



## **Intelligence économique (partie 6) : Distribution de l'information et gestion des connaissances**

› **Si les résultats des analyses en intelligence économique doivent être utilisés dans toute l'entreprise, ceux-ci doivent être documentés et mis à disposition des employés sous une forme adéquate. Les systèmes de gestion de contenu et les portails d'intelligence économique centraux et personnalisables offrent ici une aide précieuse.**

*DE Klaus Manhart (03.03.2008)*

Les analyses en intelligence économique et leurs résultats livrent des enseignements importants, qui peuvent faciliter, de manière fondamentale, les décisions pertinentes pour l'entreprise. Mais ces enseignements ne sont pas toujours pris suffisamment en considération par les employés.

En pratique, il arrive toujours que les analyses et les résultats ne soient utilisés que par une petite partie des utilisateurs pour lesquels les résultats sont importants. Intentionnellement ou non, les analyses en intelligence économique ne sont pas toujours retransmises, et les résultats importants des analyses restent alors inaccessibles à certains décideurs et certains services.

Les raisons de la distribution insuffisante de l'information sont diverses. Par exemple, seul un cercle limité d'utilisateurs a accès aux résultats d'analyse des systèmes Data Mining. Ou bien le choix des destinataires pour la retransmission manuelle des résultats d'analyse se fait de manière subjective. Mais avec le plus souvent des analyses en intelligence économique réalisées par des services précis sans que d'autres en aient connaissance.

Cette distribution déficiente de l'information a pour conséquence des inefficacités, qui enterrent à long terme le succès des analyses en intelligence économique. Celles-ci ne se laissent réparer que par l'amélioration de la communication de l'entreprise et à la condition que l'intelligence économique soit étroitement liée à la gestion des connaissances des entreprises.

### › **Améliorer la gestion des connaissances**

La gestion des connaissances ou du knowledge doit permettre aux entreprises de documenter et sauvegarder un savoir d'entreprise, et de le mettre à la disposition des employés intéressés. Les composants techniques mis à disposition pour cela sont les systèmes de gestion des connaissances. Ceux-ci livrent la « base du savoir » basée sur l'informatique pour la gestion des connaissances de l'entreprise.

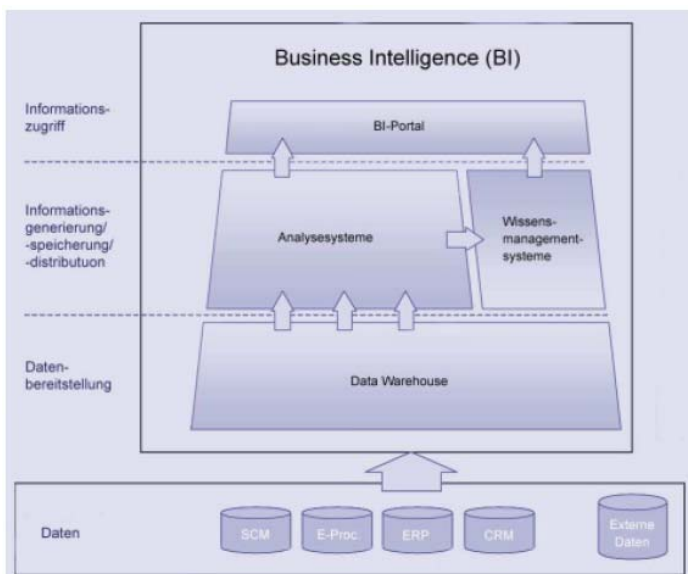
Le terme base du savoir a trop souvent conduit, par le passé, à ce que le développement des bases de données soit lié à la gestion des connaissances. Par conséquent, il se présentait souvent des désenchantements dans la pratique, car beaucoup d'entreprises devaient constater de manière douloureuse que de pures bases de données ne forment pas encore de bases de connaissances.

En conséquence, cette approche s'est profondément modifiée au niveau technologique. Si le point de départ était les bases de données pour gérer les documents et les archiver, la tendance va vers une plate-forme d'information multifonctionnelle basée sur un navigateur qui réunit une diversité de systèmes informatiques.

