IXXO
Web Mining Solutions



Veille collaborative : rendez l'entreprise réellement apprenante

NEOTIS GROUP

Les 5 étapes de la veille collaborative

Parler de veille collaborative pourrait presque être un pléonasme : la veille est forcément collaborative si l'on veut qu'elle soit complète et réellement efficace !

D'autant plus que l'explosion des usages internet ces dernières années a finalement généralisé certaines pratiques de veille, ou plutôt de recherches d'informations disponibles sur le Web. Tous les collaborateurs sont désormais « en veille » sur leur environnement économique, technologique et social. A tel point que les recherches sur le Web ont quasiment remplacé la traditionnelle récupération de brochures des concurrents lors des salons professionnels.

Mais pour autant, est-ce que ces informations collectées de manière très décentralisée sont partagées avec toutes les personnes intéressées ? Comment une information en apparence anodine récupérée par un collaborateur est-elle transmise à un autre qui serait susceptible d'en tirer un avantage certain ?

Car si les pratiques de veille se démocratisent, peu d'entreprises ont finalement mis en place une organisation suffisamment collaborative pour capitaliser sur les informations obtenues et les partager largement afin de faciliter les prises de décision et limiter les pertes de productivité. En effet, **le temps passé par les collaborateurs à faire ces recherches d'informations via les moteurs de recherche grand public est une source réelle de perte de productivité pour les entreprises.** Dès 2005, IDC publiait une étude mettant en avant les coûts cachés liés aux recherches d'informations dans l'entreprise. Certes l'étude est aujourd'hui assez ancienne mais, compte-tenu de l'évolution des usages internet depuis, les pertes de productivité sont bien réelles…

Il faut donc saisir l'opportunité et exploiter cette tendance pour mettre en œuvre un environnement de veille collaborative qui centralisera les données utiles collectées et les transformera en informations à valeur ajoutée pour tous les collaborateurs concernés. C'est l'occasion idéale pour les impliquer autour d'une démarche d'intelligence économique collective au service de la stratégie d'entreprise et de l'amélioration des prises de décisions. L'objectif final est de permettre à tous les décideurs de s'informer efficacement et rapidement sur leur environnement.

Pour autant, il est important de ne pas confondre « Recherche » et « Veille » car si les recherches sont effectivement un élément essentiel de la démarche de veille, elles ne concernent qu'une partie du processus global et s'y limiter reviendrait à renoncer aux nombreux autres avantages pour l'entreprise.

Comme pour tout projet de veille, il sera nécessaire de commencer par bien définir les objectifs et identifier les enjeux puis regrouper les équipes au sein d'un environnement centralisé de partage d'informations fiables et pertinentes.

Pour réussir dans cette démarche, il y a 5 étapes successives à respecter.

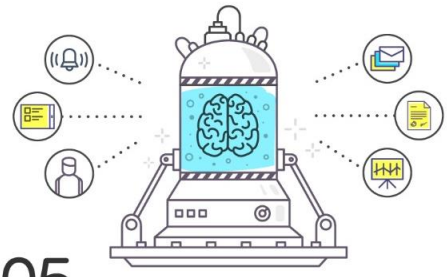
Nous avons donc synthétisé dans cet Ebook les fruits de nos retours d'expériences auprès de PME et grandes entreprises afin de vous aider réussir votre projet de veille collaborative et rendre votre entreprise réellement apprenante.



01 PRÉPARER

Commencer par bien définir les axes stratégiques que la veille va servir

Page 4



05 LIBÉRER

Atteindre le Graal avec un portail de veille en mode « Self-Service »

Page 8



02 IMPLIQUER

Impliquer davantage de décideurs autour du système de veille

Page 5



04 DISSÉMINER

Intégrer les informations issues de la veille dans les autres logiciels du SI

Page 7

03 AMÉLIORER

Personnaliser le référentiel de la veille pour mieux répondre aux besoins spécifiques de chacun

Page 6

#1 Préparer



Comme tout projet d'envergure dans une entreprise, il est fondamental de démarrer par une phase initiale d'audit afin de bien préparer l'organisation du système de veille collaborative. Et puisque tout le monde fait de plus en plus de recherches dans l'entreprise, la 1ère étape sera naturellement de recenser toutes les pratiques en vigueur. Cela permettra d'identifier et de constituer les groupes de managers et décideurs à qui diffuser les futurs résultats de la veille et qui vont devenir naturellement les « sponsors » internes du projet.

