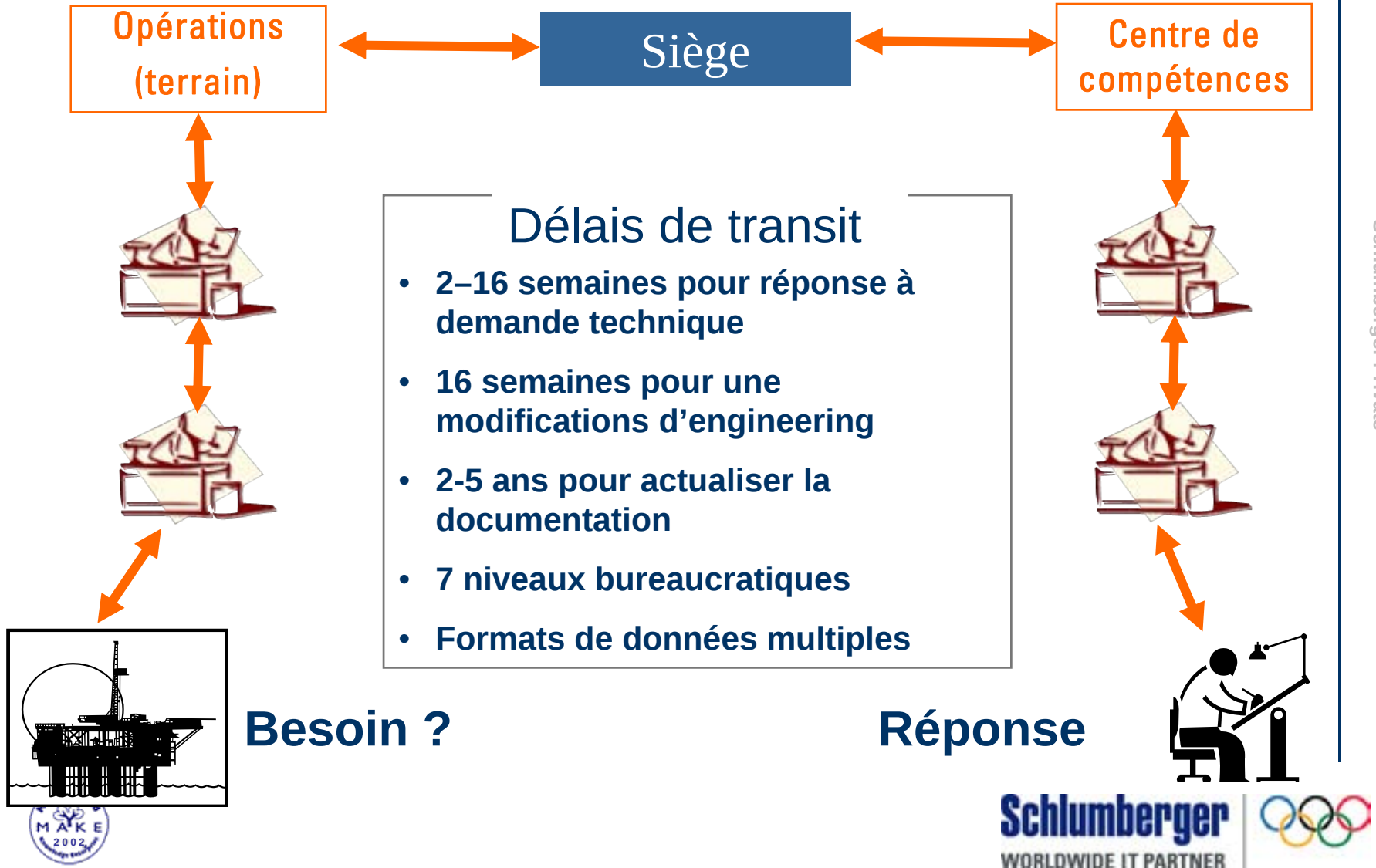


Opérations

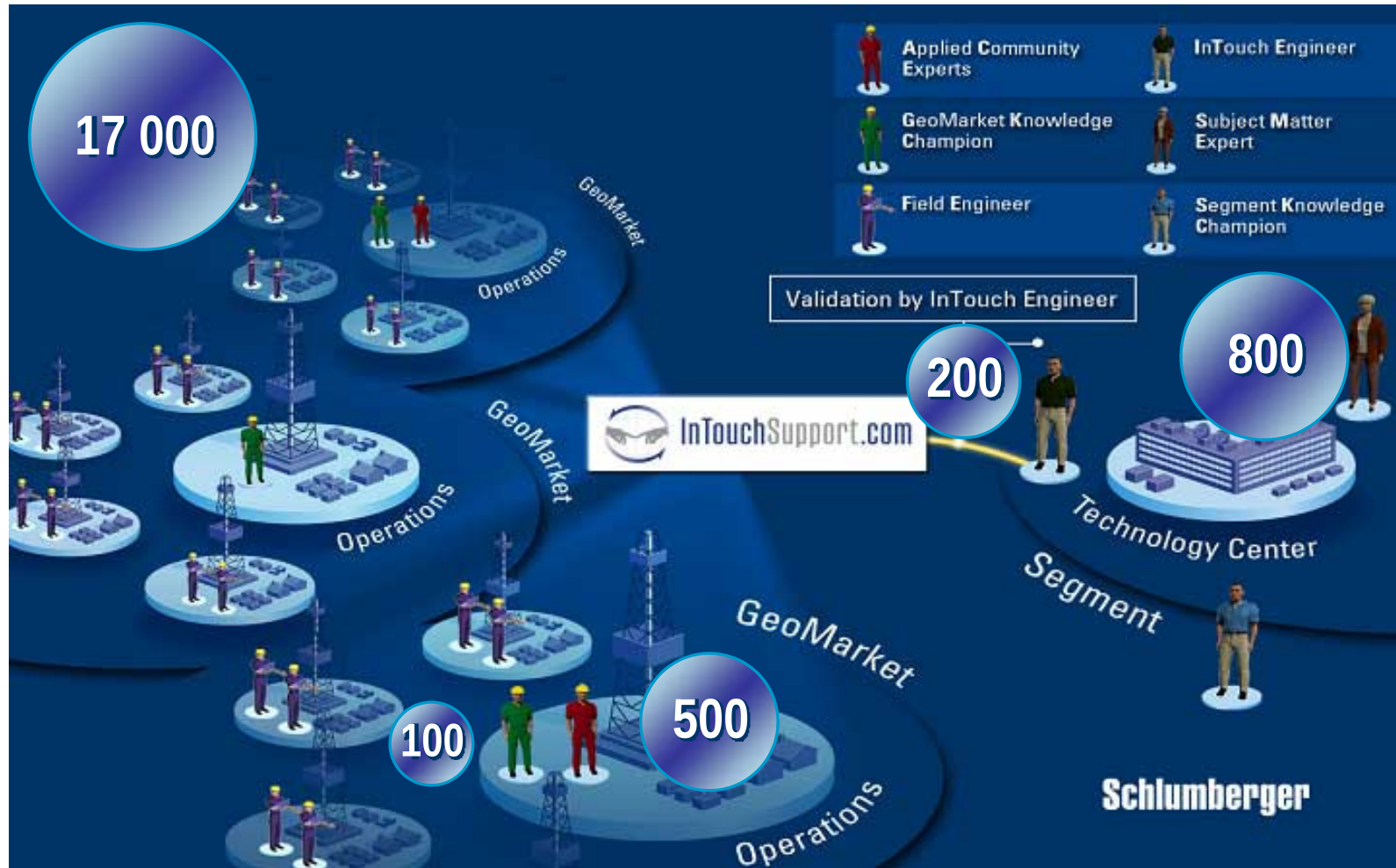
But en 1998: Devenir une Organisation efficace qui supporte le déploiement rapide de nouvelles technologies et qui permette un échange technique direct et rapide entre les centres de compétence et les opérations pour fournir le meilleur service aux clients



L'attente était la difficulté



« InTouch » : L'organisation



« InTouch »

« *Concentrer la connaissance sur le service client* »

« Eureka »

Communauté d'intérêts

- Réflexion sur la technologie et les modes opératoires
- Recherche de solutions transverses
- Recommandations pour stratégie R&D

Améliorations
Technologiques
« Meilleures
Pratiques »

« InTouch »

Communauté
de pratiques opérationnelles

- Concentration de la connaissance sur le service client
- Solutions opérationnelles et techniques
- Information Technologique de Référence

