

*comprendre l'offre*

gilles balmisse\*

# outils pour collaborer et gérer les connaissances

Arrivé à maturité, le knowledge management met aujourd'hui l'accent sur la nature relationnelle, sociale et humaine de la connaissance, jusqu'ici négligée au profit d'une approche dominée par les technologies. Mais le partage du savoir entre les collaborateurs reste un problème davantage lié à la culture d'entreprise et à son management, qu'à l'utilisation des outils informatiques.

La mise en œuvre des outils de management des connaissances ne constitue pas une question secondaire. Gérer les connaissances à grande échelle exige le déploiement d'outils adéquats. L'offre complexe et étoffée rend le choix de ces outils difficile. Cette tendance s'accroît avec les technologies web 2.0 en entreprise. En revanche, la richesse de fonctionnalités des logiciels métier spécialisés dans le knowledge management (KM) facilite la collaboration.

## premier niveau de lecture du marché

L'offre du marché en matière de management des connaissances et de travail collaboratif peut être découpée en trois grandes familles d'outil :

- **Les suites logicielles** – nommées smart enterprise suite par le Group – résultant de la convergence entre les produits de portail, de gestion de contenu, de travail collaboratif, d'accès à l'information et de gestion des processus métier.

Parmi les sociétés proposant des suites logicielles, citons Micro-

soft, IBM, Autonomy, Open Text et Oracle. Il n'existe pas de solutions libres sur le segment, même si des acteurs comme Alfresco, fondé par des anciens de Documentum, sont à surveiller.

- **Les outils dédiés**, des logiciels conçus pour le knowledge management et le travail collaboratif. Généralement spécialisés dans un domaine fonctionnel spécifique, ils offrent un large éventail de fonctionnalités : gestion de contenu et documentaire, collaboration en temps réel, collaboration asynchrone à travers des espaces de travail partagés, gestion des expertises, recherche d'information, text mining.

- **Les outils métier collaboratifs**, des applications proposant, utilisant et tirant partie de fonctionnalités complémentaires de travail collaboratif, comme les produits de gestion de projets, de cycle de vie des produits et de code informatique.

## connaissances, outils et personnes

Quelle que soit sa famille, un outil de management des connaissances fournit un support efficace au soutien du processus de

KM. En simplifiant, nous pouvons relever deux grands types d'actions :

- La gestion des connaissances existantes.
- La création de nouvelles connaissances, l'essence même du processus de KM.

Du point de vue de l'organisation, la connaissance reste portée par les informations d'un côté, contenues généralement dans le système d'information, et les collaborateurs de l'autre.

## les quatre fonctions d'un outil de KM

Au final, nous identifions les quatre fonctions principales qu'une plateforme de KM doit offrir [voir la figure en page 29] :

- 1 **Gestion des connaissances explicites.** La base de connaissances constitue le cœur de la fonction dont la vocation consiste à faciliter des actions sur la base de connaissances, l'alimenter, organiser et utiliser.

- 2 **Découverte de connaissances.** Elle simplifie la création de connaissances à partir de l'analyse et de la mise en perspective des nombreuses informations inexploitées contenues dans le système d'information. Pour y parvenir, l'outil va largement s'appuyer sur les technologies de text mining. Sa vocation réside dans l'ex-