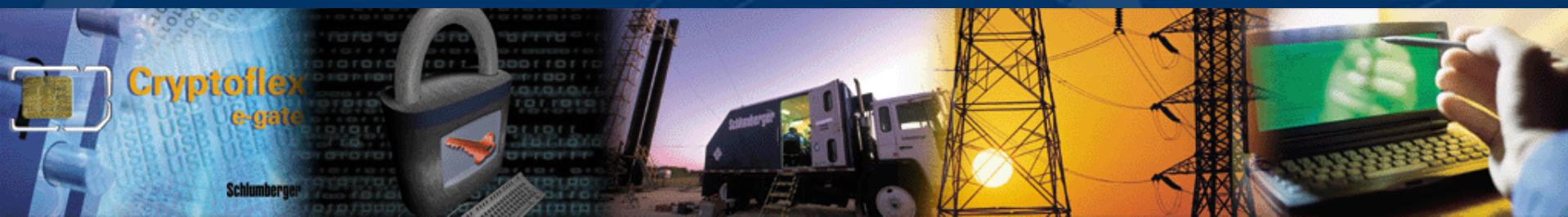


Knowledge Management et Business dans une entreprise étendue



Louis-Pierre Guillaume
KM Business Manager

4/17/2009

11 juin 2002
Carrefours Logistiques

SchlumbergerSema

Agenda



- La gestion de connaissances chez Schlumberger : Contexte et But
- Trois exemples:
 - L'initiative Eureka
 - Le Knowledge Hub
 - InTouch
- Présent et Futur
- Quelques leçons apprises

Introduction à Schlumberger



Oilfield Services

Oil & Gas Exploration and Production Services

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

SchlumbergerSema

Consulting, Systems Integration & Managed Services

Smart Cards & Transaction Terminals

- Telecom
- Finance
- Energy and Utilities
- Transport
- Public Sector
- Major Events
- Business Continuity

Schlumberger Limited



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





Une société de service pour le XXI^{ème} siècle

- Des solutions pour des technologies critiques
- Une profonde connaissance des secteurs industriels
- Des capacités en SI pour délivrer des services en temps réel
- Une culture et une couverture mondiale

SchlumbergerSema

Une SSII globale fournissant du conseil, de l'intégration de systèmes, de l'infogérance et des produits à des clients dans les marchés pétrole & gaz, télécommunication, énergie, finance, transport et secteurs publics, en capitalisant notre profonde expertise en ces domaines et nos technologies particulières.





La vision « business »



- Trois buts
 - Une technologie de classe mondiale
 - Des solutions complètes
 - Être le leader ou sortir
- Trois stratégies
 - Délivrer localement des solutions intégrées
 - Une dimension temps-réel dans les services
 - La gestion des connaissances

*D.E. Baird, Chairman & Chief Executive Officer,
“The Next Five Years”, November, 1998*



La vision « business »

- Trois buts
 - Une technologie de classe mondiale

Définition du KM ayant servi à conduire le KM dans Schlumberger depuis 1998:

Améliorer la performance de l'organisation en permettant aux personnes de capturer, partager, et appliquer leur connaissance collective afin de prendre des décisions optimales... en temps réel.

Apply everywhere what you learn anywhere

Power = Knowledge^{Shared}

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, ...

Réussite liée au KM



Apply everywhere what we learn anywhere

Conversation entre ceux ingénieurs grands-comptes



Eduardo: nous venons juste de négocier un contrat d'intégration de systèmes au Chili. Grâce à la connaissance du travail que tu a mené sur un contrat allemand, nous avons gagné du temps et réduit les risques.



Silke: Super. De plus, sur le Knowledge Hub, nous avons accès à notre portefeuille de services à jour, avec tous les détails sur les systèmes et produits disponibles qu'ils utilisent.

Eduardo: Et nous pouvons trouver les meilleurs experts pour répondre à nos questions spécifiques au sujet de ces systèmes et produits.



