

USU



White Paper

Gestion interne des connaissances

Des informations accessibles à toute l'entreprise

Contenu

Introduction	3
<hr/>	
Qu'est-ce que l'Enterprise Knowledge Management ?	4
Défis et objectifs types	4
<hr/>	
Les avantages de la gestion des connaissances	7
<hr/>	
Solutions logicielles professionnelles	7
<hr/>	
Domaines d'application fréquents	9
<hr/>	
6 étapes vers une gestion interne des connaissances	10
<hr/>	
Trucs et astuces pour réussir votre Enterprise Knowledge Management	12
<hr/>	
Quelques exemples de clients	13
<hr/>	
Conclusion	14

Introduction

Trouver rapidement des informations, garantir leur disponibilité et pouvoir les utiliser directement, même en cas de processus complexes. C'est ce que nous voulons tous au quotidien ou lorsque nous sommes en contact avec le service informatique.

Dans quelle mesure la gestion des connaissances peut-elle nous permettre d'exaucer ce vœu et quels en sont les avantages concrets pour votre entreprise ? Ce livre blanc vous apporte les réponses à ces questions.

À l'ère de la numérisation, disposer rapidement de connaissances est essentiel. Surtout lorsque toujours plus de collaborateurs travaillent à domicile ou sur différents sites.

Par ailleurs la fluctuation du personnel contribue à la perte des connaissances de l'entreprise. Pensez à ces nombreux collaborateurs qui ont changé de travail pendant et après la pandémie, ou à l'évolution démographique. La génération des baby-boomers prendra sa retraite dans les années à venir. Elle emportera avec elle des décennies d'expérience et de processus, si les connaissances ne sont pas sauvegardées. En l'absence de ces connaissances, les processus sont ralentis, inefficaces et altérés. Dans notre société de l'information, les connaissances doivent, à l'instar du personnel, être traitées comme une ressource essentielle et gérées de manière professionnelle.

La solution : une gestion des connaissances d'entreprise avec une source unique de vérité pour l'ensemble des informations, à l'échelle intersectorielle et intersite.

Ce livre blanc met en lumière les avantages de l'Enterprise Knowledge Management. Il explique les meilleures pratiques pour son introduction et la valeur ajoutée pour votre entreprise.

Qu'est-ce que l'Enterprise Knowledge Management ?

L'Enterprise Knowledge Management (EKM) ou gestion interne des connaissances désigne la saisie, la gestion, la publication et l'optimisation de l'ensemble des connaissances nécessaires au bon déroulement des processus d'une entreprise. Il garantit la disponibilité, l'utilisation et l'actualisation.

Un système d'Enterprise Knowledge Management offre un emplacement de stockage central basé sur les rôles (source unique de vérité) pour toutes les informations. Il régit la manière dont les connaissances sont sauvegardées, structurées, publiées et actualisées.

Défis et objectifs types

Un système d'Enterprise Knowledge Management est la solution adéquate à de nombreux défis. Il aide à réduire les temps de formation, permet l'automatisation des réponses aux questions en libre-service et consolide les documents issus de différentes sources telles que SharePoint ou les wikis.

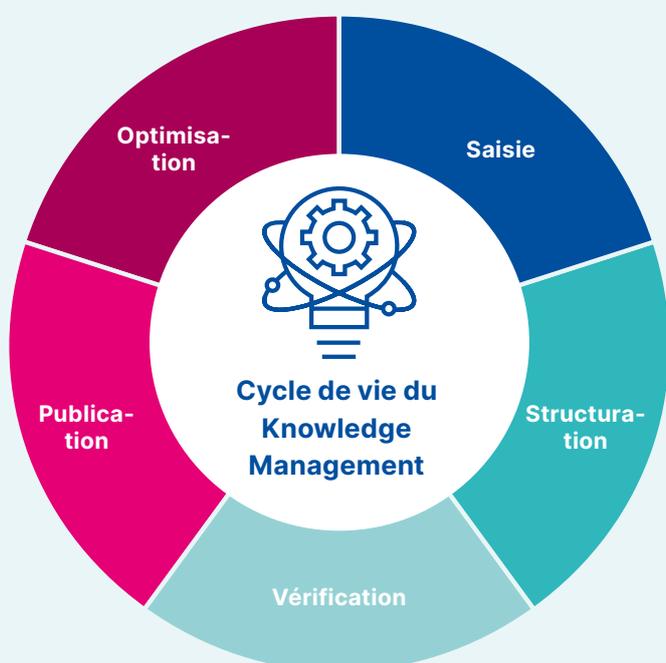
ICP influencés par la gestion interne des connaissances

