

La gestion des connaissances chez Schlumberger



Louis-Pierre Guillaume

Documentation Manager

Schlumberger Oilfield Services
Information Technology

25 octobre 2001

ANVIE

schlumberger

Agenda

- La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
- Trois exemples:
 - L'initiative Eureka
 - Le Knowledge Hub
 - InTouch
- Présent et Futur
- Rôle des professionnels de l'information

Introduction à Schlumberger

Oilfield Services

Oil & Gas
Exploration
and
Production
Services

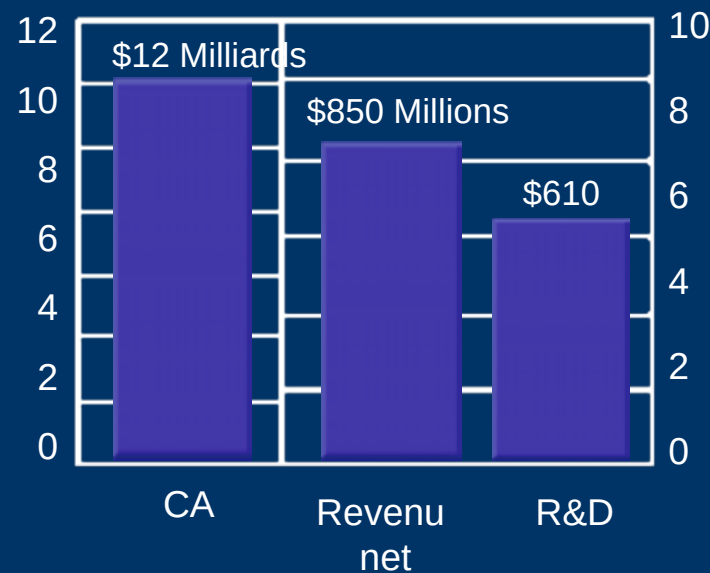
- Reservoir Evaluation and Development
- Schlumberger Information Solutions
- Network Solutions

SchlumbergerSema

Consulting &
Systems Integration
Products &
Managed Services

- Telecom
- Utilities
- Transaction Systems
- Global Services
- Major Events

Schlumberger Limited



84,000 personnes
Plus de 100 nationalités,
100 pays, 1000 sites



Gestion des Connaissances

L'objectif principal de la gestion de la connaissance est l'amélioration de la capacité d'organisation.

Ceci signifie la création d'un nouvel environnement de travail où la connaissance et l'expérience peuvent être partagées facilement.

Gestion des Connaissances

Buts

- Améliorer la performance de l'organisation en permettant que les personnes saisissent, partagent et *appliquent* leur connaissance collective pour prendre des décisions optimales ... en temps réel

Problèmes

- Technologie, Processus, Personnes
... Contenu: Données, Information, Connaissance

Pourquoi maintenant ? Qu'y a-t-il de changé ?

- Les entreprises sont de plus en plus distribuées géographiquement
 - Espace de collaboration virtuel plutôt que physique
- Importance croissante de la connaissance en tant que ressource concurrentielle
 - Capital Intellectuel
 - Apprendre plus vite que la concurrence
- La technologie permet maintenant de saisir, partager et tirer partie de l'information à l'échelle de l'entreprise
 - Internet / Intranet, ...

Gestion des connaissances pour le bénéfice de l'entreprise



Personnes, processus, technologie, contenu



Eureka

- Une initiative de la Communauté Technique de Schlumberger (Oilfield initialement)
 - 6000+ Experts dans les Opérations et dans les centres R&D
 - 19 Technical Communities

*“Un Réseau pour l’ Excellence Technique
et le Succès Métier”*



Eureka: Objectifs & Activités

- **Motivation**

- Esprit de Groupe et Identité des Communautés Techniques
- Communautés Techniques Globales, Transverses, *“auto-gouvernées”*

- **Connaissance**

- Création et Partage pour la résolution des problèmes
- Veille Technologique et Réseaux Externes

- **Pertinence Métier**

- Recommandations Techniques pour les stratégies métiers
- Connaissance appliquée aux besoins clients et de R&D

“Networking”
Mode

“Advisory”
Mode



Le Site Eureka

Eureka Home Community - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

**Technical Community**

Site Guide The Hub

CNP Search

→ Schlumberger Collaboration Space → Eureka Knowledge Repositories → SPE Paper Download

SLB (NYSE): \$85.00 +1.19

Welcome back, **Henry Edmundson**. If you are not Henry Edmundson, click [here](#).

