inevidence
L'intelligence informationnelle

De l'utilité ou de la nécessité d'externaliser toute ou partie de la veille

Séminaire « Veille et Text-Mining », Rabat 24-25 mai 2007

Quatre critères clés

- **Arbitrer entre internaliser et externaliser sa veille revient à analyser :**

  (1) Valeurs ajoutées respectives des processus

  > en régime de croisière

  (2) Dynamique de délivrance de ces valeurs

  > en phase de démarrage ou pour gérer le changement

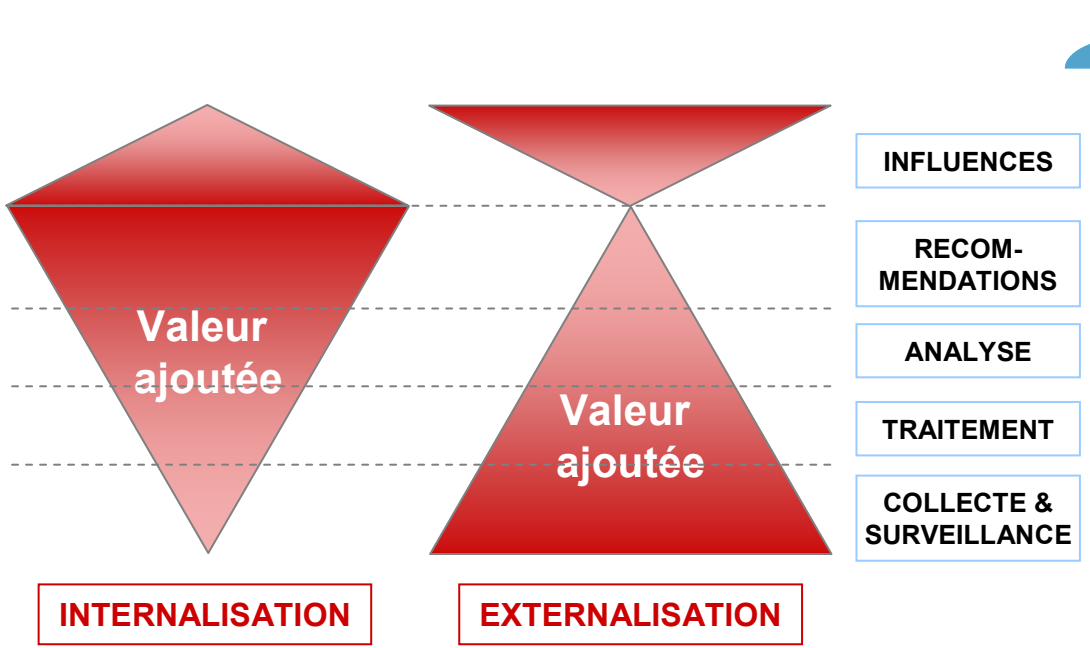
  (3) Coûts

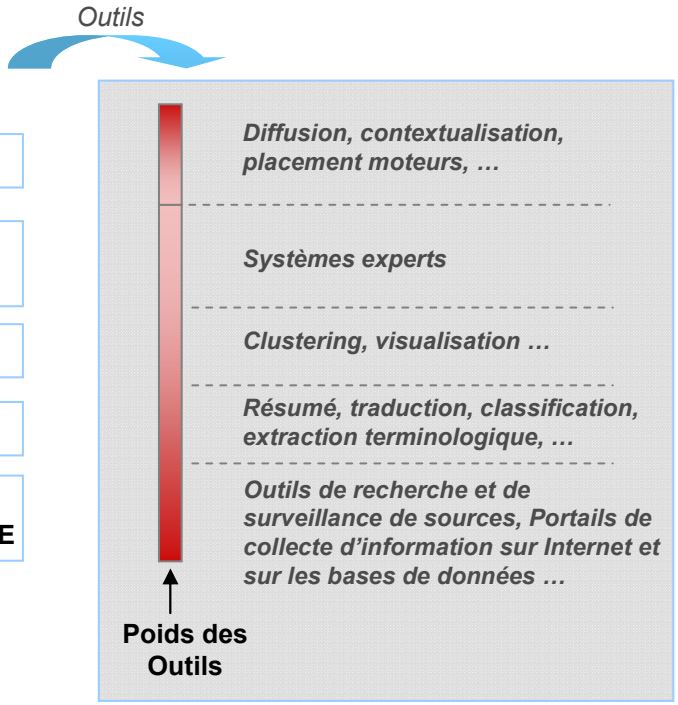
  (4) Risques

© Inevidence 2007

Arbitrage 1 : Valeur ajoutée

- **BESOINS : Gain en « intelligence » du processus de veille** (régime de croisière)



