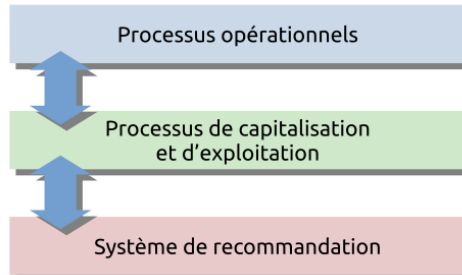


Thèse IV Axsens-ENIT

Définition et mise en œuvre d'un processus de management des connaissances basé sur un système de recommandation



Contexte:

Management des connaissances

La capitalisation et l'exploitation des connaissances sont devenues des enjeux cruciaux pour les entreprises. Les raisons sont par exemple:

- le niveau d'expertise croissant nécessaire pour des produits/services de plus en plus complexes, pour des clients dont les exigences sont de plus en plus fortes,
- et le besoin d'accélérer la réalisation des processus en réutilisant les retours d'expérience et en favorisant les bonnes pratiques.

Dans les petites entreprises, en particulier dans les PME, la démarche de gestion des connaissances rencontre de multiples obstacles, comme,

- le manque d'expertise sur les méthodes de gestion des connaissances existantes,
- le manque de ressources dédiées,
- le manque d'outils adaptés.

Système de recommandation

Les systèmes de recommandations sont utilisés de manière très courante dans les domaines divers, qui permettent de proposer automatiquement des articles pertinents en évaluant les informations enregistrées à l'aide des préférences des utilisateurs.

Globalement, ces systèmes sont :

- évolutifs (permettent l'actualisation des connaissances de manière simple),
- collaboratifs (permettant en particulier d'intégrer des profils d'utilisateurs)
- simples d'utilisation aussi bien en phase de capitalisation qu'en phase d'exploitation.

Problématique & Recherche

La mise en place d'un processus de capitalisation et d'exploitation des connaissances s'appuyant sur un système de recommandation au sein d'une PME et son intégration avec les processus de l'entreprise restent des problèmes ouverts que cette thèse vise à aborder.

Nous proposons dans ce projet d'élaborer une approche de capitalisation et d'exploitation adaptée au contexte d'une PME dans le domaine du service. La contribution attendue est à la fois d'ordre méthodologique (processus) et d'ordre technique (outil) basé sur un système de recommandation.