Cet audit permettra également de déterminer les besoins en termes d'informations attendues, internes et externes, et de définir des objectifs clairs de surveillance. **Sur ce point, il est important de garder à l'esprit que la veille doit servir les axes stratégiques de l'entreprise**. En effet, le ciblage et le sourcing des informations à récupérer doivent contribuer avant tout à faciliter les prises de décisions.

De plus, en rencontrant dès le début les différents « demandeurs » dans l'entreprise, le projet prendra une dimension collaborative plus forte tout de suite. Cela permettra également d'avoir un premier niveau d'implication, amorçant ainsi l'étape #2, et de mettre toutes les chances de son côté pour éviter d'éventuels blocages pendant la phase de déploiement…

Par expérience, les pratiques de veille existantes dans l'entreprise reposent le plus souvent sur l'agglomération plus ou moins réussie d'outils gratuits, exploitant essentiellement les moteurs de recherche grand public. Les résultats sont ensuite éparpillés dans des sources de données multiples, sorte d'imbroglio de fichiers internes destinés à des usages individuels qui grèvent dès le départ la capacité d'engager une démarche réellement collaborative. Alors qu'il est fondamental d'avoir une vision cible du dispositif global dès le lancement…

LA TO-DO LIST EN 4 POINTS

- ❑ Recenser les pratiques existantes de veille chez vos collaborateurs
- ❑ Identifier les sponsors du projet en interne
- ❑ Lister les sujets, contenus, ressources externes et internes à surveiller en fonction des axes stratégiques de l'entreprise
- ❑ Identifier les informations manquantes à rechercher

Cette phase de préparation va très vite déboucher sur des éléments concrets à surveiller pour lesquels les « sponsors » seront impatients d'avoir des résultats. Il sera donc très vite temps de lancer le projet et d'automatiser de premières collectes de données puis procéder aux analyses pour faire ressortir des premières informations qualifiées et pertinentes.

Un conseil issu de nos expériences est de « ne pas vouloir faire trop grand trop vite » : le premier périmètre de surveillance externe doit être raisonnable pour maîtriser l'affinage des requêtes au fur et à mesure. Car la réussite d'un projet de veille est aussi liée à la dimension itérative : on améliore sans cesse le périmètre de collecte des données grâce à leur analyse pour identifier ce qui a du sens. Il est donc important d'instaurer dès le début du projet cette logique d'amélioration continue.

L'étape suivante sera d'aller « vendre » le projet en interne, au-delà des premiers sponsors, et donc d'impliquer (#2).

#2 Impliquer

Dès lors que les bases du projet de veille collaborative seront posées dans l'entreprise et que le logiciel sera configuré pour rechercher, collecter, analyser et diffuser des résultats pertinents, l'étape suivante sera d'impliquer de plus en plus de collaborateurs autour du système de veille.

Evidemment, les premiers « consommateurs » des résultats seront des décideurs, managers opérationnels qui auront besoin d'obtenir ces informations qualifiées dans leurs démarches commerciales, de développement de partenariats, de R&D…

La cellule de veille pourra ainsi commencer ses partages par :

- Diffuser automatiquement des alertes par emails en fonction de l'importance et de la nature des informations récupérées,
- Regrouper et synthétiser les données dans des lettres d'informations périodiques invitant à aller voir plus de détail sur un portail collaboratif,
- Réunir physiquement les principaux utilisateurs pour ne pas se focaliser uniquement sur les outils et avoir des retours concrets à prendre en compte.