Celle-ci devrait également transmettre à chacun cette partie considérable de connaissances de l'entreprise, qui, non codifiable et non structurée, ne peut être stockée sur un support de données. Finalement, beaucoup de choses n'existent que de manière subjective dans la tête des employés et ne se laissent pas stocker formalisée sous forme électronique. Ici, un système de gestion des connaissances doit se limiter à simplifier la recherche des interlocuteurs correspondants ou à aider le processus de communication, par exemple avec des systèmes de vidéo-conférences.

### › Systèmes de gestion de contenu

Dans la pratique, la gestion des connaissances est pour l'instant plus une idée qu'un concept transposé. Cela vaut d'autant plus pour l'intégration d'intelligence économique et de gestion des connaissances. Mais les systèmes de gestion des connaissances (SGC) déjà établis dans de nombreuses entreprises permettent aujourd'hui une transposition concrète. Si l'on relie les systèmes de gestion de contenu aux systèmes d'intelligence économique, on peut contribuer, en tant que lien, à une architecture importante de gestion des connaissances – réalisable vraisemblablement ultérieurement-.



**Les systèmes de gestion de contenu peuvent être mis à disposition comme partie des systèmes de gestion des connaissances en intelligence économique.**

Avec les systèmes de gestion de contenu, les connaissances en intelligence économique se laissent sauvegarder et distribuer de manière ciblée. Elles permettent de présenter, de manière plus ou moins automatisée, les résultats des analyses à tous les groupes d'utilisateurs ou à certains d'entre eux. Tous les systèmes de gestion de contenu misent pour cela sur la séparation du contenu et du layout. Au niveau technique, cette séparation est réalisée sous forme de templates (présentations) – structures fondamentales prédéfinies pour la représentation de contenus. Lorsqu'un document est appelé du serveur, les templates conduisent les contenus des différentes sources, telles les bases de données ou les documents vers un format commun, p.ex. HTML ou XML. De cette manière, les systèmes de gestion de contenu garantissent des structures de liens sans erreur et le maintien des présentations de design de l'entreprise.

SGC aide avant tout à l'insertion, l'actualisation, l'archivage ainsi que la préparation de documents. Il utilise pour cela des méthodes de contrôle de versions, d'habilitation ainsi que d'assurance-qualité. Du fait que les textes, les images et les autres composants d'un document soient enregistrés dans une base de données et gérés là-bas, ceux-ci peuvent également être utilisés à plusieurs reprises et différentes versions des contenus peuvent être sauvegardées.

### › **Intelligence économique et SGC**

Quels contenus en intelligence économique se laissent gérer et distribuer par les systèmes de gestion de contenu ? Par principe, les résultats d'analyse et les modèles d'analyse. Les résultats d'analyse sont les résultats réalisés par les analyses en intelligence économique, par exemple la segmentation des clients selon le pouvoir d'achat en raison d'une analyse de cluster. Dans les modèles d'analyses par contre, les modèles eux-mêmes priment.

Les résultats et présentations d'analyses peuvent être documentés dans les systèmes de gestion de contenu avec des formes de présentations différentes.

**Documents** : des formes de documents fixes, telles que PDF ou Excel sont avant tout appropriées pour présenter des rapports standards formatés. Une transformation ultérieure automatique est cependant ainsi à peine réalisable. Ce désavantage se laisse contourner en utilisant des langages de balisage tels XML. On peut donner une structure rigide aux documents par le biais de schémas DTD (Document Type Definition) ou XML.

**XBRL** : Le « Extensible Business Reporting Language » sert au reporting interne et à l'échange entre les systèmes d'application dans l'entreprise. XBRL est particulièrement bien adapté au transfert de données professionnelles d'une entreprise. Par exemple, des données concernant la clôture d'une période commerciale se laissent définir et publier dans le cadre d'un rapport externe. Les destinataires sont des analystes, des commissaires aux comptes ou des administrations.

**PMML** : Le « Predictive Model Mining Language » peut être utilisé pour la description et l'échange de modèles Data Mining. Un document PMML est composé de trois parties : la description de la source des données, des transformations préliminaires de l'ensemble des données et des paramètres du modèle utilisé. Sur la base de cette structure, les analyses se laissent échanger entre les différentes applications Data Mining.