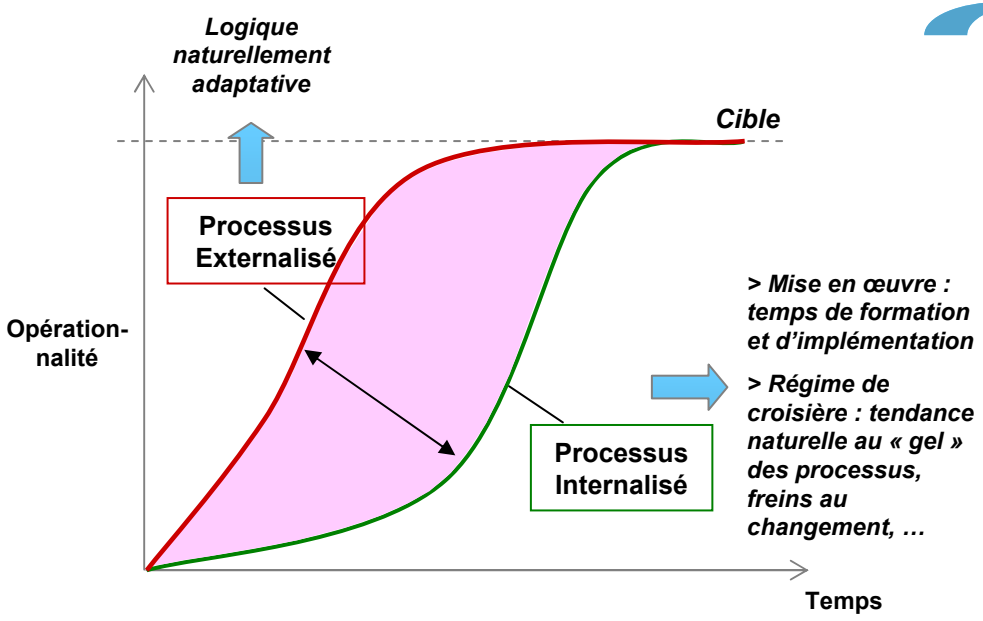


- **<u>Questions clés :</u>**
  - **Les ressources associées à mes besoins sont elles ou non dans mon Core Business : clés et pérennes ?**

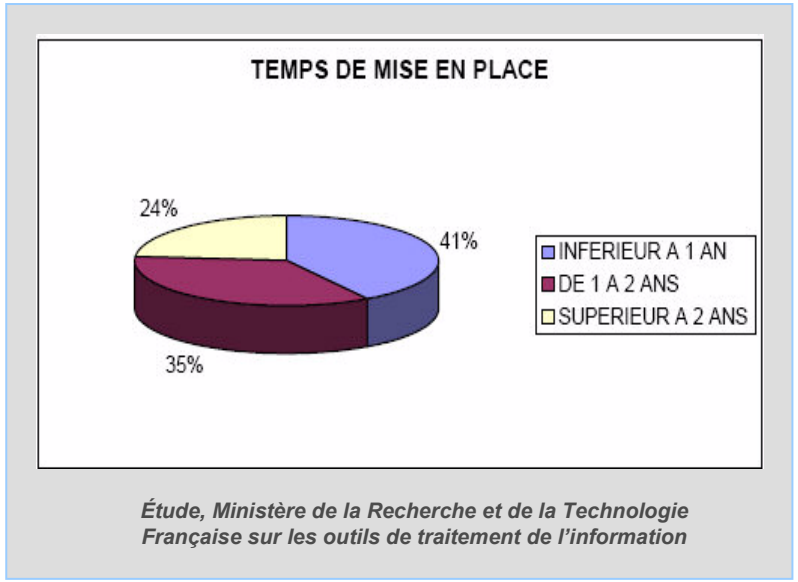
© Inevidence 2007

Arbitrage 2 : Dynamique

- **BESOINS : gain en réactivité** (Mise en œuvre ou adaptation au changement)



© Inevidence 2007

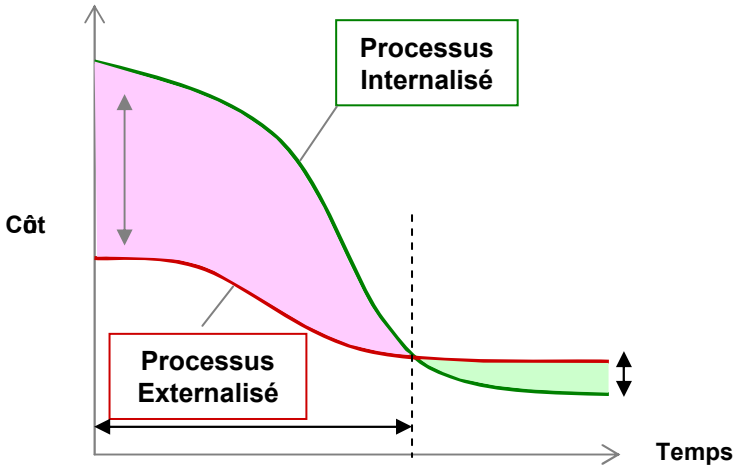


Étude, Ministère de la Recherche et de la Technologie Française sur les outils de traitement de l'information