Fondations pour le KM en 2002



- Réseau, Sécurité, Standardisation, Annuaire d'entreprise (LDAP)
- InTouch –Support opérationnel du terrain
 - 95% de réduction de la durée de résolution d'une question technique → \$150M+ d'économies annuelles
- The Knowledge Hub – Portail d'information de l'entreprise
 - 16,000+ cessions/jour; 8,000+ visiteurs uniques /jour; vues internes et externes
- Eureka –Communautés de pratiques techniques
 - 19 communautés, 10200+ membres, 2800+ en systèmes d'information et logiciel
- Realtime News
 - Mise à jour 24h sur 24, 5000+ utilisateurs enregistrés
- Career Center, LawHub, infostore, Carbon, SchlumbergerSema News,

Une culture de partage de connaissance se développe

Gestion des connaissances pour le bénéfice de l'entreprise



Les personnes
aux personnes

Les personnes
aux communautés
de pratique

Les personnes à
l'information

Les personnes
aux meilleures
pratiques

Les personnes
aux processus
de travail

Accroître la productivité
Accélérer l'apprentissage
Permettre une culture client
Améliorer la capacité de croissance
Décisions meilleures, plus rapides
Energiser l'innovation
Améliorer la motivation

Focalisation, personnes, processus, technologie, contenu



- Une initiative de la Communauté Technique de Schlumberger (Oilfield initialement)
 - 10000+ Experts dans les Opérations, les centres R&D, les centres d'excellence
 - 19 Communautés techniques

*“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

Schlumberger Eureka 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](#)

Information

- [Constitution](#)
- [Help](#)
- [The Leaders](#)
- [Calendar](#)
- [SOTC](#)
- [Retirees](#)
- [Eureka](#)
- [Subscribe to Presentation](#)
- [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
Bourses 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
Downhole Fluids BB, Well Engineering BB

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

CNP

→ 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](#)
- [Subscribe to EurekaBB](#)
- [Presentation](#)

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



Alan Edmundson



Henry Edmundson
Manager - E&I

Charter

Objectives

Calendar

Special Interest Groups (SIGs)

Electrical Design



Technology

Design Support

Sensors

Telecommunications

Discussions

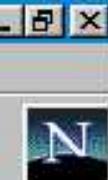
Please launch Eudora before participating in the discussions

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

General electrical community discussion

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

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

Schlumberger

→ Home → Directory → Downloads → SABL → Eureka → SSA → Career Center
SLB (NYSE): \$54.90 -1.45

Inside Schlumberger

- SchlumbergerSema Progress Report
- Schlumberger Acquires Remainder of Convergent Group
- Online SLP-3 Improvements
Update Q1 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!

realtimenews
Selected from independent sources
by Schlumberger Information Services

Contact Us | Site Guide | The Hub

The Hub

→ Search Help

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, IMA, PLS, ...

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, OFS Research, ...