CNP
[View my CNP](#) [Create/Edit](#)
Registration
[Register](#) [Unregister](#)
[Registration Results](#)
Information
[Constitution](#) [Help](#)
[The Leaders](#) [Calendar](#)
[SOTC](#) [Retirees](#)
[Eureka Presentation](#) [Subscribe to EurekaBB](#)
Polls / Surveys
University Relations Program
[Go ▶](#)
The university relations program is focussed on two key areas: Recruiting and R&D Collaboration. We need your input on these two areas, particularly as regards the universities you are familiar with. Please take five minutes to answer the following questions:

**Chemistry**
[Chemistry BB](#), [Cementing Bulletin Board...](#)

**Data Management**
[DM Business BB](#), [FINDER BB](#)

**Electrical**
[Electrical BB](#), [Telemetry BB...](#)

**Electromagnetics**

**Geomatics**
[Geomatics BB](#)

**Geophysics**
[Borseis Bulletin Board](#), [Geophysics BB...](#)

**IT**
[Eureka IT Community Leaders](#), [IT BB...](#)

Knowledge Interchange

**Mathematics**

**Mechanics**
[Mechanical Engineering BB...](#)

**Nuclear**
[Nuclear Bulletin Board](#)

**Physics**
[Physics BB](#)

**Production and Reservoir Engineering**
[Bulletin Board for Coiled Tubing...](#)

**QHSE**
[OFS QHSE News BB](#), [QHSE Anadrill BB...](#)

**Reservoir Characterization**

**Well Engineering**
[Drilling Fluids BB](#), [Well Engineering BB](#)

Connect: Host www.eureka.slb.com contacted. Waiting for reply...

→ Schlumberger Collaboration Space → Eureka Knowledge Repositories → SPE Paper Download → CNP Help

Welcome back, **Henry Edmundson**. If you are not Henry Edmundson, click [here](#).

CNP

[View my CNP](#) · [Create/Edit](#)

Registration

[Register](#) · [Unregister](#)
[Registration Results](#)

Information

[Constitution](#) · [Help](#)
[The Leaders](#) · [Calendars](#)
[SOTC](#) · [Retirees](#)
[Eureka Presentation](#) · [Subscribe to EurekaBB](#)

Polls / Surveys

University Relations Program

[Go ▶](#)

The university relations program is focussed on two key areas: Recruiting and R&D Collaboration. We need your input on these two areas, particularly as regards the universities you are familiar with. Please take five minutes to answer the following questions:

Page Update

The Electrical community welcomes all SLB people interested in Electrical Engineering, Electronics, Integrated circuit design, Testing and Applications.



[Alain Dumont](#)



[Raman Ramchandani](#)

[Charter](#)

[Objectives](#)

[Calendar](#)

Special Interest Groups (SIGs)

[Electrical Design](#)



[Technology](#)

[Design Support](#)

[Sensors](#)

[Telecommunications](#)

[Discussions](#)

Please launch Eudora before participating in the discussions

[Electrical BB](#) (ElectricalBB) [post](#) [subscribe](#)

General electrical community discussion

[Telemetry BB](#) (telemetrybb) [post](#) [subscribe](#)

[Electrical Engineering Component Bulletin Board](#) (eecombo) [post](#)



List - bbme Bulletin Board Distribution List

If you are an Eudora user, please ensure that Eudora is running before participating in the discussions

184 messages - Last update: Fri Dec 15 19:46:36 GMT 2000

[Prev Page] [Next Page] [Post] [View by Date] [Search Archive]