- 70% de documents en moins
- 80% de gain de rapidité dans le temps de formation
- 40% d'augmentation du taux de résolution au premier contact
- Réduction des coûts
- Automatisation
- Une qualité de réponse élevée et uniforme



L'Enterprise Knowledge Management englobe 5 étapes de processus

Ces étapes ne doivent pas être considérées comme uniques, mais comme un cycle continu. Ainsi, vos connaissances sont toujours à jour.



01 | Saisie

Saisie des connaissances

02 | Structuration

Organisation et catégorisation des connaissances

03 | Vérification

Évaluation et vérification par des experts dans le domaine, préparation des contenus

04 | Publication

Publication des contenus en interne et en externe sur tous les canaux pertinents

05 | Optimisation

Récupération et intégration des retours des utilisateurs

→ Voyons ces étapes en détail.

Saisie des connaissances

Les connaissances prennent les formes les plus variées : explicite ou implicite, structurée ou non structurée.

Dans la plupart des entreprises, il existe une multitude de documents de connaissances dans diverses structures et formes. Cependant, une chose est souvent oubliée lors de la mise en place d'une gestion interne des connaissances : les connaissances présentes dans la tête des collaborateurs, celles non sauvegardées, les astuces qui valent de l'or, transmises uniquement sur demande et qui existent de manière isolée dans les services ou une fois de plus, dans la tête de certains collaborateurs.

Elles ont au moins autant de valeur que les connaissances officielles d'une entreprise, mais sont exposées

au risque d'être perdues. Seules des connaissances documentées peuvent être sauvegardées et partagées. L'une des premières étapes consiste donc à les documenter.

Structuration des connaissances

Les connaissances doivent être structurées afin de pouvoir être gérées et utilisées avec efficacité. Pour cela, il faut introduire des classifications, des catégorisations, des formats de documents et des guides stylistiques. L'utilité d'une liste de documents bien organisée reste toutefois limitée si les différents fichiers sont trop longs et donc difficilement lisibles. C'est pourquoi il est important, à cette étape du processus, de prendre également en compte la structure des documents de connaissances.



Vérification des connaissances

Les connaissances ont une durée de vie limitée. Leur sauvegarde en un lieu centralisé et la mise en place d'un processus structuré de création et de vérification permet de garantir leur actualité et leur qualité.

Publication des connaissances

Cette étape vise à garantir que les informations sont disponibles pour toutes les personnes du groupe cible et via tous les canaux. Les collaborateurs peuvent par exemple consulter les informations nécessaires via leur portail, leur smartphone ou leur ordinateur. Des vues différentes sont également possibles : une complète pour les collaborateurs internes et une autre limitée pour les clients ou partenaires externes.

Optimisation des connaissances

Les utilisateurs eux-mêmes sont souvent la meilleure source d'expertise et de propositions d'amélioration. C'est pourquoi il est important qu'ils puissent faire part de leur retour à tout moment et en toute facilité. Vous pouvez ainsi atteindre un niveau élevé de qualité et d'actualité des connaissances sauvegardées. Dans ce contexte, les flux de travail visent à garantir que tout retour est lu, évalué et, le cas échéant, intégré dans le document concerné. Cela fonctionne nettement mieux que les retours oraux ou les e-mails.

Les avantages de la gestion des connaissances

Une gestion des connaissances centralisée à l'échelle de l'entreprise facilite considérablement le travail quotidien de vos collaborateurs. En voici les avantages.