Pour améliorer le fonctionnement de la démarche de veille, il faudra ensuite chercher à impliquer les commerciaux, responsables d'équipes et autres personnes sur le terrain qui pourront enrichir la collecte de données automatisée sur le Web par des informations « physiques » recueillies à l'extérieur de l'entreprise. Cette diversification des contenus permettra d'augmenter considérablement le périmètre du projet de veille collaborative.

La cellule de veille pourra ainsi rapprocher le Web et l'IRL (*« In Real Life »*) car les informations récoltées lors de salons, conférences ou simplement dans la presse peuvent prendre de la valeur lorsqu'elles sont analysées et recoupées avec d'autres informations issues d'autres sources. **Tous les utilisateurs deviennent ainsi des veilleurs potentiels et c'est là l'essence même du projet de veille collaborative.** Lorsque la collecte d'informations devient bidirectionnelle, la cellule de veille devra rester vigilante sur la pertinence des informations remontées et pourra ainsi les soumettre à modération au départ…

En impliquant davantage d'utilisateurs internes autour du système de veille, les collaborateurs vont mieux percevoir les bénéfices et la vision plus stratégique que leur apportent ces résultats. Par exemple, en ayant davantage d'informations pertinentes sur leurs concurrents, les commerciaux sauront naturellement comment améliorer leurs argumentaires pour augmenter leur performance.

Mais qui dit « implication » dit également « Management » : la cellule de veille devra ainsi être appuyée par la Direction dans cette recherche d'implication des collaborateurs. Puis, une fois impliqués, leurs retours contribueront à améliorer (#3) la pertinence du système de veille collaborative.

#3 Améliorer

Bien entendu, la diffusion et l'implication permettent d'améliorer naturellement l'efficacité du système de veille, mais **plus les informations intégrées et analysées vont s'enrichir, plus il sera important de pouvoir personnaliser l'environnement**.

Il faut donc s'assurer que la solution de veille puisse être personnalisée en toute autonomie de deux manières :

- D'abord pour **répondre aux attentes ergonomiques** des utilisateurs.
- Ensuite, pour **prendre en compte les besoins de structuration de l'information**.

La solution permettant d'exploiter les informations issues de la veille doit ainsi privilégier une expérience utilisateur réussie. Que ce soit dans le portail collaboratif dédié et adapté à la charte graphique de l'entreprise ou dans une extension de l'intranet en place, les collaborateurs doivent pouvoir personnaliser facilement leur environnement, organiser et regrouper les connaissances comme ils le souhaitent.

Ce n'est qu'en garantissant une grande simplicité d'usage que le projet de veille atteindra ses objectifs de fédérer les utilisateurs autour d'un environnement unique.



Comme vous le découvrirez également, l'analyse des informations recueillies dans le cadre de la veille prend généralement tout son sens lorsqu'elle permet de mettre en lumière des recoupements inattendues ou des signaux faibles pertinents…

Pour cela, la finesse et la granularité de l'information seront essentielles : au fur et à mesure que le système de veille collaborative va s'enrichir, vous devrez être capable d'ajouter des champs de classification et de regroupement des données en fonction des besoins spécifiquement liés à votre secteur d'activité.

Si l'on prend l'exemple du secteur pharmaceutique et des fiches « essais cliniques » : la phase et le type d'étude, deux informations capitales à qualifier, doivent pouvoir être utilisées par les utilisateurs dans leurs filtres de requêtes. Ces derniers pourront ainsi rechercher « toutes les informations disponibles sur les essais cliniques du concurrent XX qui sont en phase 3 sur tel type de molécule ».

Car la finalité est bien de construire un environnement complet de gestion des connaissances internes et externes où l'information s'enrichira en permanence.

Agilité et personnalisation seront donc deux facteurs clés de succès à privilégier pour créer les bons indicateurs adaptés au business de l'entreprise. L'objectif à ce stade sera de montrer que les résultats issus de la veille facilitent les prises de décisions dans l'entreprise. Par exemple, cela pourra vous aider à mesurer l'échelle réelle de maturité technologique d'un concurrent et ainsi mieux anticiper à quel moment il sera capable de sortir son nouveau produit, etc.