infostore

I GO
Ideas for Growth Opportunities

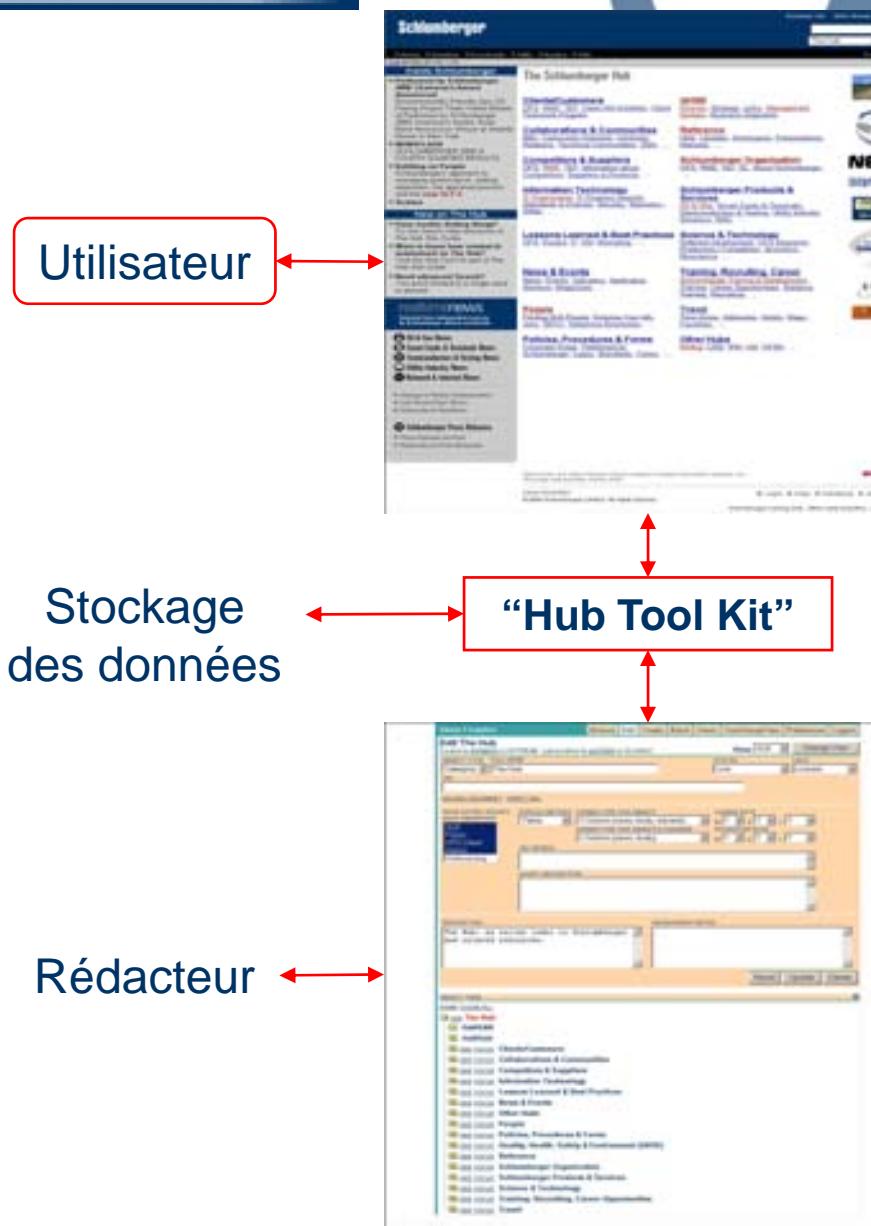
S2News

Knowledge Management

communikey.com
WORLDWIDE INFORMATION TECHNOLOGY PARTNER

Le Hub Schlumberger

- >20 000+ utilisateurs internes / jour
- Organisation taxonomique de 71 000+ éléments d'information dans 38 000+ catégories maintenues par 2 200+ éditeurs
- Navigation et recherche consistante
- Contrôle d'accès par authentification LDAP
- Capture de meilleures pratiques, validation, publication
- Abonnement, notification des MAJ
- Support des publications simultanées à des auditoires multiples, internes et externes
 - Clients, investisseurs, candidats, communautés techniques & terrain



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

Bookmarks Netsite: <http://www.hub.slb.com/index.cfm?id=id2617>

What's Related

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

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](#) > [DFS](#) > [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](#), ...



