

PME/PMI | Choisir en fonction de ses besoins

Le plan de choix

D'abord le projet, ensuite l'outil
Un projet de veille se construit par la mise en œuvre d'un projet et d'une organisation.

La définition du projet est primordiale, elle doit notamment répondre à des questions telles que : quels sont les objectifs de veille ? quelles sont les décisions que l'on souhaite prendre avec les informations de type veille ? Une réflexion importante doit avoir lieu, elle repose sur l'idée du pilotage, de l'anticipation stratégique par des prises de décision par analyse et non par réaction.

Organisation

L'organisation, c'est-à-dire les personnes participantes au projet et leur rôle doit être défini. Les fonctions les plus souvent pratiquées (une personne peut avoir plusieurs fonctions) :

Décideur : construit et valide les thèmes de veille, à la capacité de la prise de décision à partir d'informations

Veilleur : en charge de la mise en œuvre du thème de veille par le sourcing, la collecte et la gestion de l'information, notamment de sa qualification en termes de niveau de preuve et niveau de pertinence par rapport au thème de veille.

Expert : Apporte la connaissance du domaine, peut qualifier l'information et la remettre dans le contexte de l'entreprise

Contributeur : apporte une information terrain, d'un salon / d'une conférence, d'un rendez-vous, de quelqu'un de sa connaissance (réseau), issue d'un travail en cours dans l'entreprise

Définition des thèmes de veille : comité pouvant regrouper les différents interlocuteurs précédents, l'objectif est de définir le thème par ses objectifs, les types d'information permettant une décision, les sources d'informations (internes, externes, réseau et web/sourcing)

La définition de l'organisation doit aussi décrire les échanges entre les personnes puis le contexte et les moyens mis en œuvre pour favoriser un échange d'information qui peut ne pas être naturel.

Le nombre de personnes pour chaque fonction est aussi un critère à identifier.

Typologie de veille

Certaines typologies se dégagent :

Veille presse : veille de l'information présente sur les sites médias, les fils de presse, les sites d'actualités

Veille brevet : spécifique à la surveillance de brevets

Veille scientifique : spécifique aux données scientifiques

Veille tarifaire : surveillance de prix dans une gamme de produits ou services

Veille Web : surveillance de sites Web au sens large, veille concurrentielle, de base de données en ligne, de résultats de moteurs de recherche.

Les outils

A partir de cette analyse, un cahier des charges peut être rédigé, il permettra la sélection des outils.

Les plates-formes de veille sont complètes et mettent à disposition les fonctions de collecte, catégorisation, workflow de validation, analyse, collaboratif et publication.

Selon ses besoins et ses capacités financières un projet de veille peut sélectionner les fonctions qui lui conviennent. Les besoins primaires sont souvent la collecte et la diffusion de l'information. Le projet peut éventuellement utiliser des ressources existantes en termes de gestion documentaire et échanger de l'information par mail.

La plupart des outils présentés sont disponibles en tests et permettent donc de vérifier leur adéquation par rapport au cahier des charges.

Les fonctions à regarder sont : capacité et qualité de la collecte, convivialité de l'information présentée et envoyée en alerte, utilisation pour une ou plusieurs personnes, diffusion de l'information collectée donc brute ou d'une information validée.

■ **Eric Debonne,**
Consultant formateur
Solution d'accès à l'information



Questions

Niveau de preuve et niveau de pertinence

Une des tâches du veilleur est de qualifier les informations indépendamment de l'expertise métier qui peut être ajoutée.

Niveau de preuve : L'information est-elle officielle ou est-ce une rumeur ? il s'agit donc de qualifier la source de l'information : un site Web institutionnel, un blog, un particulier, un journal, un expert, un acteur du marché ...

Niveau de pertinence : L'information est-elle ciblée sur le thème de veille, est-ce un sujet périphérique ou une information évoquant strictement le thème de veille ?

L'ASP est-elle une bonne solution pour les PME ?

L'ASP ou SAAS (Software As A Service) est un mode d'utilisation sous la forme d'un service hébergé sur un site web.

Il dispense de l'installation de logiciel dans l'entreprise, permet de limiter le volume d'information présente dans l'entreprise et de mutualiser la collecte.

Ces solutions sont fiables et paraissent bien prendre en compte les aspects sécurité et confidentialité, en ce sens elles représentent une bonne solution pour les PME.

Si l'offre est bien présente pour la veille presse, elle est plus discrète pour la veille web qui demande une possibilité de configuration personnelle de sites web, plus complexe dans un tel environnement.

Les particularités de la veille Presse

La veille presse consiste à surveiller l'actualité via des fils de presse et les médias en ligne.

Cette veille est souvent liée à des abonnements permettant l'accès à un volume d'article. La sélection des articles peut s'effectuer via l'abonnement à des catégories reflétant des domaines (finance, bourse) et des métiers (énergie, sidérurgie, tic).

