

RECHERCHE & DÉVELOPPEMENT

UN OUTIL ORIGINAL POUR GÉRER LES CONNAISSANCES TECHNIQUES

Avec l'arrivée de son outil, le METFinder, la société Bassetti souhaite participer à l'essor des technologies de l'information à travers le Management de l'Expertise Technique.

La gestion des connaissances est au cœur des préoccupations de tout industriel : comment formaliser, archiver et sécuriser, bref capitaliser des connaissances et des savoir-faire présents. Des outils de KM et SGDT* ont fait leur apparition pour essayer de répondre globalement à cette problématique. Mais force est de constater que les acteurs de R&D ont des problématiques de gestion des connaissances nécessitant des outils adaptés et une démarche spécifique qu'un outil transverse ne peut satisfaire (prise en compte des environnements de métiers spécialisés, confidentialité des données, traçabilité de contextes complexes...). Créée il y a une dizaine d'années, la société Bassetti s'était tout d'abord faite remarquer à travers un outil de sélection des matériaux. Malgré l'engouement certain pour cet outil, les centres de R&D et bureaux d'études n'étaient pas entièrement satisfaits : il leur manquait la possibilité d'élargir le champ d'actions de l'outil, à des données liées aux matériaux, telles que des données produits, projets, des expertises "maisons", des essais... Le standard a ainsi fait place aux développements spécifiques, et forte de cette expérience, la société lance sur le marché une solution informatique originale, le METFinder.

Un outil de sélection multicritères

Le Management de l'Expertise Technique (MET) offre ainsi

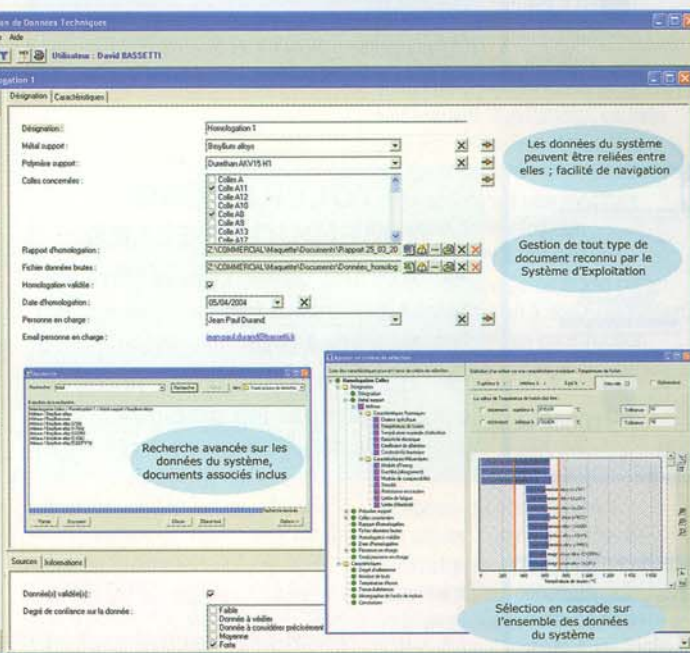
* KM : Knowledge Management ; SGDT : Système de Gestion des Données Techniques ; GED : Gestion Electronique des Documents.

deux axes de développement complémentaires : des méthodes de gestion de l'expertise technique et un outil informatique permettant leur mise en œuvre. Les méthodes de structuration et de capitalisation de savoirs sont vitales pour la réussite d'une telle démarche.

L'outil offre de nombreuses fonctionnalités standards. C'est un SGDT permettant de structurer et de relier entre elles des connaissances techniques souvent complexes. METFinder est aussi un outil de sélection multicritères et un système de GED* pouvant être décliné en outil de veille. La multiplicité des supports de connaissances dans les centres de R&D a conduit à développer une forte comptabilité avec les systèmes de bureautique traditionnels. Cet outil offre également la possibilité d'interfacer et de stocker des modèles de calculs (lois de comportements, algorithmes...) qui permettent de générer des données calculées, réexploitables dans le système.

Des témoignages de l'industrie

Un grand nom de l'industrie française a eu recours aux prestations MET dans le cadre de la gestion de ses essais, calculs et analyses, le but étant de trouver l'information pertinente au bon



L'outil qui permet la rencontre entre la R&D et la gestion des connaissances (Photo Bassetti).

moment. Cependant, de nombreuses contraintes existaient : trouver l'information parmi une multitude de supports, la complexité du métier à formaliser dans la démarche... Il est apparu qu'une GED ou une base de données ne convenaient pas et qu'il fallait structurer l'information contextualisée et la lier à d'autres objets. Une démarche a donc été mise en place et le METFinder implémenté avec des développements spécifiques. La réussite de cette implémentation réside dans une analyse pragmatique des besoins, une appréhension approfondie des métiers de l'utilisateur, une approche itérative et participative avec les utilisateurs, l'intégration de cet outil comme un outil de travail au jour le jour dans une démarche technique et de communication, et l'adaptabilité de l'outil à l'utilisateur (solutions semi standards). Un équipementier automobile a également fait appel à la société Bassetti, le but étant de mutualiser les connaissances sur les projets et produits et les diffuser

au plus grand nombre. Les données existantes étaient capitalisées sur différents types de supports : Excel, Access, Word ou encore données machines... Compte tenu de la masse importante d'informations, la première étape était donc d'analyser les données existantes et leur potentiel. Cette phase de collecte a permis de formaliser les savoirs et de pouvoir amorcer la phase d'échanges avec les experts des différents métiers, afin de déterminer la structure du METFinder, répondant parfaitement à l'organisation existante. Les données ont été par la suite, entièrement importées dans le système, via l'interface d'import de METFinder. La consultation et implémentation de l'outil fait désormais partie du quotidien des experts, qui, à travers la recherche, la sélection et les liens de navigation retrouvent rapidement l'information recherchée. L'outil leur permet également de générer automatiquement des fiches de synthèse sur les produits.

Pauline Lefort