NExT
InterChange



Products & Services

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

Drlg & 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



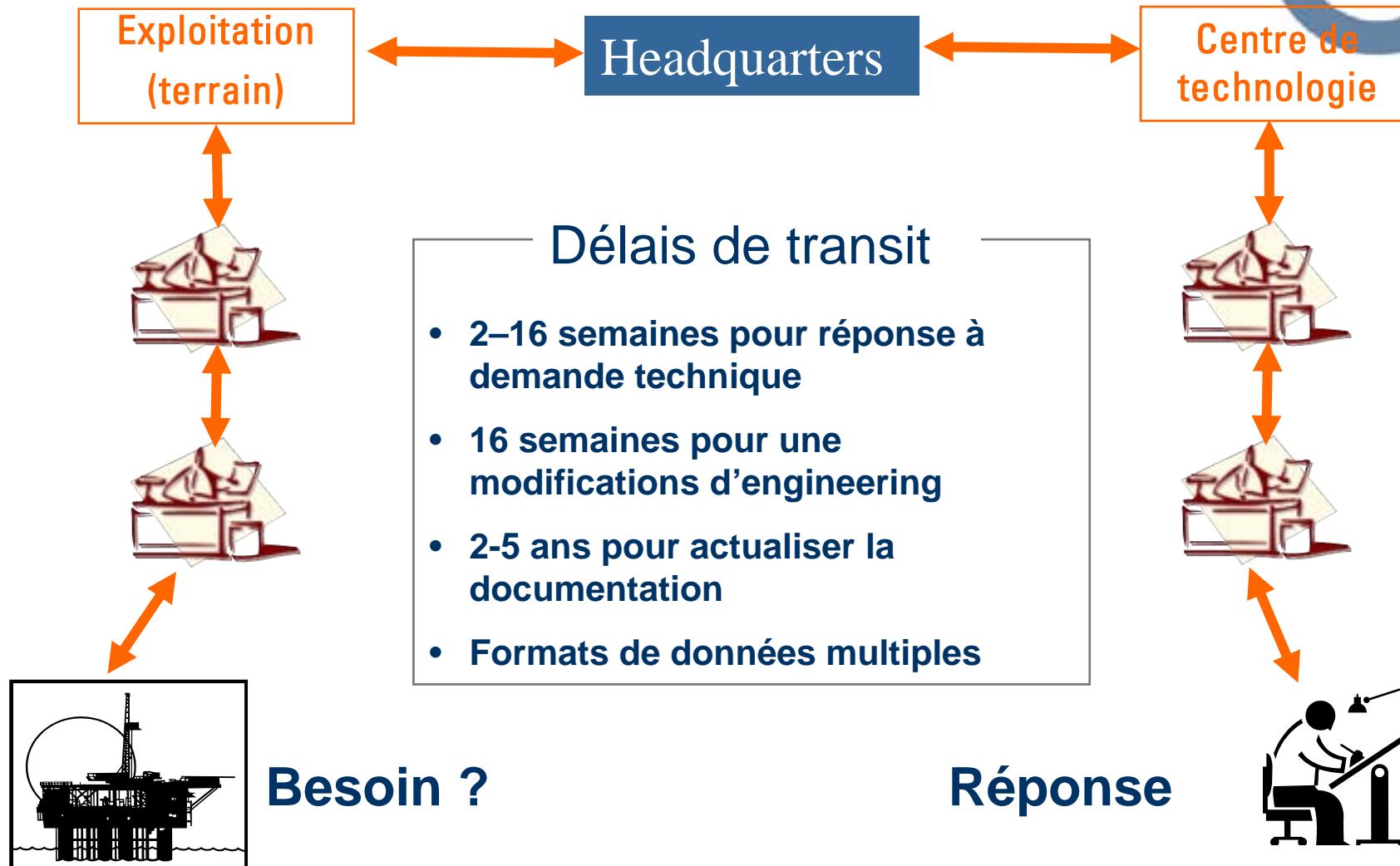
InTouch



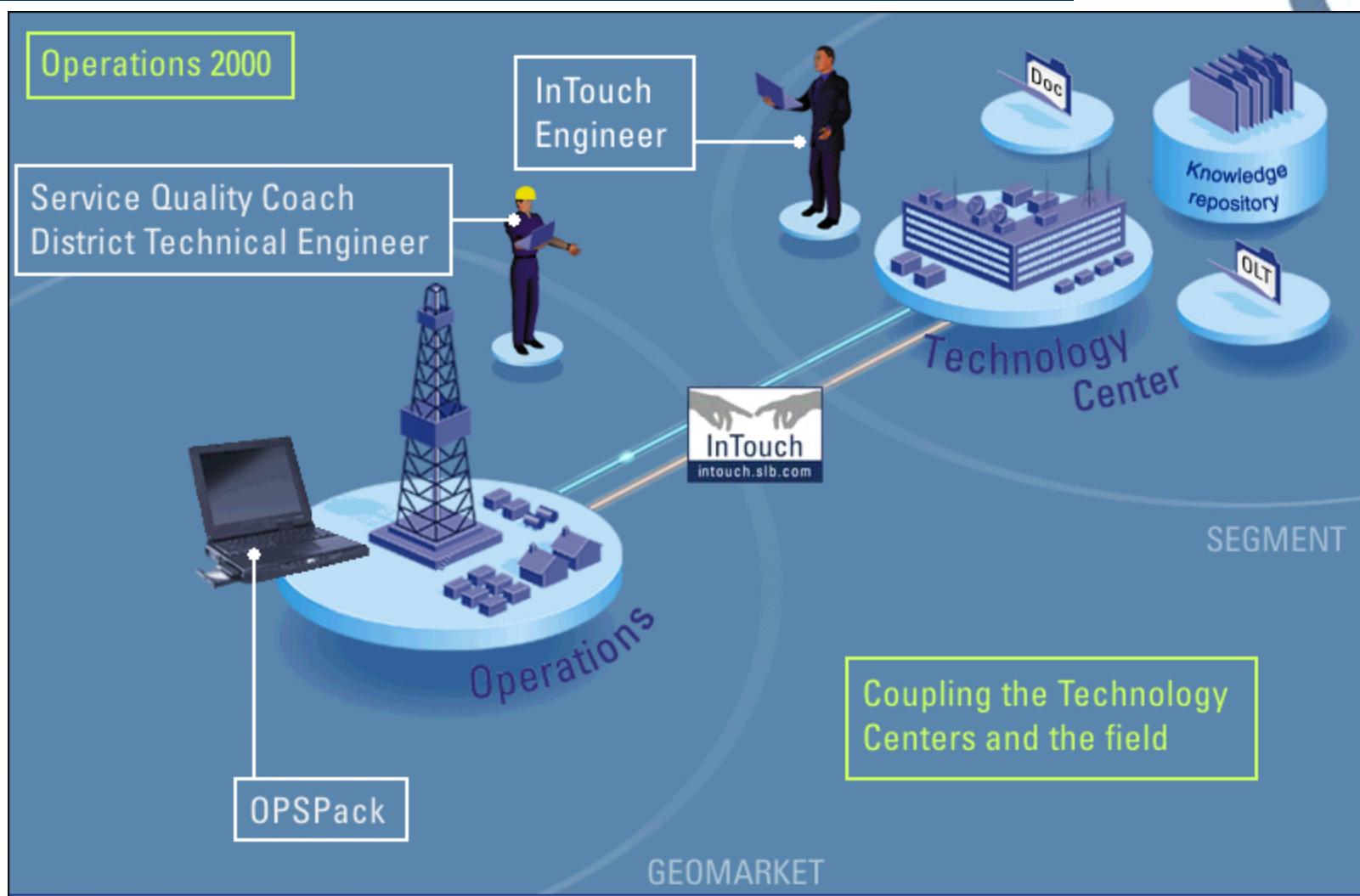
- Un des projets de l'initiative “Operations 2000”
 - Ré-organisation majeure des Services Pétroliers (1996 .. 2000)
 - des “Lignes de Produits” vers les “Segments”
 - Des Régions / Pays / Districts vers les Geomarchés
 - Meilleure adaptation au caractère cyclique de l'activité