- [Aerospace Structural Metals Handbook Online](#), (00/10/16)
 - <Possible follow-up(s)>
 - (0) [Aerospace Structural Metals Handbook Online](#), (00/10/17)
 - (0) [Fwd: Aerospace Structural Metals Handbook Online](#), (00/11/07)
- [Wear Coating](#), (00/10/09)
 - (1) [Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
 - (1) [Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
 - (0) [Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
 - <Possible follow-up(s)>
 - (0) [Fwd: Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
 - (1) [Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
 - (0) [Re: Wear Coating](#), (00/10/27)
- [Erosion in LWD / MWD Tools](#), (00/10/09)
 - (1) [Re: Erosion in LWD / MWD Tools](#), (00/10/09)
 - (0) [Re: Erosion in LWD / MWD Tools](#), (00/10/10)
- [Dynamic Structural Analysis Consultant](#), (00/10/09)
 - (0) [Re: Dynamic Structural Analysis Consultant](#), (00/10/11)
- [Reminder of Data and Consulting Services presentation organized by K-N](#), (00/10/04)

Les communautés
sont virtuelles

Le “Knowledge Hub”

- 1995 .. 1998:
 - Des centaines de sites Web
 - Index des sites et Moteur de Recherche
- Un Problème ?
 - Les utilisateurs ne trouvaient pas facilement l’information
 - Duplication d’information, d’efforts d’administration
 - etc.
- La Réponse : Le Knowledge Hub

Le Knowledge Hub

- Partie Intégrante de la vision de Gestion des Connaissances de Schlumberger

“ Permettre aux employés de saisir, partager et appliquer leur connaissance ... en temps réel ”

- Un Portail d' Entreprise
 - Génération automatique des pages à partir du contenu
 - Support du développement collaboratif et distribué du contenu
 - Permettre aux fournisseurs d'information de se concentrer sur le contenu plutôt que sur l'apparence, la navigation et la gestion des liens
 - Permettre aux utilisateurs finaux de trouver l'information dont ils ont besoin, lorsqu'ils en ont besoin

Le Hub: Portail d'Entreprise



[Contact Us](#) | [Site Guide](#) | [The Hub](#)

The Hub

[Home](#) [Directory](#) [Downloads](#) [SABL](#) [Eureka](#) [SSA](#) [Career Center](#) [Search Help](#)

SLB (NYSE): \$54.90 -1.45

Inside Schlumberger

- **SchlumbergerSema Progress Report**
- **Schlumberger Acquires Remainder of Convergent Group**
- **Online SLP-3 Improvements**
Update Q-1 Results vs Objectives by visiting the Improved SLP-3 online application.
- **Archive**

New on The Hub

- **Want to know how content is maintained on The Hub?**
Visit the Hub Tool Kit part of The Hub Site Guide.
- **Have questions about Search?**
Click here to see the Search FAQ's
- **Need advanced Search?**
You aren't limited to a single word or phrase!

realtime news
Selected from independent sources

The Schlumberger Hub

Clients/Customers
[OFS](#), [RMS](#), [T&T](#), [Client Teamwork Program](#), [Customer Knowledge Management Activities](#)

Collaborations & Communities
[BBs](#), [Community Outreach](#), [University Relations](#), [Technical Communities](#), [SSA](#), ...

Competitors & Suppliers
[OFS](#), [RMS](#), [T&T](#), [Knowledge Management Competitors](#), [Information about Competitors](#)

Information Technology
[IT Organization](#), [IT Progress Reports](#), [Standards & Policies](#), [Security](#), [Networks - SINet](#), ...

Lessons Learned & Best Practices
[OFS](#), [Eureka](#), [IT](#), [IM](#), [Promotion](#)

QHSE
[Policies](#), [Strategy](#), [Links](#), [Management System](#), [Business Segments](#), ...

Reference
[Help](#), [Libraries](#), [Dictionaries](#), [Presentations](#), [Manuals](#), ...

Schlumberger Organization
[OFS](#), [RMS](#), [T&T](#), [SL](#), [About Schlumberger](#), ...

Schlumberger Products & Services
[Oil & Gas](#), [Smart Cards & Terminals](#), [Semiconductor Solutions](#), [Utility Industry Solutions](#), [Network & Internet Solutions](#), ...