Un système d'alerte peut permettre de filtrer les articles présentés par des mots clés. A priori la présentation des résultats (titre et en tête) est accessible gratuitement, la lecture du contenu de l'article rentre dans l'abonnement (via un éventuel compteur, ou entrant dans un prix global).

Les fonctionnalités importantes

Collecte

L'outil doit avoir une capacité de collecte qui répond aux besoins identifiés, il peut avoir à collecter des informations dans différents formats en plus que html tels que les documents bureautiques, le flash, il peut avoir aussi à collecter de l'information de différents structures présentes sur le web : sites web dynamiques, bases de données en ligne, accès avec identification, sites ftp, flux rss (blog), forums, news.

La qualité de la collecte permettra de paramétrer les parties du site à collecter telles que : la page courante, tout le site, des niveaux à l'intérieur du site en suivant les liens, sélection d'une partie d'une page, la suppression des parties publicitaires, publicités.

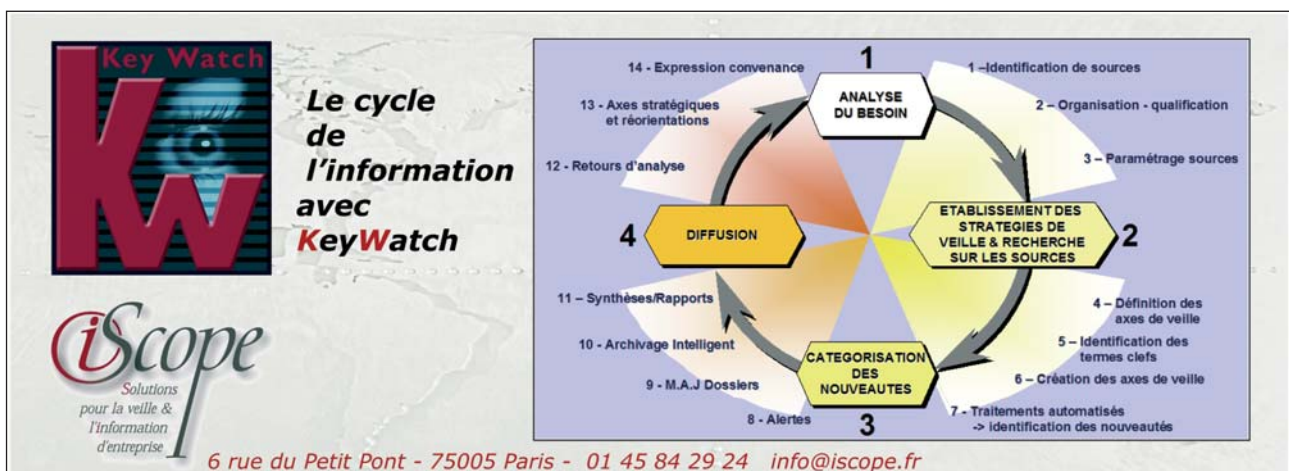
Elle permettra aussi de collecter l'information selon des critères de modification tels que : le nombre de termes qui ont changé, l'ajout ou la suppression de page, la nouvelle présence de mots clés.

Visualisation des modifications

La visualisation des modifications sur une page est conviviale par l'accès direct à la modification, la mise en surbrillance des modifications, la différenciation des mots clés recherchés et éventuellement la comparaison des versions.

Alerte

La capacité et la qualité de la collecte permettent de limiter les alertes non pertinentes. L'ajout d'informations dans l'alerte peut permettre au veilleur de faire des choix rapides : titre, source, date, résumé automatique, pertinence par rapport aux mots clés, présentation par thème de veille.