Lorsque le système de veille aura été bien amélioré et vos flux d'informations industrialisés, vous passerez naturellement à l'étape suivante : disséminer (#4).

#4 Disséminer

Si l'on revient sur les besoins de départ : la veille doit avant tout servir les axes stratégiques de développement de l'entreprise. Pour cela, la cellule de veille doit être régulièrement sollicitée pour participer aux grands projets et principales réunions de services dans l'entreprise ; ceci afin de leur faire bénéficier des résultats de la veille de manière continue.

Ensuite, en termes d'usages, cela signifie par exemple que la veille doit aider les commerciaux à en savoir davantage sur leurs clients, prospects et partenaires. En ayant des informations plus pertinentes sur les technologies utilisées par un fournisseur concurrent chez un client, le commercial aura plus de facilité à argumenter pour prendre une part de marché plus importante.

Mais pour que cela fonctionne réellement sur le terrain, ces informations issues de la veille doivent être intégrées dans l'outil qu'il utilise au quotidien : la CRM.

Ce principe est d'ailleurs valable pour tous les services et autres logiciels du système d'informations : un acheteur doit voir dans l'ERP ou dans le logiciel d'E-Procurement toutes les informations liées à ses fournisseurs, qu'elles soient de nature économiques, juridiques, sociales, de partenariats, etc.

Car au-delà de la veille collaborative, c'est bien la gestion globale des connaissances dans l'entreprise au service de l'anticipation et de l'amélioration des prises de décision qui est en jeu. Dès lors, disséminer les informations dans les autres outils du système d'information devient un enjeu clé de la réussite du projet. Vous devrez pour cela vous équiper d'une plateforme logicielle d'intégration des données afin de sécuriser et de simplifier ces échanges entre différents logiciels.



L'objectif est de faire du système de veille un moyen concret d'amélioration de la performance de l'entreprise et de diminution des risques clients et fournisseurs grâce à une remontée des données pertinentes dans les référentiels ERP et CRM. Les équipes disposent enfin des bonnes informations qui les aident à mieux anticiper.

Cette 4ème étape va également apporter une accélération importante sur le projet de veille collaborative puisqu'à ce stade, vous aurez mis en œuvre avec succès un projet BigData !

En effet, les énormes volumes de données récoltées et analysées se seront transformés en indicateurs métiers disséminés dans tous les outils de votre système d'information et complémentaires des traditionnels reportings d'activité utilisés par les équipes opérationnelles.

Enfin, lorsque le système de veille disséminera efficacement ces informations qualifiées dans l'ensemble du système d'information, auprès de tous les utilisateurs, il restera encore une dernière étape pour atteindre le graal de la veille collaborative : libérer la veille (#5).

#5 Libérer

Après avoir mis en œuvre ces 4 premières étapes, vous pourriez être tenté de vous dire que tout est fait et que vous avez vraisemblablement un des systèmes de veille collaborative les plus efficaces qu'il soit. Vous n'auriez pas tout à fait tort mais **il reste malgré tout une dernière étape pour atteindre l'excellence : capitaliser à travers un guichet de veille self-service**.

Car si la récupération d'informations est bien devenue bidirectionnelle dès l'étape 3, la cellule de veille peut néanmoins aller plus loin dans la démarche collaborative et donner un accès au logiciel de veille de manière simplifiée. C'est la dernière étape qui permettra de laisser les utilisateurs faire leurs propres demandes de recherches par mots-clés ou sujets d'intérêt et contribuer ainsi à enrichir le périmètre de surveillance automatisée sur le web.