- Qualité d'information élevée et uniforme
- Accès facile et intuitif aux connaissances
- Allègement de la charge de travail (p. ex. RH, informatique)
- Maintien des connaissances (même en cas de fluctuations et de départs à la retraite)
- Gestion proactive des connaissances de l'entreprise
- Travail facile, indépendamment du lieu
- Réduction du temps de formation des nouveaux collaborateurs (onboarding)
- Réduction des coûts
- Automatisation
- Meilleures pratiques d'autres secteurs internes

Solutions logicielles professionnelles

Un logiciel de gestion des connaissances d'entreprise regroupe les connaissances provenant de différentes sources de données dans un système de stockage central unique (Single Source of Truth). Les entreprises utilisent généralement des solutions d'application générale telles que Confluence, SharePoint ou des lecteurs réseau pour la sauvegarde de documents, mais ces solutions ne disposent pas d'un support de processus pour le cycle de vie d'un article de connaissance. Ces applications ne sont pas conçues pour la gestion professionnelle des connaissances des organisations. Voyons cela en détail :

Lecteurs réseau

Les lecteurs réseau sont souvent utilisés pour mettre à disposition des informations et des documents dont la création et la mise sous forme de dossiers est simple et flexible. Toutefois, les lecteurs réseau ne proposent

aucun contrôle d'accès pour garantir que seuls des utilisateurs qualifiés créent du contenu, et il n'existe aucun processus rédactionnel. Cela entraîne souvent des doublons et des informations obsolètes.

SharePoint

SharePoint est utilisé dans de nombreuses entreprises. Outre la simple sauvegarde de documents, cette solution propose également des fonctions pour la création et la gestion commune de documents. Il lui manque cependant une fonction de recherche performante, des processus rédactionnels et une gestion des rôles et des droits. SharePoint peut donc bien servir à stocker des documents. Mais pour être utilisé comme outil de gestion des connaissances, il lui manque des fonctions de gestion des informations tout au long de leur cycle de vie. Ces fonctions manquantes peuvent certes être implémentées par le biais d'un développeur

ment interne, mais cela génère des coûts et le résultat n'est guère à la hauteur des solutions professionnelles. Un autre point faible de SharePoint est l'intégration de systèmes tiers. Il est impossible d'accéder à des fichiers SharePoint à partir d'une page Web, de chatbots ou d'assistants virtuels. Il existe donc de bonnes raisons d'utiliser un outil moderne de gestion des connaissances. Cela ne signifie cependant pas qu'il faille remplacer SharePoint. Il peut au contraire être intégré de manière à ce que l'outil de gestion des connaissances permette également d'accéder aux fichiers SharePoint. Ainsi, les informations peuvent peu à peu être transférées de SharePoint dans l'outil de gestion des connaissances et ce, dans un processus rédactionnel ordonné.

Informations et conseils sur la transition de SharePoint au Knowledge Management dans ce [Guide](#).

Portail de connaissances

Un portail de connaissances crée les premières fonctions de traitement des connaissances. Il permet aussi souvent de créer des contenus d'une manière plus professionnelle que dans les systèmes classiques de fichiers et de classement de documents. Ici, l'accent est mis sur la collaboration, même s'ils sont plus orientés vers l'échange d'expériences que vers des connaissances de qualité garantie. Cependant, ils sont souvent extensibles à souhait, notamment en matière de fonctionnalités. La mesure dans laquelle les coûts et les efforts engendrés par ces extensions de système sont proportionnels aux avantages qu'elles apportent doit faire l'objet d'une analyse individuelle. Même si un portail de connaissances peut suffire à de nombreuses entreprises et que celles-ci adaptent leurs exigences au système (et non l'inverse), il n'est toutefois pas pensé pour une utilisation en tant que solution professionnelle de knowledge management et n'est donc qu'un compromis.

Wiki d'entreprise

Un système de wiki d'entreprise tel que Confluence encourage la collaboration au sein de la gestion des connaissances : souvent, le savoir élaboré en commun constitue l'étape préliminaire du savoir nécessaire à la gestion des connaissances. La collaboration ne constitue toutefois pas la base permettant d'exploiter activement les connaissances dans le travail quotidien. Confluence n'est pas conçu pour cette étape.

Solution de gestion des connaissances

Une solution de gestion des connaissances est la plus appropriée pour stocker, traiter et utiliser des connaissances à grande échelle. Elle aide à les créer, retrouver, évaluer et les développer. Grâce aux rôles, droits et flux de travail, elle permet leur gestion professionnelle sous tous les aspects. Une recherche performante complète le système. Cette solution convient surtout très bien aux grandes organisations de services en pleine croissance.