SOLUTIONS VEILLE PME	COÛT	COMMENTAIRE	CAPACITÉ DE COLLECTE	COUVERTURE DE COLLECTE	RÉSTITUTION DE L'INFORMATION (RAPIDITÉ, CONVIVIALITÉ)
SOCIÉTÉ : ISCOPE PRODUIT : KEYWATCH	ASP : 10 000 €/an pour 10 comptes administrateurs et un nombre non limité de veilleurs. SERVEUR : 20 000 € sans limite de durée ni de nombre d'utilisateurs	Formation et service fournis par l'éditeur. Formation d'1 journée avant utilisation.	Pages Web, bureautique, Flash, pdf, Formulaires, news, forums, Web Dynamique, JavaScript, Mail, Pages sécurisées, Système de fichier interne	Paramétrage fin de la fréquence de surveillance Paramétrage de parties de site à surveiller : par site, répertoire ou fichier Déclenchement d'alerte sur modifications, suppressions, ajouts de texte, nouvelles dates, mots clés, auteurs Paramétrage du seuil de déclenchement d'alerte	Mail d'alerte avec : profil, rappel de la requête du profil, date de l'alerte, titre avec lien, extraits contextuels, source. Consultation des documents par portail Mise en surbrillance des termes de la requête Mise en surbrillance des différences
Société : KB Intelligence Produit : KB Crawl	1 serveur, 2 900 € ASP, 10 000 € / an pour 1 à 5 utilisateurs	Formation et service fournis par l'éditeur. Test 1 mois gratuit.	Pages Web, bureautique, pdf, flash, pages sécurisées, formulaire, News, blog, forum Web Dynamique	Paramétrage fin de la fréquence de surveillance Paramétrage fin du scope : niveau dans le site et à l'extérieur, sélection de parties de page. Déclenchement d'alerte par modification selon un nombre mots ajoutés	Bonne restitution sur le poste de travail, contenu du mail d'alerte : titre avec lien cliquable. Accès à l'information avec mise en surbrillance des modifications. Validation possible avant envoi par mail
Société : Ayonis Produit : Sponis	1 poste : 1 500 à 3 000 € 5 postes : 3 500 à 7 000 € ASP, 1 Poste : 960 €/an (à partir de) ASP 5 poste : 2 400 €/an (à partir de) Forfait par profil (ajout de mots clés & ajout d'URL) : 1 800 €/an	Formation et service fournis par l'éditeur. Formation d'1 journée avant utilisation.	Pages Web, bureautique, News, formulaire (post ou get), blog, forums	Paramétrage fin de la fréquence de surveillance Alertes mail selon le nombre de mots ajoutés	Contenu du mail d'alerte : titre avec lien cliquable. Accès à l'information avec mise en surbrillance des modifications.
Société : Aignes.com Produit : Web Site Watcher	99 € / utilisateur	Acquisition par téléchargement. Une communauté Internet et un support via une mailing liste permet d'utiliser mieux l'outil au fur et à mesure. Possibilités de formation. Test 1 mois gratuit	Pages Web (html, asp, php, ...) Pages sécurisées, Blog, News	Paramétrage fin de la fréquence d'alerte Première capacité de surveillance de page pour une utilisation simple, possibilité de les étendre via une utilisation avancée. Paramétrage fin du déclenchement de l'alerte Alerte sur mots clés	Alerte par mail Mise en surbrillance des modifications
Société : Copernic Produit : Copernic Tracker	49,95 €	Acquisition par téléchargement. Test 1 mois gratuit	Surveillance de page html, forums	Paramétrage fin de la fréquence d'alerte Modification sur la page, mots clés	Alerte par mail, et sur le bureau. Mise en surbrillance des modifications
Société : Spotter Produit : MEDIASpotter	ASP : 12 000 € / an pour 1 administrateur, 4 veilleurs + service selon le nombre de langues, le nombre de thèmes de veille (site à ajouter)	Fonctionne plutôt en service de veille	Via le service éditeur Newsgroups, Blogs, Forum, Pages Web, Pages dynamiques, Pages sécurisées	Via le service éditeur	Par mail ou portail sans surbrillance
Société : Neotia Produit : Neotia	Mise en place : 5000 € License : à partir de 1000 €/an / utilisateur	Informations mises à disposition à priori par l'éditeur	Définition de filtres, de types de documents et de thèmes de veille	Brevets, appels d'offres publics, descriptif de normes, flux RSS, articles de presse de la base média « Argus de la Presse »	Mise en place d'alertes mail Personnalisation du portail par l'utilisateur Alertes via flux RSS Catégorisation
Société : Qwam System Service : QES Solo	environ 1000 €/an / utilisateur	Informations mises à disposition à priori par l'éditeur	Requêtes avec opérateurs booléens et opérateurs de complétude d'un mot	Presse française & Internationale Sciences & Techniques (Inist) Marchés, Informations entreprises Propriété industrielle, 100 millions de documents gratuits ou payants	Mise en alerte des requêtes Mise en surbrillance des termes de la recherche
Société : Ixxo Service : Squido	2990 € / an / utilisateur	Informations mises à disposition à priori par l'éditeur	Requête libre, booléenne, texte long	Parcours d'Internet à partir d'une requête	Alertes Catégorisation des résultats