Science & Technology
[Software Development](#), [OES Research](#)



Le Hub Schlumberger

- >13 500+ utilisateurs internes / jour
- Organisation taxonomique de 30 000+ éléments d'information organisés en 5000+ catégories maintenues par 600+ éditeurs
- Knowledge repositories
- Gestion de Projet et Espaces de Collaboration
- Real-Time: actions, indicateurs métiers et Informations
- Assiste des auditoires multiples, internes et externes
 - Clients, investisseurs, candidats, communautés techniques & terrain

Utilisateur

Stockage
des données

Rédacteur



“Hub Tool Kit”



Gestion des Connaissances et Meilleures Pratiques

Opérationnels appliquent les
Meilleures Pratiques actuelles
sur le terrain

Opérationnels découvrent
de nouvelles pratiques

Hub des Connaissances de la Communauté

**Support Technologie et Processus
de la Communauté**

La Communauté valide
et intègre les nouvelles pratiques

Opérationnels soumettent
les nouvelles pratiques



SLB (NYSE): \$61.63 -0.61

Drilling Services News

- ➔ **News Flash (19-April-2001)**
DSE and Specialist Project list is now on the hub.
- ➔ **News Item (19-Feb-2001)**
Update on direction and goals for the new D&M segment
- ➔ **News Item (1-Feb-2001)**
Q3-2000 Knowledge Sharing Recognition Program Results are now available from ASA, NSA, MEA and ECA.
- ➔ **News Item (21-Dec-2000)**
Year End Message from D&M President
- ➔ **News Item (14-Dec-2000)**
Message From President regarding new D&M segment
- ➔ **News Item (30 Nov 2000)**
New InTouchSupport.com is here!
- ➔ **Drilling Services News Archive**

Key Links on the Drilling Hub

- ➔ **New items on the Hub**

Drilling Services Hub

Path: [The Hub](#) > [Schlumberger Organization](#) > [OFS](#) > [Oilfield Services: Product Groups](#) > [Reservoir Evaluation and Development](#) > [Drilling & Measurements](#)

Also in: [Other Hubs](#), [Drilling](#), [Key Links on the LWD Hub](#), [Knowledge Management Projects](#)



QHSE

[Oilfield Services QHSE](#),
[Technique](#), [Drill Bits](#), [LWD Data](#)
[Quality](#), [Presentations](#), ...

General Info & Statistics

[Anadrill World Records](#), ...



Products & Services

[All Drilling Products & Services](#),
[New Product Introduction](#),
[PERFORM](#), [Drill Bits](#), [Directional Drilling](#), ...

Drig & Meas Organization

[Personnel](#), [Finance](#), [Marketing](#),
[Operations Support](#),
[Reed-Hycalog](#), ...

Best Practices

[Practices Listed by Date](#), [All Practices](#), [Drill Bits](#), [Directional Drilling](#), [Experiences Mined from Bulletin Boards](#), ...

People

[Product Champions](#), [Hub Contributors](#), [Directories](#), [Drill Bits BBs](#), [Eureka](#), ...

Case Histories with

[Lessons Learned](#)

Clients

[Data Management - Oilfield](#)

