

*Cours*

**INTRODUCTION A LA BUSINESS INTELLIGENCE**

**Étudiants**

* **Joël ALEXIS**
* **Jean Lukens DERILUS**
* **Joseph Jeff FORESTAL**
* **Luckens JEAN**

*PROFESSEUR*

**MARTEL MICHEL**

**ANNÉE ACADÉMIQUE 2025-2026**

**SESSION 1**

**PROGRAMME DESS TIC- HAÏTI-BRH DIPLÔME D’ÉTUDE SUPERIEUR SPECIALISÉ EN TECHNOLOGIE DE L’INFORMATION**

Date de remise : 21-05-2025

Donner 2 exemples d'applications de la gestion de la connaissance dans une entreprise en décrivant l’avantage stratégique.

**Exemple 1***: Comment Intel procède pour faire progresser ses talents*

**Intel** établis un programme de gestion des talents basé sur l'écoute active et le partage des connaissances. L'entreprise utilise des plateformes internes pour permettre aux employés de documenter leurs expériences et d'accéder aux meilleures pratiques en matière de développement professionnel.

Voici comment sont intégrer les activités de supports :

* **Organisation :** Intel organise ses équipes pour privilégier l'échange de connaissances par le biais des plateformes internes et des groupes de travail spécialisés.
* **Ressources humaines :** L’entreprise Intel investit dans des programmes de mentorat et de formation continue pour transmettre les savoirs et compétences techniques.
* **Technologie :** Intel fait l’utilisation d’intelligence artificielle et d’outils collaboratifs pour faciliter le partage d’informations et améliorer les processus de gestion des talents.
* **Purchasing :** Sélection de solutions technologiques (logiciels KM) et acquisition de formations adaptées pour faciliter le transfert des connaissances.

**Avantage stratégique :** Cette approche privilégie l'innovation et la rétention des talents, tout en améliorant la collaboration entre les équipes.

**Exemple 2 :** *Comment Amazon fait l’optimisation de sa logistique*

**Amazon** utilise des systèmes avancés de gestion des connaissances pour optimiser sa chaîne logistique. Grâce à l'analyse des données et aussi en utilisant l'intelligence artificielle, cela permet de faire la prédiction des tendances de consommation en vue d’avoir une perspective pour ensuite faire un ajustement de ses stocks en conséquence.

Voici comment sont intégrer les activités primaires :

* **Logistique entrante (Inbound Logistics) :** Amazon ameliore la gestion de ses entrepôts grâce à l’automatisation et l’analyse des données pour assurer une réception rapide des stocks et réduire les coûts de stockage.
* **Opérations:** L’entreprise fait usage des algorithmes avancés pour organiser et traiter efficacement les commandes, pour minimiser les erreurs ce qui donne l’avantage d’accélérer la préparation des colis.
* **Logistique sortante (Outbound Logistics) :** Amazon implémente des solutions de transport intelligentes et des systèmes de suivi pour assurer une livraison rapide et fiable aux clients.
* **Marketing et ventes (Marketing and Sales) :** Grâce à la gestion de la connaissance, Amazon personnalise l’expérience utilisateur en suggérant des produits adaptés aux besoins des clients, optimisant ainsi ses ventes.
* **Service:** L’entreprise développe des services après-vente efficaces, comme le support client automatisé et des politiques de retour simplifiées, améliorant ainsi la satisfaction des consommateurs.

**Avantage stratégique :** Cela permet de réduire les coûts de stockage, d'améliorer la rapidité des livraisons et d'assurer une meilleure satisfaction des clients.

**Gestion de la connaissance :**

**Définition :**

La gestion des connaissances est un ensemble d’étapes visant à analyser distinguer, structurer, collecter et partager les informations au sein d'une organisation. Elle consiste à capturer l’expérience et l’expertise des individus pour les rendre accessibles à toute l’organisation. Elle repose aussi sur des outils technologiques, des pratiques organisationnelles et une culture du partage. Lorsque les connaissances ne sont pas facilement accessibles au sein d'une organisation, le coût peut être phénoménal pour l'entreprise, car ses employés passent un temps précieux à rechercher des informations pertinentes au lieu de se focaliser sur des tâches dédiées à des résultats précis.

**Enjeux :**

* **Faire évoluer la culture d’entreprise**  
  Réussir un projet de gestion de la connaissance implique souvent un vrai changement dans les mentalités et les habitudes. Dans des organisations encore très marquées par des individus qui font la rétention d'information, le partage et la collaboration ne sont pas toujours naturels. Il faut donc encourager une culture de partage à travers des outils collaboratifs et des formations permettent de rendre les connaissances accessibles à tous.
* **Capturer e structurer la connaissance**  
  L’un des défis de taille c’est qu’il est souvent difficile de rassembler et organiser les connaissances utiles, surtout quand l’information est dispersée et mal structurée. Par où commencer ? Comment s’y retrouver ? Quelles données sont les plus importantes ? Ces questions peuvent rendre le processus intimidant.
* **Assurer la pérennité du savoir**  
  Lorsqu’un employé quitte l’entreprise, son expertise peut disparaître. La KM cherche à documenter les expériences et à mettre en place des mécanismes de transmission pour éviter cette perte.
* **Trouver les bons outils**  
  Il existe une multitude d'outils pour gérer les connaissances en entreprise, mais leur abondance peut créer de la confusion. Trop souvent, les entreprises accumulent des solutions sans vision globale, ce qui complique l'accès à l'information.

Pour éviter cela, il faut d'abord comprendre les besoins des équipes : quand ont-elles besoin d’accéder à des connaissances ? Quel type d’information leur est utile ? Sur quel support ? En répondant à ces questions, il devient plus facile de choisir des outils adaptés et compatibles entre eux.

* **Maintenir une dynamique sur le long terme**  
  Le défi est de maintenir la gestion des connaissances sur le long terme. Beaucoup de projets commencent bien mais s’essoufflent par manque de suivi et de ressources. Les bases de connaissances finissent alors par être perçues comme une contrainte inutile. Pour éviter cela, il faut une gestion solide avec des relais dans chaque métier et un suivi régulier. La désignation d’un responsable dédié peut donner un vrai élan.

**Recommandation pour implantation**

* **Définir une stratégie claire**  
  Avant de mettre en place un système KM, il est essentiel d’identifier les objectifs : améliorer la productivité, favoriser l’innovation ou optimiser la prise de décision.
* **Encourager une culture du partage**  
  La gestion de la connaissance repose sur la collaboration. Il faut inciter les employés à partager leurs savoirs via des plateformes internes, des formations et des groupes de travail.
* **Utiliser des outils technologiques adaptés**  
  Les bases de données, les plateformes collaboratives et l’intelligence artificielle facilitent l’accès et l’organisation des connaissances. Il est crucial de choisir des outils adaptés aux besoins de l’entreprise.
* **Structurer et organiser les connaissances**  
  Un bon système de gestion de la connaissance (KM) doit permettre un accès rapide et intuitif aux informations. La classification des données et l’utilisation de moteurs de recherche internes sont des éléments clés.
* **Assurer la mise à jour et l’amélioration continue**  
  Les connaissances évoluent constamment. Il est important de mettre en place un processus de mise à jour régulier pour garantir la pertinence des informations.
* **Sécuriser les données**  
  La protection des informations sensibles est essentielle. Il faut mettre en place des protocoles de sécurité et des accès restreints pour éviter les pertes ou les fuites de données.
* **Mesurer l’impact et ajuster la stratégie**  
  Il est recommandé de suivre des indicateurs de performance pour évaluer l’efficacité du système KM et ajuster les pratiques en fonction des résultats obtenus.