AUTRES FONCTIONNALITÉS	PARTAGE (COLLABORATIF)	VALEUR AJOUTÉE +/-	PROFIL VEILLEUR	AVIS DE NOTRE EXPERT
Résumé Automatique plan de classement par corpus et source, regroupement de corpus thématique Cartographie Analyse Newsletter par rapport de collecte Archivage des versions précédentes Suppression des doublons	Partage de profil Portail Web Web 2.0 Personnalisable par utilisateur	Offre ayant une grande couverture fonctionnelle, disponible en ASP et offrant un portail. Offre ouverte à d'autres outils.	Veilleur confirmé	Logiciel proche d'une plate-forme de veille complète utilisable en ASP avec un portail personnalisable. Convient à une activité de veille régulière ou pour un groupe de veilleur
Recherche Archivage des versions précédentes Plan de classement des thèmes de veille Sélection de parties de pages à surveiller Gestion de groupes et de personnes Offre très modulaire permettant de s'intégrer facilement à d'autres logiciels	Client - serveur monoposte Partage de l'outil à plusieurs veilleurs possibles. La nouvelle Offre KB Portal doit permettre le partage et la diffusion sur le Web.	Outil ayant une grande capacité de collecte et un paramétrage fin avec une interface conviviale. Offre ouverte à d'autres outils. Inconvénient : utilisation en client Lourd. L'utilisation en interface Web doit être possible via la nouvelle offre KB Portal	Veilleur confirmé	Logiciel intermédiaire entre les agents de surveillance et les plates-formes de veille. Convient à une activité de veille régulière ou pour un groupe de veilleurs
Insertion de document (contribution manuelle) pour l'analyse Recherche Catégorisation par corpus Analyse (statistiques, tendances)	Client - serveur monoposte	Le module d'analyse et le mode ASP est un plus, la couverture de collecte pourra être améliorée	Veilleur confirmé	Logiciel intermédiaire entre les agents de surveillance et les plates-formes de veille. Convient à une activité de veille régulière ou pour un groupe de veilleurs
Archivage des versions précédentes	Outil monoposte à configurer pour chaque veilleur	Son prix avantageux pour une première expérience en veille Permet la mise en surveillance rapide de pages simples. Inconvénients : exploitation des résultats par copier/coller, partage de l'activité de veille très limité	Veilleur débutant à confirmé	Très bon logiciel pour commencer une activité de veille, profite d'une communauté permettant un réel accompagnement
Archivage des versions précédentes Ajout de commentaires sur les pages collectées Plan de classement par dossier et sous- dossier	Non	Son prix avantageux pour une première expérience en veille limité en surveillance de typologies de pages	Veilleur débutant	Bon logiciel pour commencer qui a peu suivi l'évolution de ses concurrents et des typologies web
Analyse	Portail Web Gestion d'envoi de mail pour toute une entreprise	Le mode service permet un investissement moindre en terme de temps et de compétences technique	Veilleur débutant à confirmé	
Validation des documents Annotation des documents Analyses Création de revues de presse Capitalisation dans une BDD Contribution manuelle par l'utilisateur			Veilleur débutant à confirmé	Nouvelle solution ayant une bonne couverture fonctionnelle
Conservation des résultats de recherche Achat des documents payants Gestion de budgets par groupe Définition de plafonds de dépenses			Veilleur débutant à confirmé	Veille presse, scientifique permettant l'acquisition de d'article simple
Navigation dans les résultats par source, format, date, clustérisation automatique de thème, historique de recherche, annotation des sources	Partage de résultats et de sources identifiées		Veilleur débutant à confirmé	Solution originale de parcours du web dans l'objectif d'une plus grande couverture et d'un meilleur ciblage de l'information recherchée

Utiliser Google ou pas

Google peut être utilisé pour effectuer une surveillance grâce à sa fonction d'alerte.

Cette fonction vous permettra de surveiller un site web, donc l'ajout d'information sur un site, éventuellement répondant à une recherche, de surveiller la présence de nouveaux résultats d'une recherche sur le web ou parmi les actualités de Google.

Les limites

Google indexe les sites web quasiment en temps réel pour les sites de références tels que ceux des journaux, jusqu'à toutes les 8 semaines pour des sites peu fréquentés, l'alerte ne se déclenchera que lorsque l'indexation de Google aura lieu, et que l'utilisateur n'aura pas de maîtrise de ce délai.

Google et les autres moteurs de recherche Internet nous permettent d'accéder au Web visible, et donc ne garantissent pas l'indexation complète de chaque site référencé et ne seront par exemple pas exhaustif dans le contenu d'une base de données en ligne gratuite ou n'auront aucun de ce contenu. De plus, ayant peu de paramétrage permettant d'affiner la collecte, l'utilisation peut rapidement entrainer un surplus d'informations dont le filtrage manuel peut nuire à un projet de veille

Sans entrer dans l'excès, certaines entreprises peuvent aussi refuser que l'ensemble des alertes soient liées au nom de l'entreprise et potentiellement exploitables par Google.

Impossible de benchmarker en une fois l'ensemble des solutions de veille.

Aurait-ce seulement un intérêt ?! Une approche anglée PME-PMI nous a semblé plus pertinente. Voilà pourquoi le critère prix nous a paru déterminant dans la sélection des outils présentés dans ce tableau. Nous reviendrons prochainement sur les autres dimensions de la veille.