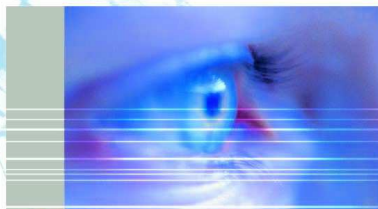
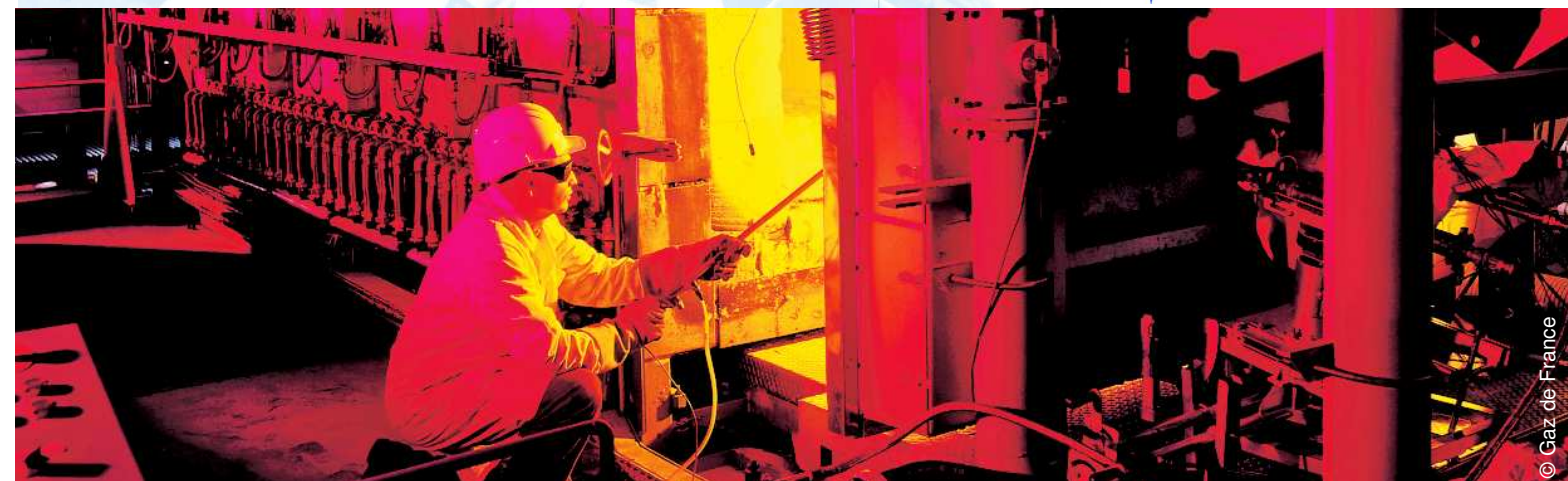


Cas client
Knowledge
Management



knowings
LIBÉRER LE SAVOIR



Gaz de France capitalise ses connaissances R&D avec Knowings

Acteur majeur de l'énergie en Europe, Gaz de France produit, achète, transporte, distribue et commercialise de l'énergie (gaz naturel, électricité) tout en proposant des produits et des services associés auprès de ses clients (particuliers, entreprises et collectivités). Son ambition : être un leader européen de l'énergie, fournir de l'énergie et des services compétitifs à ses clients, s'imposer comme un gestionnaire d'infrastructures de référence en Europe, être un acteur engagé du développement durable, créer de la valeur pour les actionnaires.

Afin de renforcer sa position de leader sur le marché du gaz et de développer son positionnement auprès des grands clients industriels, la Direction de la Recherche de Gaz de France a mis en place une démarche de capitalisation des connaissances sur les usages industriels du gaz.

Cet outil collaboratif, baptisé "Alamos®" vise à :

- **Faciliter les échanges et les collaborations** au sein des équipes de recherche.
- **Capitaliser et partager les savoirs** sur les usages industriels du gaz.
- **Organiser et simplifier le partage des informations** entre la Direction de la Recherche et les forces de ventes "grands comptes".
- Donner toutes les clés aux équipes commerciales pour **créer des offres de services innovantes**, adaptées au marché et en phase avec les nouveaux développements.

Gaz de France a retenu **Knowings et son progiciel KnowledgeManager** pour mettre en place son outil informatique de capitalisation et de partage de connaissances.

Gaz de France en bref

Chiffres clés 2005

- 22,394 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 36,4 % du chiffre d'affaires du Groupe réalisé hors de France
- 52 958 collaborateurs
- 749 TWh de gaz naturel vendu
- Environ 80 millions d'euros investis dans les projets de recherche

Contexte

- Internationalisation
- Entrée dans l'électricité
- Préparation à la dernière phase d'ouverture à la concurrence

Objectifs

- Développer une stratégie commerciale ambitieuse
- Poursuivre une politique d'approvisionnement garante de la compétitivité du Groupe
- Conforter sa position sur les métiers d'infrastructures
- Accélérer le développement rentable du Groupe en Europe

Solution

KnowledgeManager V5 : progiciel de gestion de contenu et de travail collaboratif complet.

"L'outil Alamos® est efficace et convivial : il a été très bien accueilli en interne".

