**Base de Connaissances par Secteur d’Activité**

Cette base de connaissances est principalement destinée aux chefs de projets et responsables d’affaires en charge des études. Elle centralise toutes les études réalisées par SPIE, classées par secteur d’activité. Afin que les résultats de recherche soient concis et intéressants, une nouvelle activité de suivi de projet sera intégrée à la dynamique professionnelle de SPIE : à l’issue de chaque phase, son responsable devra noter quelques remarques qui lui semblent importantes par rapport au déroulement de la phase. Ces remarques seront regroupées dans une fiche synthétique de suivi de projet, associée à chaque étude. Cette fiche sera divisée en différentes parties et sa structure devra être formalisée afin de faciliter les recherches.

Une interface de recherche permettra d’obtenir des résultats intéressants : l’utilisateur pourra filtrer sa recherche en précisant des mots-clés ou en choisissant la phase de projet dans laquelle il souhaite mener sa recherche.

La BCSA permettra d’afficher, selon le choix de l’utilisateur, le compte-rendu complet des études ou simplement la fiche de synthèse de suivi de projet. Avant de pouvoir alimenter la base de façon complète, il faudra donc une phase préliminaire, durant laquelle sera mise en application la nouvelle méthode de travail (réalisation de fiches de synthèse de suivi de projet).

La mise en place de cette base de connaissances pourrait être supportée par l’intervention d’un consultant en processus métier qui aurait pour mission d’analyser les précédents contrats de maintenance afin d’en percevoir les principaux facteurs de réussite ou d’échec, selon les cas. Dans le cadre de son activité, le consultant en processus métier pourra également rédiger un manuel de management relatif aux différentes activités de maintenance de SPIE. Ce manuel viendrait en complément de la base de connaissances, permettant aux intervenants d’obtenir une vision plus globale des retours sur expérience.

**Base de Connaissances Techniques**

Cette base de connaissances regroupe l’ensemble des bonnes pratiques et conseils techniques, relatifs aux différentes interventions. Elle permettra aux techniciens de consulter les solutions apportées aux problèmes similaires à ceux auxquels ils sont confrontés. De cette façon, le temps de travail est optimisé, dans la mesure où les solutions aux problèmes sont considérées en amont de l’intervention. De même que pour la base de connaissances par secteur d’activité, la base de connaissances techniques possèdera une interface de recherche personnalisée, qui permettra de filtrer les résultats par mots-clés ou en sélectionnant le type d’intervention parmi une liste pré-définie.

La mise en place de cette base de connaissances se fera avec la collaboration de l’ensemble des intervenants techniques de SPIE. Pour que la récolte d’informations soit efficace et facile à analyser, une solution proposée serait d’envoyer un questionnaire au format pré-défini à l’ensemble des techniciens. Ce questionnaire déterminera le secteur d’activité auquel sont rattachées les informations fournies ; un technicien pourra donc compléter plusieurs questionnaires (un par secteur d’activité dans lequel il intervient).

Par le suite, cette base sera alimentée continuellement : dès lors qu’une remarque importante ou qu’un conseil pertinent sont soulevés, il conviendra de les y insérer. Un responsable informatique et métier sera chargé de valider la pertinence des informations remontées par les techniciens et de s’assurer de l’absence de doublons.

**Intranet**

La mise en place d’un intranet a pour but également de centraliser les connaissances, mais à plus grande échelle. L’accès à cet intranet sera sécurisé par l’authentification des utilisateurs : chacun possèdera des identifiants, internes à SPIE.

* Les bases de connaissances évoquées ci-dessous ne seront accessibles que via l’intranet, afin de garantir la confidentialité des informations.
* Il inclura également un infocentre, dont le but est de recouper l’ensemble des informations relatives aux différentes secteurs d’activité que l’on retrouve chez SPIE.
* La page d’accueil de l’intranet permettra d’afficher les informations importantes à destination des collaborateurs de SPIE ainsi que les évènements internes marquants.

**BI**

Riche de plus de 100 ans d’expérience dans le domaine de la maintenance, SPIE se distingue par la variété des données récoltées au fil des contrats. Ainsi, pour exploiter cette dimension et la valoriser au sein de l’organisation et la stratégie de l’entreprise, la mise en place d’un module Business Intelligence est incontournable.

Ce module BI repose sur 3 composants essentiels :

* Data Mining : Ce module assure l’extraction et la fouille des données internes stockées dans le back-end. Cette extraction est d’autant plus intéressante qu’elle est secondée par un nettoyage et filtrage des données les plus pertinentes pour enfin alimenter le DataWarehouse.
* DataWarehouse : Un module (base de données) se spécialisant dans le stockage et la préparation des données pour les activités de reporting. Ce DataWarehouse sera subdivisé en DataMarts spécialisés dans les différents domaines d’activité de SPIE.
* Reporting : Ce module final présente les différents tableaux de bord issus de l’activité BI et les rend disponibles auprès d’instances administratives et organisationnelles de SPIE. Le reporting sera géré par la Suite BI Open Source Pentaho.