Gestion active des connaissances

La gestion active des connaissances est considérée comme une évolution de classique de leur gestion. Non seulement elle traite les connaissances, mais elle convient à tous les acteurs du processus grâce à l'étendue de ses prestations. Elle complète l'étendue de la gestion classique par des fonctions actives pour organiser et représenter les connaissances de façon intelligente. Elle permet non seulement de travailler avec elles, mais elle les rend aussi disponibles sous la forme adéquate, au bon moment.

Vous en découvrirez davantage sur les bases de connaissances actives dans ce [livre blanc](#).

Avantages clés de la gestion des connaissances d'entreprise :

- Actuelles à tout moment ;
- Qualité assurée (grâce aux flux de validation) ;
- Centralisé (source unique de vérité) ;
- 24/7 accessibles et de partout (à l'échelle intersites, à distance, etc.) ;
- Faciles à retrouver (recherche performante) ;
- Consultables en fonction des rôles et des droits ;
- Aciles à créer, publier et actualiser (rédaction riche).

Domaines d'application fréquents

En plus de ses domaines classiques d'application, tels que le service à la clientèle ou le support informatique, la gestion interne des connaissances est un support dans des domaines tels que ceux cités ci-dessous.



Vous trouverez une description détaillée des différents cas d'utilisation dans lesquels une gestion interne des connaissances peut être pleinement utilisée dans notre **E-Book gratuit**.

6 étapes vers une gestion interne des connaissances

De nombreuses entreprises craignent que l'adoption d'un système d'Enterprise Knowledge Management représente un projet difficile à maîtriser. Même si cela nécessite du temps et des ressources, dans la plupart des cas, les résultats obtenus justifient ces investissements. Les six étapes suivantes vous indiquent comment procéder avec succès.



01 | Définition de l'objectif : Où voulez-vous aller ?

Une gestion des connaissances vaut toujours la peine. Elle doit simplement correspondre à la situation, à l'objectif et au cas d'utilisation de votre entreprise. La situation initiale étant individuelle, la définition de l'objectif et la stratégie qui en découle doivent également être élaborées de manière individuelle. Nous conseillons de dresser une liste de tous les départements dans lesquels l'EKM doit être introduit et de se concentrer ensuite sur les 2 ou 3 départements qui en ont le plus besoin. Il s'agit typiquement des domaines de service tels que l'informatique et les ressources humaines. Une fois le lancement réussi, les expériences acquises peuvent être utilisées pour introduire l'EKM également dans d'autres départements.



02 | Analyse : d'où venez-vous ?

De quelles sources d'information et de quels processus disposez-vous ? Quelles connaissances existent déjà (documentées et non documentées) ? Lesquelles doivent encore être préparées ? Comment travaille-t-on avec les actuelles ; le projet de gestion des connaissances doit-il étendre ce système ou le remplacer ? Autant de questions qui doivent être éclaircies au préalable afin de pouvoir élaborer un concept et un plan d'action appropriés.



03 | Concept : Comment atteindre l'objectif ?

Il n'existe pas de recette miracle pour développer le concept. Définissez les incitants qui motivent vos collaborateurs et décrivez les mesures permettant de créer une culture d'entreprise adéquate. Consignez dans votre concept les cas d'utilisation et les processus nécessaires à vos équipes. Mais ne perdez pas de vue vos clients et l'objectif global que vous avez défini, comme par ex. celui d'augmenter la productivité grâce à ces processus, mais aussi de fournir à vos collaborateurs, clients et partenaires le meilleur service possible.



04 | Sélection de l'outil : Quelle est votre base ?

L'outil qui prend en charge la gestion des connaissances doit pouvoir s'adapter à vos besoins. Les exigences découlent aussi bien des cas d'utilisation et des processus définis dans le concept que des groupes d'utilisateurs qui doivent travailler avec le système. Les critères d'un catalogue d'exigences sont : les droits et rôles, la convivialité, les possibilités d'intégration dans le paysage système existant, l'évolutivité des fonctionnalités avec des possibilités d'extension et la prise en charge des processus.



05 | Création des connaissances : Comment les organisez-vous ?