NEXT
InterChange

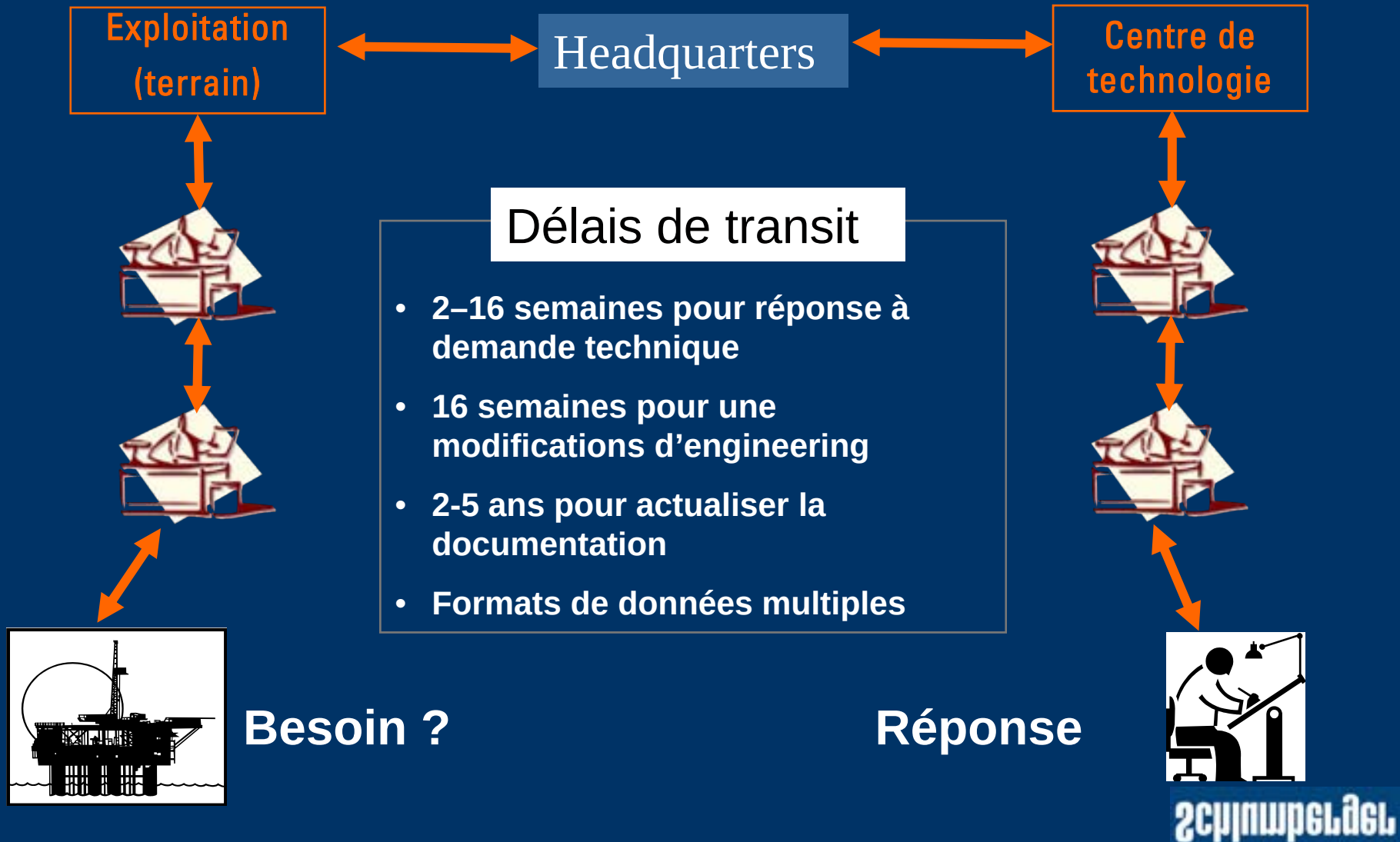


InTouch

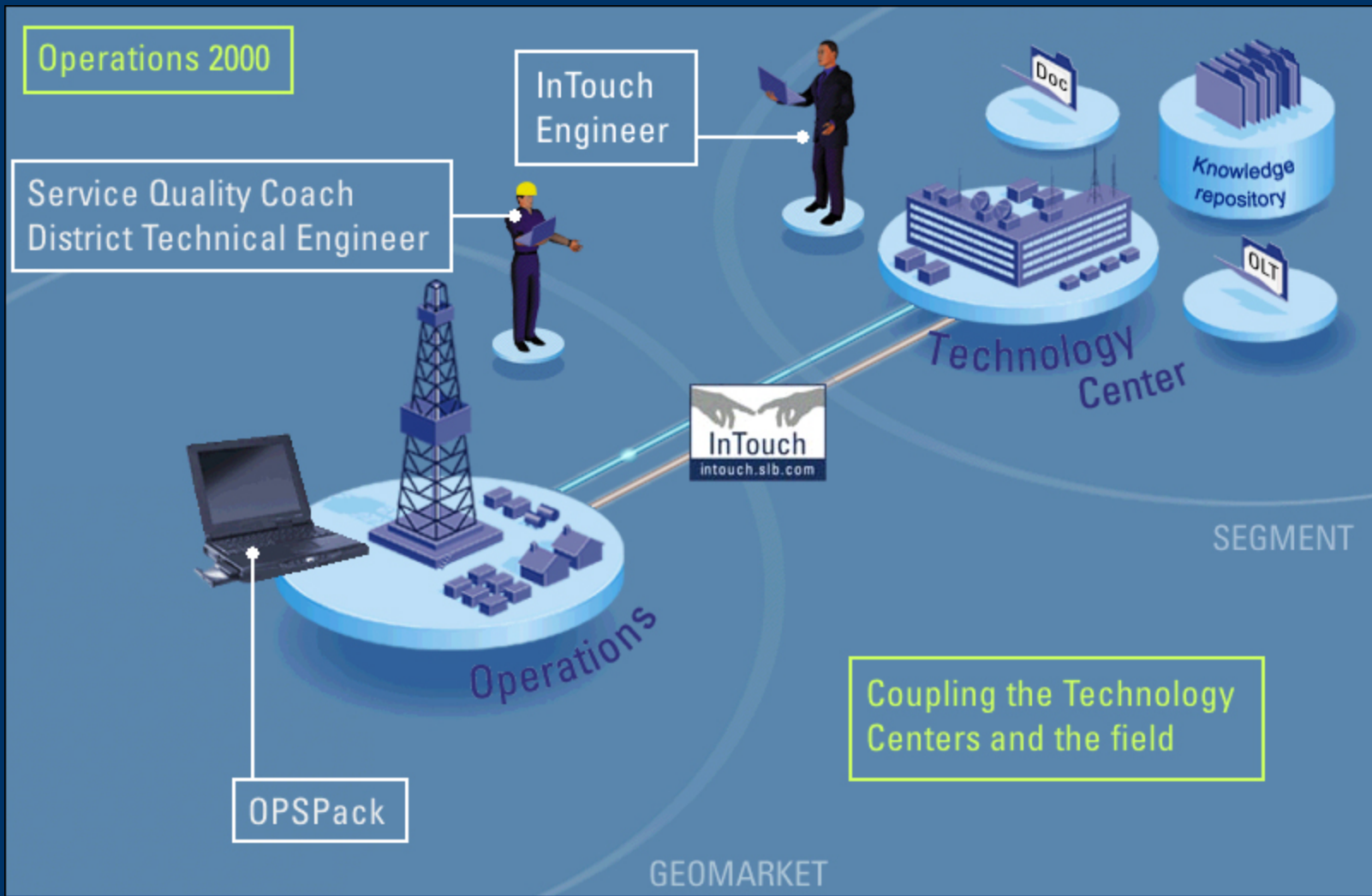
- Un des projets de l'initiative "Operations 2000"
 - Ré-organisation majeure des Services Pétroliers (1996 .. 2000)
 - des "Lignes de Produits" vers les "Segments"
 - Des Régions / Pays / Districts vers les Geomarkets
 - Meilleure adaptation au caractère cyclique de l'activité

Devenir une Organisation efficace qui supporte le déploiement rapide de nouvelles technologies et qui permette un échange technique direct et rapide entre les centres de compétence et les opérations pour fournir le meilleur service aux clients

