

Management des connaissances dans une entreprise spécialisée dans le domaine de l'événementiel

Contexte

La dimension du service prend, dans l'industrie, un rôle de plus en plus important. C'est à l'heure actuelle la principale manière de se diversifier. Les informations et l'expérience acquises par les collaborateurs constituent la connaissance collective de l'entreprise, souvent présente de manière non formalisée. La rendre accessible par tous amène un partage des connaissances facilité à l'intérieur de l'entreprise et, par ce biais, une amélioration de la qualité de ses services.



La problématique posée par l'entreprise MCI, spécialisée dans le domaine de la communication événementielle, est liée au stockage, à l'archivage et au partage des connaissances à l'intérieur de l'entreprise. A l'heure actuelle, les informations acquises par les personnes travaillant sur des événements sont communiquées oralement. L'introduction d'un outil informatique permettrait de formaliser les connaissances individuelles et de les archiver pour apporter une connaissance collective à l'entreprise et participer ainsi à l'amélioration de la qualité du service que MCI apporte à ses clients.

Objectif

L'objectif de ce travail de diplôme est de réaliser une application de gestion de connaissances qui s'appuie sur une base de données. Ce faisant, j'apporte aux personnes travaillant sur l'organisation d'événements un moyen simple et rapide de rechercher et de gérer les connaissances qu'ils acquièrent. Ainsi la durée de traitement des tâches est réduite.

Solution

L'application Web de gestion des connaissances a été développée en PHP avec une base de données SQL Server. Elle a cependant été conçue de manière à pouvoir fonctionner sur plusieurs gestionnaires de bases de données tels que MySQL ou tout autre GBD ayant un pilote pour PHP.

Page d'accueil de l'application de gestion des connaissances

L'application de *Knowledge Management* réalisée à la fin du travail de diplôme permet à un utilisateur de rechercher, d'insérer ou de modifier des connaissances. Son développement correspond à celui d'une plateforme de base mais suffisamment modulable pour que des fonctionnalités puissent y être ajoutées au fur et à mesure des besoins.

Auteur: Tamara Ziebelen
Répondant externe: Reto Keller
Prof. responsable: Dominique Jaccard
Sujet proposé par: MCI Geneva