« InTouch » : Objectifs et Solutions



- Améliorer l'efficacité, la rapidité et la qualité de service par un support aux opérations :
 - Activer un processus immédiat d'aide à la résolution des problèmes
 - Accéder sans délai aux informations techniques validées sur les produits et services
- Capitaliser immédiatement pour partager à nouveau et ré-utiliser les connaissances
 - Une Infrastructure Réseau globale, PC standard
 - Un portail unique vers la base de ressources techniques
 - Plus de 75 Helpdesks distribués, 24/7
 - Une base de connaissances validées
 - Formation interactive et distribuée
 - Documentation en ligne, constamment actualisée

Validation - Partage - Ré-utilisation



InTouchSupport.com

Filter by a Content Type: All Search These Results: FIND				
Relevance	ContentType	Description	Shared By	Last Modified
100%		EDMS Support Reference Page (#3258991) EDMS Support Reference Page		03-Jun-02
100%		Documentation and TBT for Speakers of English as a Second Language (#3260540)  Authoring guidelines for a particular population		03-Jun-02
100%		Do's and Don'ts for Analysis and Evaluation (#3260544) 		31-May-02
100%		Copy a list from Word to EDMS (#3019585) Easy copy of a numbered/ordered list from a Word file into EDMS		29-May-02
100%		Finding the source of an EDMS "SGML parse error" (#3052759) SigmaLink issues an SGML parse error and fails to check in a DM when it contains special characters unrecognized by SL.		27-May-02
100%		Excel Import Option: Exclude Font Options (#3019152) Uncheck all font options when doing an Import of Excel tables into Epic		21-May-02
100%		Teleworking: Advantages and Challenges (#3260552) Interest in teleworking is increasing in organizations world wide and Schlumberger is no exception. Advantages are clear, but several factors deserve careful consideration.		15-May-02
100%		SOPHIA Hardcopy Catalog (#3280026)  List of hardcopy manuals available from SOPHIA		02-Jun-02
100%		Creating cross-references in EDMS using DTDv3 (#3020834) Job aid for creation of LINK cross-references		23-May-02
100%		SLB paper at XML Conference- December 2001, Orlando, Florida (#3264061)  Deployment of an XML Documentation and Training Project Across a Multinational Corporation		23-May-02
100%		Urls with special characters in EDMS (#3283734) Replace "&" by "amp;" in the href attributes.		29-May-02
100%		No PDF output for IO (#2048097) When you name your IO (Information Object) in Sigmalink, do not use the parenthesis "()".		26-Apr-02
100%		Warning: Check all Symbols in Table Cells after V2 to V3 conversion (#3250013) All numerical values with symbols need to be checked in table cells of V2 to v3 conversions		12-Apr-02





Schlumberger

★★★★☆

Best Practice
Good Idea

- ▶ add to bookshelf
- ▶ provide feedback
- ▶ share
- ▶ add to reference page
- ▶ print
- ▶ close

▼ **File Attachments:**

- ▼ Field Attached Files
- ▼ Sophia Attached Files

▼ **Classification Info**

▼ See Related Contents

▼ See Reference Pages

▼ See Feedback

InTouchSupport.com

Documentation and TBT for Speakers of English as a Second Language

Content ID: 3260540

Shared By: [Redacted]

Submitted Date: 19-Dec-01

Last Reviewed: 03-May-02

Validated By: [Redacted]

Keywords: training, documentation, course, english, second language, ESL, authoring, writing, tips, communication, guidelines, communication guidelines, readability, EDMS

Helpdesk: EDMS SUPPORT

Segment: Oilfield Services

Status: Valid

Confidentiality: Private

▲ **Summary**
Authoring guidelines for a particular population

▲ **Reason for Best Practice**
A significant percentage of Schlumberger's work force speak English as a second language. A few simple guidelines can assist writers to provide this population with information that they can more readily interpret and apply.