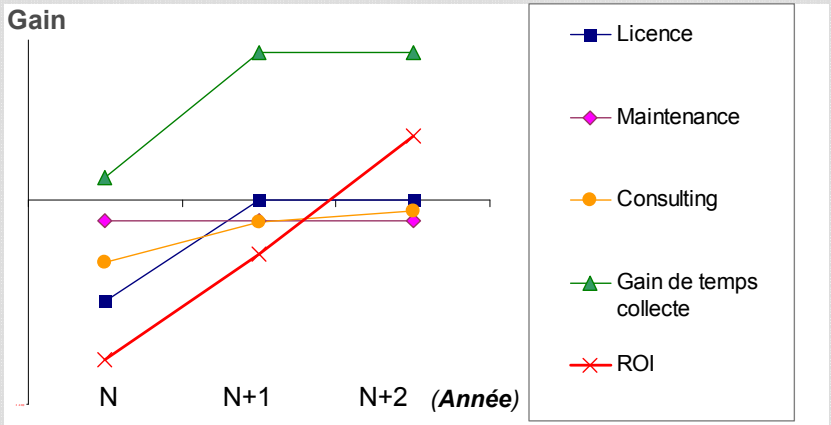
- **Question clé :**
  - **Ai-je les ressources internes et l'organisation adaptée pour acquérir un niveau de réactivité suffisant face au changement ?**

Arbitrage 3 : Coûts

- **BESOINS : Maîtrise budgétaire**



Outils



Implémentation d'une plateforme de veille dans une grande entreprise

- **<u>Question clé :</u>**
  - **Ai-je une visibilité suffisante des besoins (ampleur, pérennité, temporalité) pour internaliser le processus ?**

© Inevidence 2007

Arbitrage 4 : Risques

- **BESOINS : Maîtrise stratégique**

- **INTERNALISATION (RISQUES)**
  - Échec de l'implémentation
  - Surestimation des besoins (lissage)
  - Maintenir dans le temps le processus (management des ressources)

- **EXTERNALISATION (RISQUES)**
  - Confidentialité
  - Pertes de compétences
  - Contractualisation

© Inevidence 2007

- **<u>Question clés :</u>**
  - **La nature du sujet ou des processus concernés, la culture de mon entreprise sont ils compatibles avec une externalisation ?**
  - **Quelle confiance suis-je prêt à donner à mon prestataire ? (logique partenaire !)**

Exemple : Gestion de crise

- **ENJEUX : Suivre en quasi-temps réel l'évolution des évènements, la teneur des commentaires, et réagir au plus tôt**
- **SOLUTIONS :**
  - Externalisation Partielle : la collecte, la surveillance et le traitement des sources clés (Presse, Blogs et Forum de Discussion)

    Ex. Location d'une plateforme de veille en ASP ou abonnement à des services dédiés offerts par un agrégateur de sources
  - Externalisation Totale :

    Sous-traitance à un cabinet spécialisé en gestion de crise

> VALEUR AJOUTEE : forte par l'apport de ressources et d'outils dédiés

> DYNAMIQUE : forte (peu de mobilisation de ressources en interne)

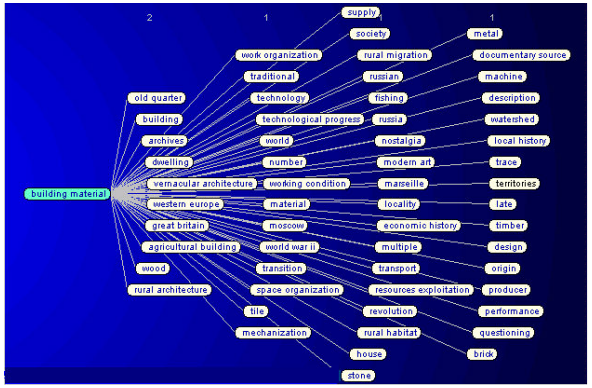
> COÛT : quelques 10k€ à 100 k€ (!)

> RISQUES : sous-estimation des besoins par le prestataire

© Inevidence 2007

Exemple : Text-Mining (veille)

- **ENJEUX : développer ses capacités de traitement et d'analyse des sources d'information**
- **SOLUTIONS :**
  - Serveurs d'information : qui présentent des fonctionnalités de Text-Mining intégrées
  - ASP : logiciels de veille qui présentent des fonctionnalités de Text-Mining ou logiciels non intégrés
  - Cabinets d'études spécialisés qui réalisent leurs études à l'aide d'outils de Text-Mining



> VALEUR AJOUTEE : expertise spécifique sur le réglage des outils

> DYNAMIQUE : variable suivant la complexité du sujet

> COÛT : quelques k€ à quelques 10zaines k€ / mois

> RISQUES : évite les problématiques de lissage des besoins réels (adaptation)

© Inevidence 2007

Conclusions

- **Externaliser sa veille est un problème d'arbitrage :**
  - sur le caractère core-business ou non du processus concerné
  - sur ses capacités d'acquérir ou non la bonne dynamique d'adaptation au changement (mise en œuvre ou rupture)
  - sur la temporalité des besoins ponctuels ou récurrents (coûts)
  - sur la maîtrise des processus que l'on souhaite ou non préserver en interne (risques)
- **Ces arbitrages conditionnent le choix**
  - d'externaliser toute ou partie de sa veille par utilité (gain en «intelligence», optimisation des processus, logique exploratoire) ou par nécessité (rupture dans l'environnement)

© Inevidence 2007