

Le concept iClass : transformer l'information stratégique en une information immédiatement exploitable

Développé depuis 5 ans par les équipes de consultants et d'ingénieurs du Bureau van Dijk, iClass est né d'un besoin client chez un acteur clé du marché de l'énergie en Belgique. Depuis, il ne cesse d'évoluer afin de répondre aux attentes des entreprises. A contre-courant des pratiques actuelles, iClass se positionne sur le marché français en aval des solutions automatiques. Grâce à son mode de filtrage de l'information et de consolidation des contenus, iClass transforme l'information stratégique disponible en une information immédiatement exploitable. Pour iClass, le Bureau Van Dijk fait appel à son cœur de métier, le Conseil.

Le Bureau Van Dijk forme un réseau de 450 personnes réparties sur les différents continents pour 80,2 M€ de CA consolidé en 2002. Depuis plus de 30 ans, il bénéficie d'une expertise reconnue dans la gestion de l'information à travers ses activités de conseil et d'édition électronique. Cabinet conseil en R&D, en organisation et stratégie d'entreprise, le Bureau Van Dijk intervient auprès de différentes autorités régulatrices, administrations publiques et entreprises dans le cadre de la libéralisation des marchés (télécoms, énergie, postes, environnement). A l'appui d'une veille ciblée systématique, ses équipes de consultants développent des business models pour définir de nouvelles stratégies et développer de nouveaux marchés. Là est né le concept d'iClass.

Svetlana Juin, consultante spécialisée en gestion de l'information, responsable iClass France, explique : "iClass est né d'un besoin client. Il s'agissait d'accompagner sa stratégie de tarification en matière d'électricité en Europe. Il a fallu rapidement définir les modes d'échanges entre les équipes de consultants du Bureau Van Dijk et les équipes du client. Toute l'information stratégique collectée devait être immédiatement disponible et surtout immédiatement exploitable. Un cadre de classement précis a permis de hiérarchiser et de pondérer l'information stratégique fournie par le client ou par les consultants. Il restait ensuite à définir les process de valorisation de l'information afin de produire un niveau de pertinence optimale. »

iClass se positionne en aval des produits sémantiques du marché de la veille. Sa valeur ajoutée est de reposer sur une couche complémentaire d'analyse de l'information stratégique via une forte valeur ajoutée humaine : 1. l'information stratégique est définie et hiérarchisée - 2. elle est analysée selon 4 niveaux (résumé, synthèse, liens, informations brutes) par des experts métier- 3. elle est structurée et présentée selon un mode innovant qui permet également de visualiser l'information manquante.

Avec iClass, le client commence par s'interroger sur la valeur de l'information stratégique. Comment la définir, la qualifier, la valoriser ? Qui y a accès ? Le Bureau Van Dijk s'appuie sur une démarche Conseil, son cœur de métier, pour dresser la cartographie des sources d'information, leur format et dégager la valeur intrinsèque de l'information.

Le Bureau van Dijk utilise ses compétences en ASP pour proposer un service *on-line*, disponible 24h/24 et 7j/7, accessible en toute sécurité, quelle que soit la localisation géographique, via une simple connexion internet, un login et un mot de passe.

"Nos serveurs sont à Bruxelles. Un rapport de confiance s'instaure avec nombre de sociétés qui n'hésitent plus à externaliser leurs données. Le Bureau van Dijk propose un service de *hotline* et de résolution des bugs (*pro-activ bug*) qui s'intègre dans un *SLA (Service Level Agreement)*, et un niveau d'engagement de l'ordre de 99,8% de satisfaction," précise Svetlana Juin.

iClass s'appuie sur un réseau de compétences propres au Bureau Van Dijk. Tous les consultants possèdent une triple formation : gestion de l'information, conduite de projet, et spécialisation métier dans un domaine spécifique (télécom, énergie, économie, droit,

pharmacie, etc.) ; et maîtrisent plusieurs langues. Lorsque le client n'a pas les moyens de recruter ses propres veilleurs experts, le Bureau van Dijk monte une équipe et assure progressivement un transfert de compétences.

"Les bases de connaissance sont la propriété exclusive des clients," souligne Svetlana Juin.

"Nous insistons pour que nos clients prennent possession le plus rapidement possible du contenu de leurs bases et de leur fonctionnement. Il est fondamental que le client maîtrise lui-même sa propre information."

Techniquement, iClass est une solution 100% Microsoft, basée sur SQL Server. Un moteur de recherche multilingue offre d'importantes capacités (full text, thématique, étendue, phonétique, par descripteur, par indexation, opérateurs booléens, filtres). Des modules de workflow et de signature électronique ont été introduits. La messagerie est intégrée. La base multidimensionnelle, système d'axes croisés, permet d'entrer l'information selon trois angles possibles avec un système de fil conducteur.

Le temps de mise en place est relativement rapide. La phase d'analyse des besoins varie globalement de 10 à 30 jours. Ensuite il faut 3 à 4 jours pour créer la base. A cela s'ajoutent les développements spécifiques. La phase de veille et d'hébergement est fonction du contrat. Le Bureau Van Dijk a l'habitude de travailler sous forme de contrats annuels renouvelables. iClass s'adresse à toute personne ayant un rôle dans le cycle de décision : "Directions veille, stratégie, systèmes d'information, juridique, opérationnelle, là où il est vital de posséder de l'information immédiatement disponible et immédiatement exploitable," note Svetlana Juin. Des pays candidats à l'entrée dans l'UE ont sollicité le Bureau Van Dijk pour son expertise dans le domaine des télécoms, afin d'être accompagnés dans la définition de leur politique tarifaire. iClass est bien implanté au Benelux. En France, il fait l'objet de négociations tant dans le privé que dans le public.

Mireille Boris