▲ **Best Practice Details**
Many Schlumberger employees speak English as a second language. Typically, this population requires more time to interpret and apply written information. Below are eight (8) rules of thumb that will enable documentation and Technology-Based Training (TBT) development teams to create materials that are more readily understood and applied:

12-Apr-02 Louis-Pierre Guillaume - Replace "4th-grade reading level" by "10 years old reading level"

23-Apr-02 [Redacted] - Perhaps add cross-reference to resources defining reading ages

23-Apr-02 [Redacted] - TBT stands for Technology-Based Training (also known as on-line training or web-based training)

▲ Classification Info

Equipment\Oilfield Services\EDMS
Function\Training
Function\Training\Course Design
Function\Training\On Line Training

▲ Feedback

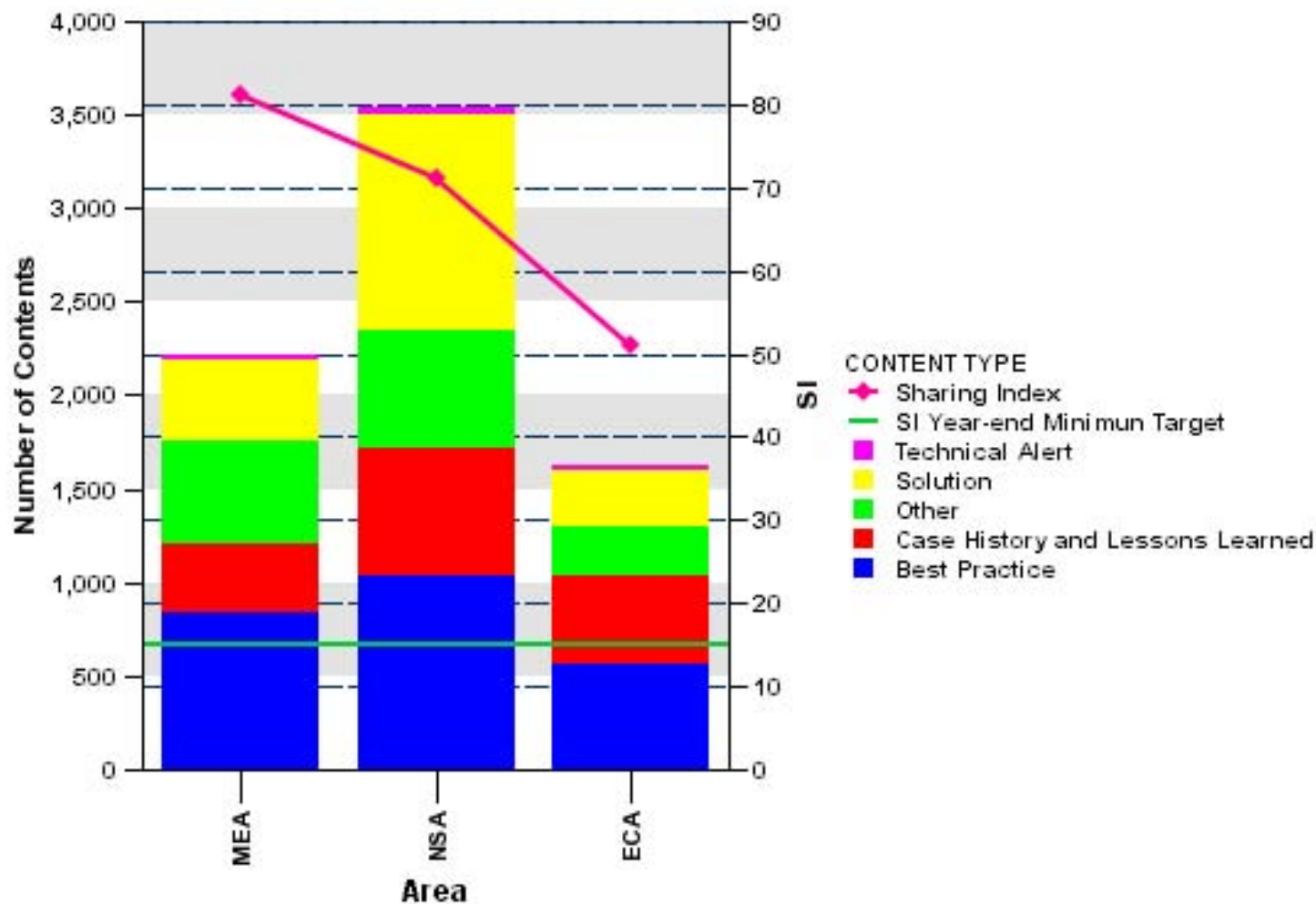
Average rating: ★★★★★ (3 feedback)

Question

Average Response

Will this content result in quality improvement?	YES
Will this content result in a positive Client Satisfaction impact?	YES
Is the content relevant to the user and does it provide enough substance to make it valuable and worthwhile to the user?	YES
Is this content clear and understandable?	YES

« InTouch » : Le partage se répand



La gestion de connaissances aux Jeux Olympiques



“The World is watching “...