A côté de ces standards, les fabricants de systèmes d'analyses offrent souvent leurs propres formats de données pour sauvegarder les résultats et les présentations d'analyses. Ils peuvent également être utilisés comme contenu d'intelligence économique, s'ils sont compatibles avec les systèmes de l'entreprise.

### › **Portails d'intelligence économique**

Une variante particulièrement effective et confortable pour présenter les analyses en intelligence économique aux clients finaux est celle des portails d'applications centrale web avec lesquels les entreprises peuvent offrir des informations structurées.

La caractéristique la plus importante des portails est le rassemblement des contenus et des applications différents sur une surface commune. De cette manière, les portails d'intelligence économique intègrent, par exemple, des systèmes d'analyses basés sur le web mis à la disposition de l'utilisateur sans installation supplémentaire du logiciel client. Les applications classiques de gestion de la relation client CRM/ERP ainsi que toutes les applications qui permettent la coopération par e-mails, calendriers ou conférences des employés au sein de l'entreprise en font également partie.

Le management et les autres utilisateurs reçoivent ainsi un accès centralisé et structuré aux informations disponibles. Les utilisateurs disposent d'un point d'accès défini dans la connaissance de l'entreprise et peuvent prendre des décisions professionnelles fondées.

A côté de l'intégration, il existe une autre caractéristique centrale de portails : la personnalisation. Ils offrent la possibilité d'offrir des résultats conçus sur les besoins individuels des utilisateurs. Les services des ventes et du développement ne reçoivent ainsi que les données intéressantes pour eux.

#### › **Augmenter l'orientation des utilisateurs**

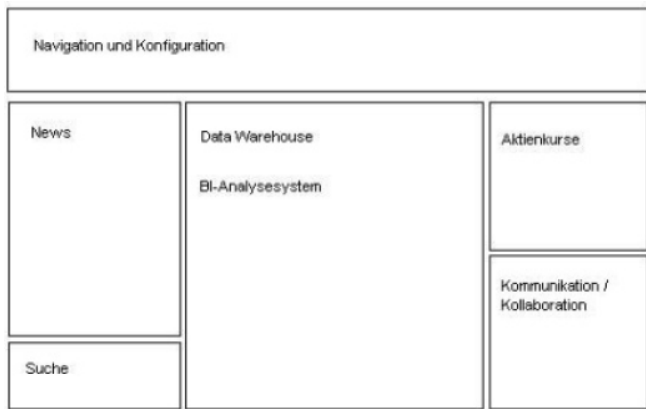
Par principe, la personnalisation se laisse introduire par rôles, groupes ou de manière individuelle. La personnalisation des groupes ou des rôles est introduite de manière uniforme pour des rôles ou groupes définis, de manière à ce que tous les utilisateurs qui font partie d'un groupe aient les mêmes paramètres.

La personnalisation individuelle par contre est spécifique à l'utilisateur et toujours conçue pour une personne. La personnalisation individuelle peut être explicite ou implicite. Pour la personnalisation explicite, l'utilisateur définit de manière active les paramètres, tels que le design du portail et les contenus, tels que certains channels ou applications. La personnalisation implicite par contre s'ensuit par reprise sur les profils des utilisateurs et les données d'utilisation, et donne de manière autonome des recommandations importantes sur les contenus des portails. L'investissement pour la personnalisation implicite est plus grand que pour la personnalisation explicite. Des portails exigeants au niveau technique ont même recours pour l'évaluation des données d'utilisation au procédé Data Mining.

Une autre possibilité pour augmenter l'orientation des utilisateurs est Single Sign On (signature unique). De cette manière, un utilisateur de portail obtient, conformément à son profil d'autorisation, accès à tous les contenus et applications nécessaires. La base est constituée par un répertoire, tels que LDAP.