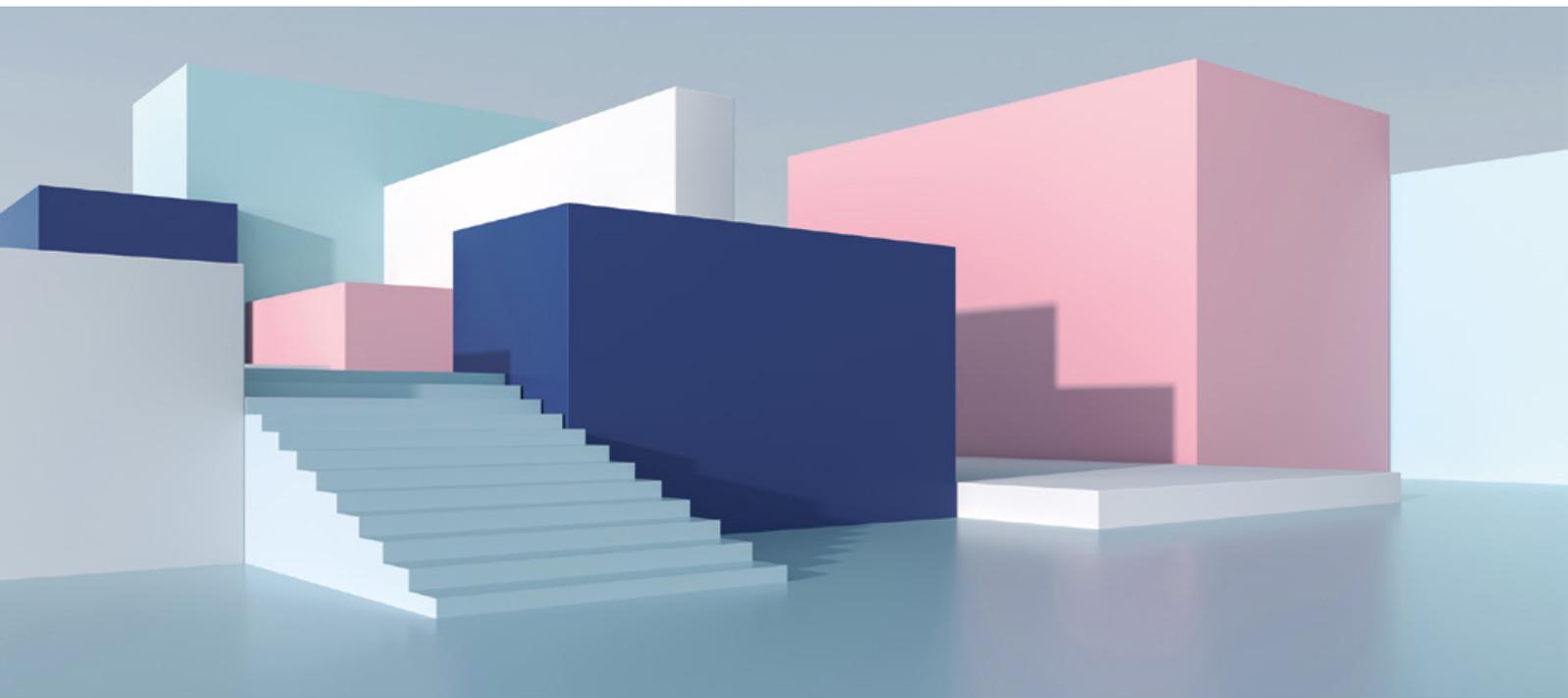
Cette étape est l'une des plus importantes. Il convient de clarifier où se trouvent actuellement les connaissances et comment regrouper leurs différentes mémoires. Un bon guide pour leur création consiste à s'inspirer des éléments de la définition de la gestion des connaissances.

- saisir les connaissances ;
- les stocker et les structurer ;
- les vérifier ;
- les publier ;
- les optimiser.



06 | Optimisation : Comment vous améliorer en permanence ?

Une fois son introduction menée à bien, le knowledge management vit et se développe en permanence. Vérifiez donc régulièrement votre concept et sa mise en place, et optimisez le sans cesse afin de garantir son succès à long terme.



Trucs et astuces pour réussir votre Enterprise Knowledge Management

Depuis l'apparition de documents électroniques dans des répertoires hiérarchisés de Windows Explorer, la gestion des connaissances est un défi pour l'entreprise. Il ne s'agit pas seulement de mettre à disposition des informations, mais aussi de les rendre trouvables et utilisables. Les 7 conseils qui suivent devraient vous y aider.