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

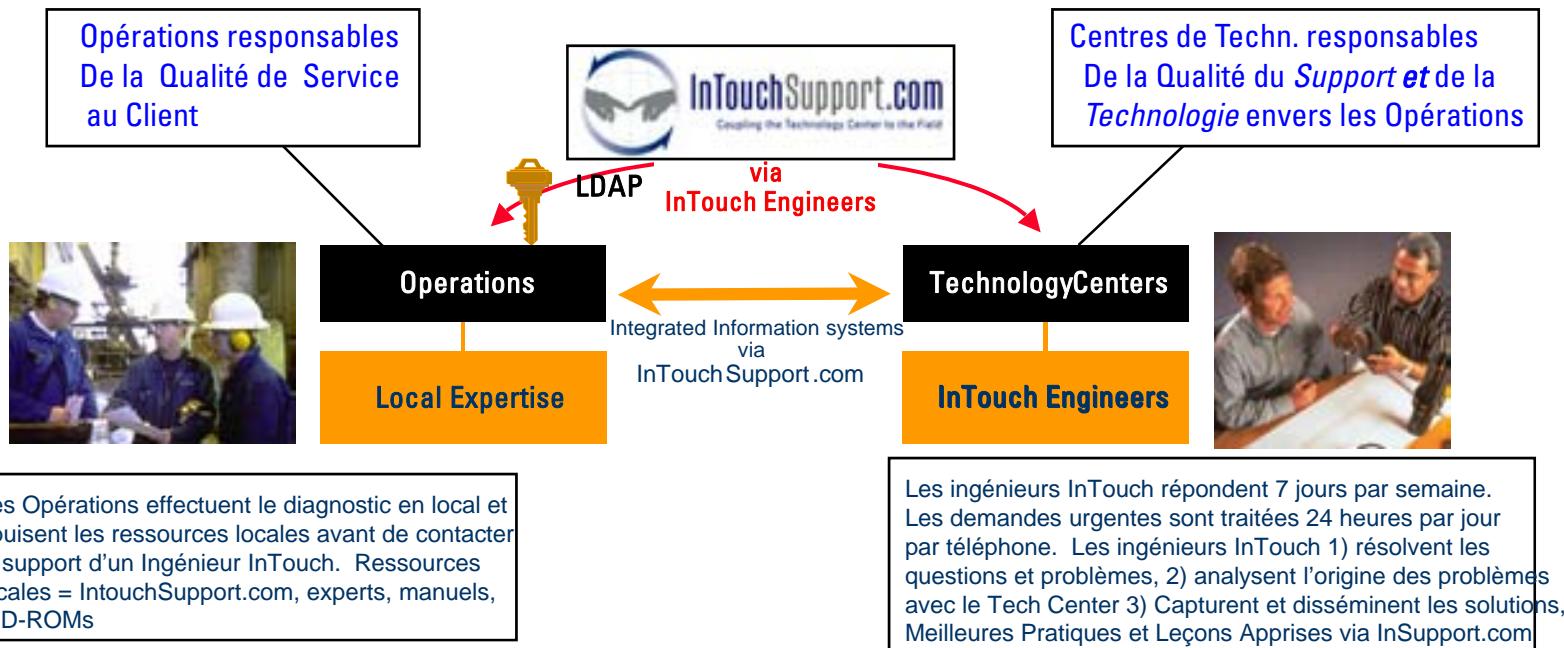


Schlumberger



InTouch: Concept

Apply everywhere what we learn anywhere



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, PC standard
- 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
- Un annuaire des expertises

Focalisation, personnes, processus, technologie, contenu

InTouchSupport.com

Filter by a Content Type:		<input type="text" value="All"/>	Search These Results:		<input type="button" value="FIND"/>
Relevance	Content Type	Description	Shared By	Last Modified	
Page de référence	?	EDMS Support Reference Page (#3258991) EDMS Support Reference Page	Morey, Karen	03-Jun-02	
	?	Documentation and TBT for Speakers of English as a Second Language (#3260540) Authoring guidelines for a particular population	Rousseau, Meta	03-Jun-02	
Meilleure pratique	?	Do's and Don'ts for Analysis and Evaluation (#3260544)	Rousseau, Meta	31-May-02	
	?	Copy a list from Word to EDMS (#3019585) Easy copy of a numbered/ordered list from a Word file into EDMS	Cheron, Pascale	29-May-02	
Leçon apprise	?	Finding the source of an EDMS "SGML parse error" (#3052759) SigmaLink issues an SGML parse error and fails to check in a DM when it contains special characters unrecognized by SL	Cazes, Pascale	27-May-02	
	?	Excel Import Option: Exclude Font Options (#3019152) Uncheck all font options when doing an import of Excel tables into Epic	Nishikawa, Mary	21-May-02	
Documentation	?	Teleworking: Advantages and Challenges (#0260562) Interest in teleworking is increasing in organizations world wide and Schlumberger is no exception. Advantages are clear, but several factors deserve careful consideration.	Rousseau, Meta	15-May-02	
	?	SOPHIA Hardcopy Catalog (#3280026) List of hardcopy manuals available from SOPHIA.	Cazes, Pascale	02-Jun-02	
Référence ou lien	?	Creating cross-references in EDMS using DTDv3 (#3020834) Job aid for creation of LINK cross-references	Lefevre, Nicole	23-May-02	
	?	SLB paper at XML Conference- December 2001, Orlando, Florida (#0264061) Deployment of an XML Documentation and Training Project Across a Multinational Corporation	Cazes, Pascale	23-May-02	
Solution	?	Urls with special characters in EDMS (#3203734) Replace "&" by "amp;" in the href attributes.	Lefevre, Nicole	29-May-02	
	?	No PDF output for IO (#2048097) When you name your IO (Information Object) in Sigmalink, do not user the parenthesis "0".	Lefevre, Nicole	26-Apr-02	
Alerte technique	?	Warning: Check all Symbols in Table Cells after V2 to V3 conversion (#3250013) All numerical values with symbols need to be checked in table cells of V2 to v3 conversions	Nishikawa, Mary	12-Apr-02	