C'est aussi le moment de « marketer » le système de veille collaborative en lui donnant un nom si toutefois vous ne l'aviez pas déjà fait… **Votre projet « *Watch Interne* » doit rentrer dans le langage courant : vous ne devrez plus entendre « tu as recherché sur Google pour voir si tu trouvais quelque chose ? » mais plutôt « tu as regardé dans *Watch Interne* s'il y avait déjà des informations récupérées ? ».**

Cette dernière phrase ne pourra être réellement entendue dans les couloirs qu'après une première année d'utilisation quand les contenus commencent vraiment à se densifier et que de nombreux utilisateurs sont impliqués : **c'est un des bénéfices clés du portail collaboratif de veille de pouvoir proposer ce côté « self-service ».**

Les utilisateurs vont alors arrêter de perdre du temps en faisant des recherches dans leur coin via les moteurs de recherche grand public et iront naturellement dans l'environnement de veille interne qui deviendra ainsi le référentiel commun de gestion des connaissances. Vous aurez atteint vos 2 objectifs du départ : faciliter les prises de décision et supprimer les pertes de productivité…



Votre entreprise sera alors devenue réellement apprenante sur son environnement grâce à la veille collaborative.

Tous les collaborateurs de l'entreprise seront à la fois impliqués et bénéficiaires des résultats de la veille au sein d'un environnement commun qui résoudra enfin le problème inhérent à toutes les entreprises : le partage de la gestion des connaissances…

L’entreprise apprenante

Pourquoi l’entreprise doit-elle être apprenante ?

Parce que nous sommes entrés dans **l’ère de l’information**, basée sur l’exploitation quotidienne des nouvelles technologies et où la réactivité face aux évolutions de l’environnement est désormais déterminante. D’autant plus dans certains secteurs d’activité où l’innovation est très forte : les équipes doivent savoir et apprendre continuellement.

La veille collaborative doit donc être au service de l’entreprise apprenante.

Pour cela, il est indispensable de prendre en compte les usages web des collaborateurs et d’envisager un projet de veille collaborative au sens large pour en atteindre tous les bénéfices. Certes, la diffusion restreinte de certaines informations aux seuls comités de direction reste naturellement d’actualité pour toutes les questions de croissance externe, propriété intellectuelle, problèmes juridiques et/ou sociaux. La gestion de la sécurité et de la confidentialité doit évidemment rester une préoccupation permanente durant les 5 étapes **mais il ne faut pas perdre de vue que ce sont aussi les collaborateurs opérationnels qui font le succès de l’entreprise au quotidien.**

Or, un projet réussi de veille collaborative permet de mieux anticiper les changements sur vos marchés et par conséquent de limiter les risques mais pour que cela fonctionne, il faut impliquer le plus grand nombre de collaborateurs dans l’entreprise afin de **vous faire entrer dans l’ère de la connaissance plus que dans celle de l’information.**

En intégrant les 5 étapes de cet Ebook à votre feuille de route, vous n’oublierez rien et ferez les choses dans le bon ordre pour avoir un dispositif complet d’intelligence collective dans l’entreprise au service de l’amélioration de toutes les décisions, stratégiques et opérationnelles…

Et si vous souhaitez quelques conseils supplémentaires, n’hésitez pas à nous contacter pour en parler !



NEOTIS GROUP

blueway BPM Solutions

IXXO Web Mining

urbans Apps Mobiles Pros



A propos du groupe Néotis

Le groupe Neotis rassemble des éditeurs de logiciels français experts dans les domaines de l'intégration applicative et l'optimisation des processus métiers (Blueway), de la veille et du BigData (Ixxo) et des applications mobiles d'entreprise (Urbans).

www.neotis-group.fr

A propos de la solution IXXO

La solution IXXO Web Mining offre tous les outils nécessaires pour la veille stratégique, concurrentielle et technologique. IXXO s'affranchit des limites du web pour découvrir des contenus à valeur ajoutée et répondre à vos besoins informationnels spécifiques.

www.ixxo.fr

Copyright © Néotis Groupe - Tous droits réservés. Les informations de cet ouvrage sont fournies uniquement à titre d'informations générales et sont susceptibles d'évoluer de par leur nature technologique. Toutes les marques citées dans cet ouvrage, y compris les marques tiers, sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs et faisant l'objet d'une protection intellectuelle.