

Du « Raclage » à « My News Page »

Expérience de diffusion personnalisée de nouvelles au sein du groupe HeidelbergCement, à l'aide de Factiva Publisher

Réunion ABD, 27 janvier 2004

Le contexte

- **Le groupe HeidelbergCement en bref :**
 - 4e groupe cimentier mondial
 - Présent dans une cinquantaine de pays
 - Chiffre d'affaires : 6,570 milliards d'euros (2002)
 - 36.800 employés
 - Filiale en Belgique : Cimenteries CBR

- **Section « Information Research » en bref :**
 - 3 personnes
 - Dépend du département Group Strategy and Development (GSD).
 - Travaille au niveau groupe, depuis Bruxelles.
 - Public : l'ensemble du groupe

L'ancêtre : le « raclage »

»

- **Objectif :**
 - Fournir aux membres de GSD les articles publiés concernant la région dont ils sont en charge.
- **Sujet :**
 - L'industrie du ciment et des matériaux de construction (béton, granulats,...)
- **Source :**
 - Reuter Business Briefing
- **Format :**
 - Papier
- **Evolution :**
 - **Source :** Reuters et Dow Jones se rapprochent et proposent les mêmes articles
 - **Périodicité :** de 1 x / semaine à 1 x / jour
 - **Utilisateurs :** à l'étranger

- **Concrètement :**
 - Interrogation de la base de données (indexation et texte libre)
 - Impression
 - Répartition des articles selon les profils
 - Copies
 - Distribution et envoi (1 x / semaine) aux utilisateurs à l'étranger.

Nouveaux défis pour le « raclage

»

- Nombre croissant de demandes
- Demandes pour un service identique à l'étranger
- Profils de plus en plus précis
- Besoin d'être informés de plus en plus rapidement

- **Objectif** : offrir à l'ensemble du Groupe un système qui permet à chacun de suivre le(s) sujet(s) qui l'intéresse(nt) de manière personnalisée, souple et rapide.
 - L'ensemble du Groupe : pouvoir offrir le même service sans contrainte physique ⇒ électronique
 - Personnalisée : chacun reçoit les documents sur le sujet qui l'intéresse
 - Souple : le profil de l'utilisateur doit pouvoir être changé aisément
 - Rapide : l'information doit être disponible le plus rapidement possible ⇒ mise à jour automatique
- **Source** : Factiva + autres
- **2 possibilités** :
 - Rapatrier les articles de Factiva dans un système déjà en place, comprenant déjà d'autres documents et disposant d'un outil de catégorisation.
 - Opter pour la solution « clé-sur-porte » de Factiva : Factiva Publisher + développement pour les autres documents.

Dans les 2 cas :

- Développement cher et inédit

1e solution :

- Développement pour les articles de Factiva, pour l'actualité

2e solution

- Développement pour des analyses et articles de fonds (presse spécialisée, rapport de broker,...)

**Décision : privilégier l'actualité
⇒ Factiva Publisher**

- **Durée de 2 mois : octobre - novembre 2002**
- **Testeurs : GSD + 1 personne / SBU**
- **Une vingtaine de folders créés selon les premières demandes**
- **Test concluant**

Lancement de « My News Page

GSD

»

- Lancement en décembre 2002 sous le nom de « My News Page ».
- Lettre d'introduction envoyée à une sélection de personnes.
- Création d'un [FAQ](#).

Positionnement de « My News Page » par rapport aux produits existants dans le groupe

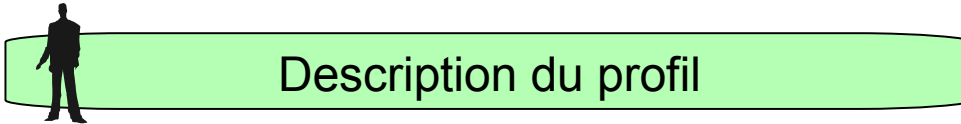
GSD

- **Par rapport aux revues de presse :**
 - Ne remplace pas les revues de presse
 - Thématique, plutôt que généraliste
- **Par rapport à des systèmes GED :**
 - N'est pas un outil de stockage ou de recherche