#### › **Infrastructure de portail**

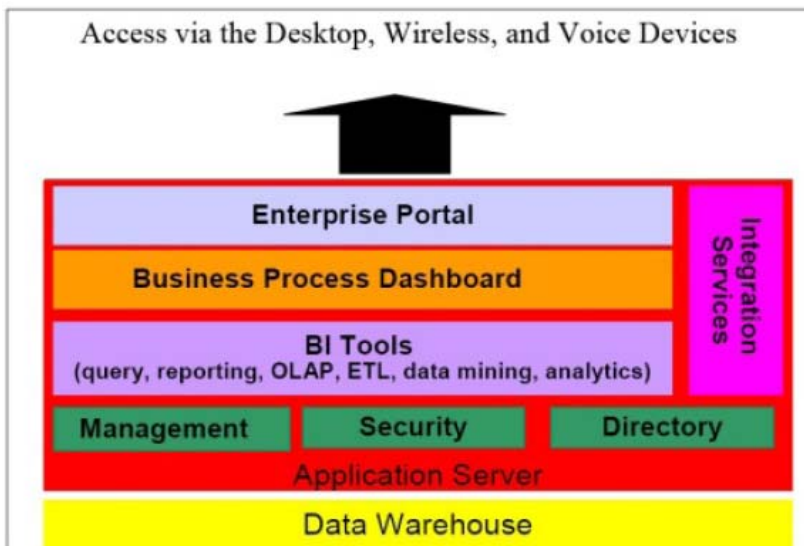
Au niveau technique, le portail d'intelligence économique se compose de plusieurs parties que l'on peut qualifier de portlets. Un portlet d'un portail pourrait, par exemple, être responsable des nouvelles, un autre des entrepôts de données (Data Warehouses), un troisième des systèmes d'analyse en intelligence économique, et ainsi de suite. Les contenus peuvent provenir de sources internes ou externes à l'entreprise. Les contenus externes sont, par exemple, des données, telles que les cours des actions ou des analyses rapportés par des tiers. Les contenus internes proviennent, par contre, de systèmes d'informations propres à l'entreprise.



### Schéma portlet : exemple de structure d'un portail d'intelligence économique

Pour réaliser des portails d'intelligence économique, une infrastructure puissante est nécessaire. Elle doit être au moins composée des éléments suivants :

- › Un cadre portail avec des fonctions pour la personnalisation, signature unique (Single-Sign-on) et un accès indépendant des dispositifs. En dernier lieu, l'accès externe en dehors de l'entreprise doit être permis aux employés mobiles.
- › Intégration : des portails modernes permettent l'intégration de presque toutes les sortes de sources de données et d'applications : à partir de bases de données quelconques et de fichiers de textes simples à des applications Third-Party, telles que PGI//CRM jusqu'à l'import XML via Internet. L'utilisation de portlets garantit une intégration rapide où les non-programmateurs sont aidés par de nombreux assistants.
- › Outils d'intelligence économique : l'analyse adaptée aux utilisateurs finaux et les outils de reporting OLAP et Data Mining ainsi que ETL doivent être contenus dans les outils d'intelligence économique.
- › Services de base : administration, sécurité, Directory Services (SSO) et autres services simplifient l'utilisation du portail et veillent à la sécurité.
- › **Infrastructure d'entrepôts de données** : elle permet l'accès aux données décisives et à l'évaluation des données.



**Portail d'intelligence économique : architecture possible d'un portail d'intelligence économique d'entreprise**

#### › **Bilan**

Afin de rendre les résultats des analyses d'intelligence économique utilisables dans toute l'entreprise, ceux-ci doivent être documentés et mis, préparés, à la disposition de certains employés. C'est la raison pour laquelle les concepts d'intelligence économique disponibles dans l'entreprise doivent être intégrés dans l'informatique de l'entreprise.

Les systèmes de gestion de contenu y jouent un rôle important. Ils permettent de mettre à disposition des personnes intéressées et autorisées les résultats et les présentations des analyses préparés de manière ciblée. L'accès central à l'information est possible par les portails d'intelligence économique. Avec ces applications centrales web, toutes les analyses en intelligence économique et les informations sont accessibles à la surface utilisateur uniforme. Grâce à la personnalisation et à la Single Sign On, les portails d'intelligence économique peuvent en outre être hautement individualisés et adaptés aux besoins de chaque utilisateur. (ala)