

# Du Savoir-Faire Métier Au Système d'Information

La méthode d'Ardans **make** et l'outil Ardans Knowledge Maker sont orientés vers la **capitalisation des savoir-faire et retours d'expérience tacites**. Cette technologie pragmatique fait ses preuves, dans les PME comme dans les grandes organisations.

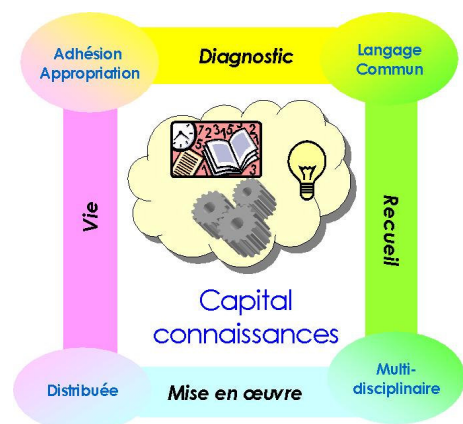
- « Comment initialiser une base de connaissances à partir de la capitalisation de savoir-faire lors d'un départ à la retraite ? »
- « Comment créer une mémoire collective homogénéisant les savoir-faire diffus et tacites de l'ensemble de mes collaborateurs ? »
- « Comment mettre dans une mémoire collective les choix retenus et leurs justifications durant la vie d'un projet ? »
- « Comment construire une base de connaissances à partir des documents projets et systèmes existant en lien avec les procédures qualité ? »

Ardans répond à ces questions stratégiques très pragmatiquement en obtenant l'adhésion de tous les acteurs avec des résultats factuels pour construire ensemble la réponse appropriée.

## de la réflexion...

L'économie impose aux organisations de traiter de manière plus performante des dossiers plus conséquents alors que leurs ressources "expertes" qui détiennent les connaissances sont, elles, de moins en moins disponibles. Une réflexion s'impose alors sur « comment mettre en place une mémoire collective afin que les collaborateurs partagent et actualisent au cours de leur activité les retours d'expériences, les documents, les informations, les savoir-faire qu'ils ont ou acquièrent ? »

« Aujourd'hui, précise Pierre Mariot, directeur de l'activité Gestion des connaissances d'Ardans, nous devons être directs et concrets en touchant le cœur du métier au plus vite et en offrant un environnement qui réponde aux situations quotidiennes des acteurs et s'adapte à l'évolution de leur attente. » C'est pourquoi la méthode **Ardans make** s'applique en parallèle au diagnostic, au recueil, à la mise en œuvre et à la vie pour prendre en compte tant les aspects humains, métiers, informatiques qu'organisationnels.



La méthode **Ardans make** déroule 4 phases en parallèle et s'appuie sur 4 facteurs clés de réussite : l'adhésion/appropriation et la constitution d'un langage commun partagé par les acteurs, la multidisciplinarité et la distribution pour le patrimoine de connaissances révélé.

## ...à l'action

Afin de rendre la méthode plus efficace et pratique, Ardans a investi fortement les 20 années de retours d'expérience de ses fondateurs dans l'élaboration d'un environnement répondant aux exigences rencontrées. L'outil **Ardans Knowledge Maker** offre à l'utilisateur les moyens d'accéder à la connaissance par son regard métier. Ainsi, le langage commun se traduit par un accès multipoints de vue et des modèles de fiches pour organiser et recueillir de façon homogène la connaissance. L'administrateur des connaissances est maître d'un environnement qu'il fait évoluer sans informaticien et dans lequel il plante la gestion de son patrimoine de connaissances en toute sécurité selon la culture de son organisation.

L'utilisateur enrichit le système au fil de l'eau et retrouve les connaissances acquises par l'organisation : il sait générer des documents métier et les actualiser en un clic ! Il produit et range ses retours d'expérience et connaissances avec soin.

Ces activités sont transparentes vis-à-vis de leurs missions quotidiennes.

La mémoire collective est alors une réalité qui vit.



« Le Cristal » 2, rue Hélène Boucher - 78 286 Guyancourt Cedex - France +33 1 39 30 99 00