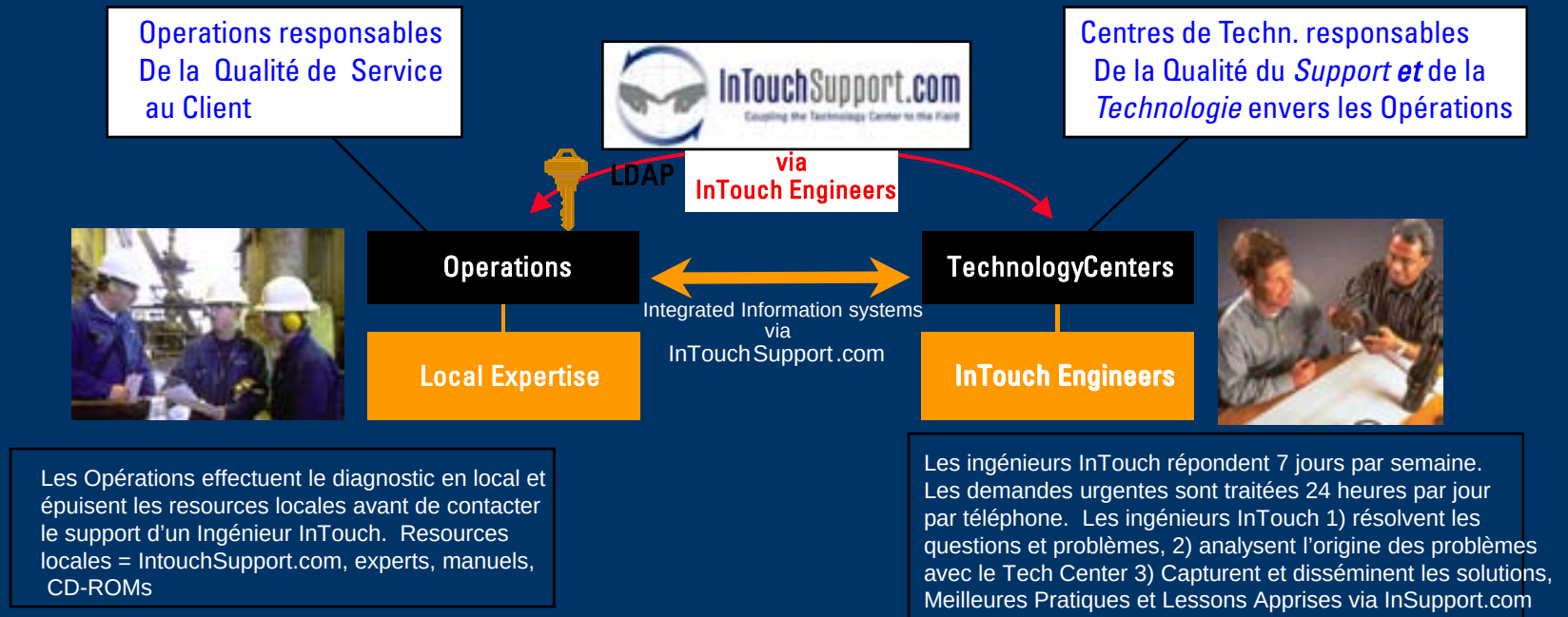
L'attente était la difficulté



La Solution : InTouch



InTouch: Concept



InTouch est l'interface au Centre de Technologie qui fournit un support technique et opérationnel central de la technologie Schlumberger aux opérations

InTouch: les Composants

- Une Infrastructure Réseau Globale
- Un portail unique vers la base de ressources techniques
- Plus de 75 Helpdesks distribués, 24/7
- Une base de connaissances validée
- Formation interactive et Distribuée
- Documentation en ligne, constamment actualisée

InTouch: Quelques Chiffres

- Investissement initial: 28 Millions US\$, coût récurrent annuel 5 Millions US\$
- Economie estimée: >150 Millions US\$ annuels
- 150 positions nouvelles (InTouch Engineers, experts) compensées par élimination et redéploiement de 200 positions de management technique intermédiaires
- Temps de Réponse
 - 95% de réduction pour la réponse aux demandes techniques
 - 75% de réduction pour l'actualisation des modifications d'engineering
- Leçons Apprises
 - Dédier suffisamment de ressources pour que les initiatives de Gestion des Connaissances facilitent (plutôt que se rajoutent à) la charge de travail quotidien
 - Reconnaître et stimuler les comportements souhaités

Présent et Futur ...

- Projets de Gestion des Connaissance, (CMI...)
- Formation Juste-à-Temps
 - Portail / VideoStreaming / NetMeeting
- Gestion des Connaissance : une Compétence de Management
 - Partie du processus d'évaluation annuelle de Schlumberger
 - Stimulation et Reconnaissance
- L'évolution Technologique continue
 - ex: Portails pour l'aide à la décision
- Gestion des Connaissance vs e-Business
 - Entreprise étendue

Quelques Leçons Apprises

- Le défi : créer une culture de partage de connaissances
- Se concentrer sur les problèmes clés du business
- Les Communautés virtuelles sont essentielles (CoP)
 - Unité organisationnelle de base en KM
- La technologie n'est pas tout, mais ...
 - peu de progrès sans elle
- Importance du contenu
 - "What's in for me"
- Chacun peut contribuer

Rôle des professionnels de l'information

- Très peu de « professionnels de l'information et de la documentation » chez Schlumberger
- Des employés du « business » sont nommés à des postes de KM pour 2-3 ans (knowledge Champion, InTouch Engineer).
- Des experts contribuent au partage des connaissances et sont reconnus
- Des employés sont élu (Eureka leader)
- Des experts en KM guident les choix stratégiques
- Des catégorisations sont gérées par des KM « admin » et par les contributeurs

Questions ?