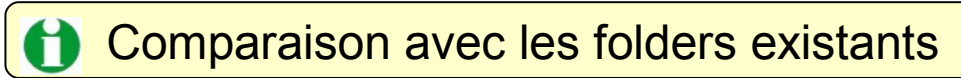
En pratique

GSD

E-mail ou formulaire



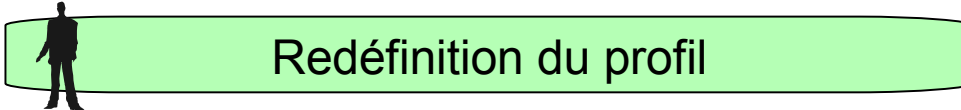
À créer



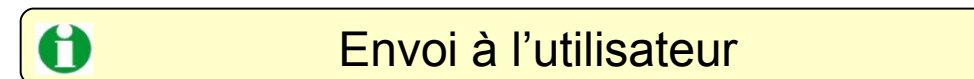
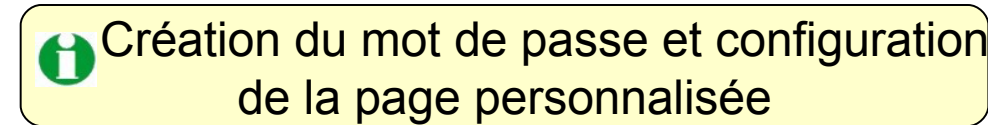
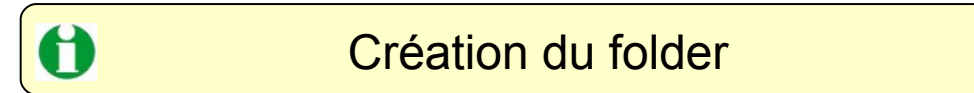
Si nécessaire



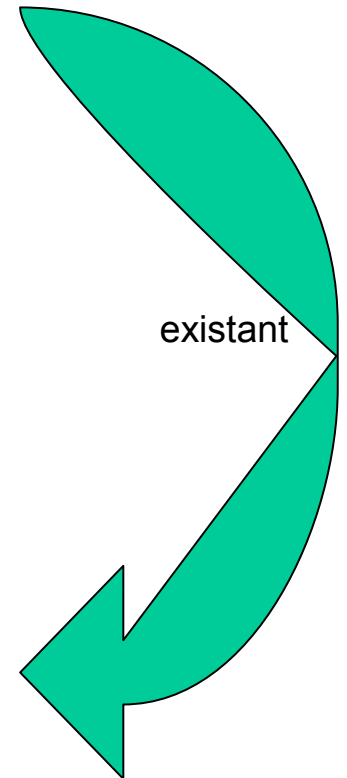
Après nouveaux tests



Par e-mail



G. Delsaut



»

- **Gestion des utilisateurs :**
 - Marketing auprès des utilisateurs potentiels
 - Changements de fonction, départs
- **Gestion des folders :**
 - Gestion d'un tableau définissant chaque folder
 - Vérification régulière de la pertinence des articles :
 - suppression de certaines sources
 - affinage des folders
 - suppression de certains types d'articles
 - gestion des langues
 - Suppression des folders non-utilisés

Comparaison « Raclage » - « My News Page »

GSD

»

	Raclage 1997	Raclage 2002	My News Page 2004
Support	Papier	Papier	Réseau
Périodicité / mise-à-jour	1 x / semaine	1x / jour	Toutes les 15 minutes
Nombre d'utilisateurs	4	8	90
Origine utilisateurs	Bruxelles	Bruxelles, Heidelberg	Partout dans le monde

HEIDELBERGCEMENT

Par rapport au « raclage », « My News Page » a permis :

- **Aux utilisateurs :**
 - D'être tenus informés plus rapidement
 - De disposer d'un profil plus précis
 - D'accéder au même service quel que soit leur lieu de travail dans le groupe
- **Aux documentalistes d'Information Research :**
 - Un travail différent (gestion de profil)
 - D'accroître leur notoriété dans le Groupe
 - D'avoir la satisfaction d'offrir un service utile et inédit dans le Groupe

Merci de votre attention