Alain Quinqueneau,
Chef du Pôle Industrie
de la Direction de la Recherche de Gaz de France

La solution Knowings

Le progiciel KnowledgeManager a été retenu au terme d'un appel d'offres piloté par la Direction des Achats de Gaz de France. Déployé en septembre 2004 auprès de 200 utilisateurs, l'outil baptisé "Alamos®" est un **ensemble de bases de connaissances** hébergeant des documents techniques sur le thème des utilisations industrielles du gaz. Il permet un échange rapide d'informations entre les équipes de la Direction de la Recherche et les forces de ventes de la Direction Négoces. "Alamos®" **collecte les connaissances et les partage** entre les personnes autorisées suivant leurs compétences et leurs responsabilités.

Entièrement paramétrable, le progiciel KnowledgeManager a été **rapidement personnalisé et intégré** au système d'information de Gaz de France. L'interface graphique a été totalement "relookée" aux couleurs de la société. De même, tous les formulaires, vues de lectures, de contribution et de publication ont été adaptés aux usages et besoins de la Direction de la Recherche et de la Direction Négoces. Ainsi, les équipes se sont appropriées naturellement ce nouvel outil.

Un outil de capitalisation et d'échanges

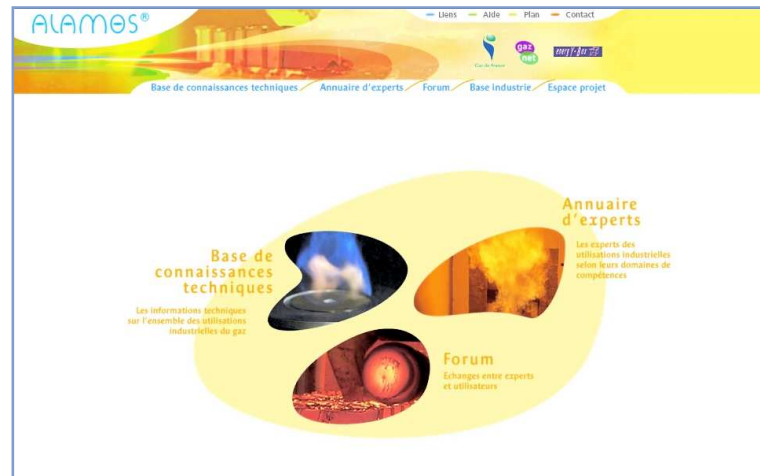
L'application est divisée en deux espaces, correspondant aux deux cibles utilisatrices du dispositif :

Espaces destinés à la Direction de la Recherche :

- **Un espace "Industrie"**, dans lequel les experts du groupe partagent et capitalisent les connaissances techniques, en particulier sur les activités de recherche en cours.
- **Un espace "projets"**, véritable mémoire des projets de la société, où toutes les références sont archivées et facilement consultables.

Espaces destinés à la force commerciale de la Direction Négoces :

- **Une base de "connaissances techniques"**, rassemble toutes les informations sur les utilisations du gaz dans les différents secteurs du segment des grands clients industriels européens (verrière, papeterie etc.). Structurées suivant 3 niveaux de lecture, ces informations aident les forces de vente de la Direction Négoces à mieux réussir leurs contacts commerciaux en cours en les renseignant sur les usages du gaz, sur leurs évolutions, mais aussi sur les innovations et l'expertise du Groupe.
- **Un annuaire d'experts**, permet de qualifier rapidement le bon interlocuteur et de trouver les réponses en interne aux questions.
- **Un forum**, pour échanger sur des sujets pointus en sollicitant automatiquement les bons experts.



Alamos® : stimulateur d'échanges

Le progiciel KnowledgeManager dispose de toutes les fonctionnalités pour mieux partager et diffuser les informations. **Un moteur de recherche puissant**, très apprécié par les équipes, permet de retrouver les informations nécessaires par secteur d'activité, domaine de compétences, date, nom, auteur ou projet. De même, **une fonction push** envoie régulièrement à chaque membre un email avec la synthèse des seules nouveautés qui le concernent.

Le gain de temps est considérable pour les équipes.

D'une prise en main aisée, KnowledgeManager présente l'avantage de ne pas nécessiter de formation pour les utilisateurs. L'ergonomie soignée de l'application et son adaptation au contexte métier **facilitent le déploiement du progiciel.**

Résultats

"Cette application de Knowledge Management est devenue notre outil de travail quotidien" explique Catherine Breuil, animatrice de l'application "Alamos®" au sein du Pôle Industrie.

- **Le classement des informations** selon les différentes logiques métier de Gaz de France, permet à chaque collaborateur de trouver plus facilement ce qu'il recherche.
- **Les informations circulent** mieux dans l'entreprise, entraînant une meilleure cohésion des équipes.
- **Les équipes gagnent du temps** et ont tous les arguments pour créer de nouvelles offres adaptées aux évolutions marché.
- Les alertes et workflow **simplifient la coordination des équipes.**

Les atouts de la solution Knowings

La contribution de Knowings au succès de ce projet tient notamment à :

- **Une interface simple**, ergonomique et adaptable au métier de l'entreprise.
- **Une diffusion pro-active de l'information** : chaque collaborateur est régulièrement averti par email des informations liées à ses centres d'intérêt individuels.
- **Un ensemble complet** de fonctions collaboratives et de gestion de contenu.
- **Une expertise conseil KM** de l'équipe consulting Knowings.