Notre Responsabilité

- « Partenaire mondial pour les technologies de l'information »
- « Top integrator » pour l'ensemble du système d'information
- « Conduire le consortium » des partenaires et des fournisseurs



Les Enjeux

- Un système d'information de très haute complexité (Sécurité, redondance,...)
- Une équipe opérationnelle de 3200 personnes renouvelée à 90% entre chaque jeu
- Minimiser les coûts et les risques
- Exigence d'une qualité de service sans faille, **impérativement dans les délais** et au budget prévu

L'un des principaux facteurs clé de succès
→ Un système rigoureux de capitalisation

“The World is watching “...

Entre chaque JO, un processus de capitalisation des connaissances :

- Cartographie et évaluation des connaissances sur quatre dimensions :
 - **Processus d'intégration** : conception, réalisation, tests et mise en opération des logiciels
 - **Technologies** : performances, robustesse des applications et des infrastructures de sécurité
 - **Management** : contrats, ressources humaines, qualité
 - **Gestion des relations** : Comité Olympique, contractants, volontaires, fédérations sportives, ...

Pendant chaque JO :

- Une équipe dédiée à la gestion des connaissances, basée à Barcelone chargée de coordonner les meilleures pratiques
 - Identification des connaissances critiques
 - Coordination de la mise en œuvre des meilleures pratiques
 - Diffusion, gestion des retours d'expériences, capitalisation



Agenda

1. Les mécanismes de gestion de connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises



« InTouch » : le Résultat

- **Investissement initial: 28 Millions US\$**, coût récurrent annuel 5 Millions US\$
- **Économie estimée: >150 Millions US\$ annuels**
- Temps de Réponse
 - **95%** de réduction pour la réponse aux demandes techniques
 - **75%** de réduction pour l'actualisation des modifications d'engineering
- **150 positions nouvelles** (*InTouch Engineers*, experts) compensées par élimination et redéploiement de 200 positions de management technique intermédiaires
- **Bénéfices non quantifiables:** service au client amélioré, formation juste-à-temps, moins de temps mort, introduction plus rapide de produits, meilleure connaissance du marché
- Calculé sur des enquêtes terrain (4500+ répondants): inclus des revenus additionnels, des incidents ayant généré des revenus additionnels, des "lost job/lost client" évités ou des économies réalisées



Agenda

1. Les mécanismes de gestion de connaissances en 4 points
2. La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
3. Étude de cas: Eureka, InTouch et les JO
4. La rentabilité d'un projet de gestion des connaissances opérationnel : l'exemple InTouch
5. Quelques leçons apprises



KM: Facteurs Clés de succès

- Engagement fort du Management
- Focalisation
 - Lier a un besoin, une opportunité de business, à une valeur fondamentale
- Personnes
 - Définir les rôles & responsabilités ... Dédier des ressources
 - Alignement: doit faire partie du travail quotidien et du processus d'évaluation
 - Reconnaître les succès ... poser des questions
- Processus
 - Capture, Validation, Classification, Dissémination et Utilisation
- Technologie
 - Rend possible ... rapide & facile à utiliser ; le business doit gérer les développements informatiques ("construire le bateau tout en navigant")
- Contenu
 - Haute Qualité, pertinent & fiable



Quelques Leçons Apprises

- Le défi : créer une culture de partage de connaissances
- Se concentrer sur les problèmes clés du business
- Les Communautés virtuelles sont essentielles (CoP)
 - Unité organisationnelle de base en KM
- La technologie n'est pas tout, mais ...
 - peu de progrès sans elle
- Importance du contenu
 - "Qu'est ce qu'il y a à l'intérieur pour moi"
- Chacun peut contribuer
- Importance de la récompense et de la reconnaissance (par communauté, management)

Focalisation, personnes, processus, technologie, contenu



Apply everywhere what we learn anywhere™



Power = Knowledge^{Shared}