InTouchSupport.com

Schlumberger

★★★★★

Best Practice Good Idea

add to bookshelf provide feedback share add to reference page print close

File Attachments:
Field Attached Files
Sophia Attached Files

Classification Info

See Related Contents

See Reference Pages

See Feedback

InTouchSupport.com

Documentation and TBT for Speakers of English as a Second Language

Content ID: 3260540
Shared By: [Meta Rousseau](#)
Submitted Date: 19-Dec-01
Last Reviewed: 03-May-02
Validated By: Karen Morey
training, documentation, course, english, second language, ESL, authoring, writing, tips, communication, guidelines, communication guidelines, readability, EDMS

Keywords: readability, EDMS
Helpdesk: EDMS SUPPORT
Segment: Oilfield Services
Status: Valid
Confidentiality: Private

Summary
Authoring guidelines for a particular population

Reason for Best Practice
A significant percentage of Schlumberger's work force speak English as a second language. A few simple guidelines can assist writers to provide this population with information that they can more readily interpret and apply.

Best Practice Details
Many Schlumberger employees speak English as a second language. Typically, this population requires more time to interpret and apply written information. Below are eight (8) rules of thumb that will enable documentation and Technology-Based Training (TBT) development teams to create materials that are more readily understood and applied.

Classification Info	
Equipment\Oilfield Services\EDMS	
Function\Training	
Function\Training\Course Design	
Function\Training\On Line Training	
Feedback	
Average rating:	★★★★★ (3 feedback)

Question	Average Response
Is the content relevant to the field user and does it provide enough substance to make it valuable and worthwhile to the field user?	YES
Is this content clear and understandable?	NO
Will this content result in quality improvement?	YES
Will this content result in a positive Client Satisfaction impact?	YES



- ▼ 12-Apr-02 Louis-Pierre Guillaume - Replace "4th-grade reading level" by "10 years old reading level"
- ▼ 23-Apr-02 Michael Smith - Perhaps add cross-reference to resources defining reading ages
- ▼ 23-Apr-02 Meta Rousseau - TBT stands for Technology-Based Training (also known as on-line training or web-based training)



InTouch: Quelques Chiffres



- Investissement initial: 28 Millions US\$, coût récurrent annuel 5 Millions US\$
- Économie 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
 - Dédiier suffisamment de ressources pour que les initiatives de Gestion des Connaissance facilitent (plutôt que se rajoutent à) la charge de travail quotidien
 - Reconnaître et stimuler les comportements souhaités

Le Futur



- La technologie continue à progresser
 - Infrastructure, portail, gestion du contenu, simulation, agents, IA, ...
 - Exactement ce que l'on veut, quand on veut, où on veut, comme on veut
 - *Control @ a Glance*
- Knowledge management => e-Business
 - Communautés de pratiques => entreprise étendue (clients...)
 - Transactions de connaissance
- Apprentissage juste-à-temps => fourniture de connaissance j-à-t
 - Fournir de la connaissance nécessaire pour réaliser une tâche, à la demande... dans le contexte
- Knowledge management => domaine de compétence du management
 - Capacité à créer et développer un environnement de travail où connaissance et expérience peuvent se partager facilement

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
- Importance de la récompense et de la reconnaissance (par communauté, management)

Focalisation, personnes, processus, technologie, contenu

To Learn More



Visit www.slb.com

Navigate to
Information Technology > Knowledge Management

Information Overload?