01 | Créez une compréhension commune de ce que signifie le Knowledge Management. Chacun a une compréhension légèrement différente du Knowledge Management, et nombreux sont ceux qui comprennent par-là la création et la catégorisation des connaissances. Expliquez à vos collaborateurs leur cycle de vie et les processus qui y sont liés. Précisez que cette gestion n'est pas terminée une fois le logiciel installé. Nous recommandons de tenir compte des méthodes de « Knowledge-Centered-Service » (KCS, service centré sur les connaissances).

02 | Faites du partage des connaissances votre routine quotidienne. Beaucoup de collaborateurs n'ont pas encore pris conscience de la valeur du savoir qu'eux-mêmes ou que leur service détiennent, et ne pensent pas à le documenter. De plus, certains pensent que la gestion des connaissances est un exercice facultatif non prioritaire. Il faut donc clarifier les rôles et responsabilités nécessaires. Chacun doit comprendre que sa contribution à la gestion des connaissances fait partie de son travail.

03 | Rédigez des textes courts, faciles à lire. Le but est de fournir des informations utiles. Élaborez avec vos auteurs des lignes directrices pour la création de contenus, l'utilisation des contenus multimédia et les formats de documents standardisés. Si vos collaborateurs se heurtent à des textes trop longs, ils cesseront d'utiliser la base de connaissances.

04 | Plus que de simples textes et documents. Soyons clairs : nous sommes habitués à un monde de contenus multimédia sur nos smartphones. Le contenu de votre gestion des connaissances doit tenir compte des attentes de vos collaborateurs et mettre à leur disposition des images, des vidéos et des textes appropriés.

05 | Assurez-vous que la technologie répond à vos besoins (et pas l'inverse). De nombreuses entreprises préfèrent utiliser un wiki existant ou SharePoint plutôt que de chercher une meilleure solution qui satisfait à leurs exigences. Il en résulte un manque d'adhésion de la part des utilisateurs.

06 | Permettez un accès facilité, de partout. Le résumé des connaissances dans un système central apporte déjà de grands avantages. Toutefois, si cela nécessite que vos collaborateurs doivent se rendre sur un portail de connaissances ou un site Web spécifique en cas de besoin, cela va à l'encontre de l'exigence de la facilité d'accès. Veillez à ce que votre solution puisse être intégrée dans des applications telles que Salesforce CRM et que les connaissances soient disponibles via des canaux comme une application, un chatbot ou des assistants virtuels.

07 | La publication marque le début, pas la fin ! Alors que plusieurs d'entre nous fêtent plusieurs fois leurs 39 ans, les connaissances créées ne restent malheureusement pas toujours jeunes. Les connaissances, quelles qu'elles soient, ont une durée de vie limitée. Si vos collaborateurs trouvent souvent des contenus

obsolètes, ils n'utiliseront plus la gestion des connaissances et, à la place, feront à nouveau appel à des collègues ou créeront des tickets. Mettez en place des processus de toilettage des textes et utilisez des fonctions telles que les rappels automatiques pour veiller à ce que vos contenus soient et restent à jour.

Quelques exemples de clients

Pour réduire leurs coûts et améliorer le transfert du savoir en interne, de nombreuses entreprises du privé mais aussi du secteur public utilisent USU Knowledge Management.

Elles utilisent des dialogues guidés pour le traitement des incidents, des apprentissages en ligne pour les qualifications et l'intégration des collaborateurs, des livres-services pour les helpdesks informatiques et une gestion centralisée des documents pour réduire leur nombre et pour le service multicanal. Voici différents cas d'application et scénarios d'utilisation de quelques-uns de nos clients.



La **ville de Cologne** a installé USU Knowledge Management pour réduire les temps d'attente, fournir des services de haute qualité et réduire la charge de travail interne dans 60 services différents. Grâce à la solution USU, la ville de Cologne a pu augmenter le taux de résolution initiale de 70% à 90% et réduire le temps de formation des nouveaux collaborateurs de 60%.



Grâce à l'aide d'USU, **ISTA** (entreprise pour appareils de mesure et de saisie) a étendu sa gestion des connaissances du service à la clientèle à une solution d'Enterprise Knowledge Management pour tous les collaborateurs de l'entreprise, y compris pour les livres-services.



Les **cliniques régionales allemandes, RKH** utilisent USU Knowledge Management à l'échelle de l'entreprise. Tous les collaborateurs peuvent répondre aux questions fréquentes de façon autonome via le libre-service : Cela va de la création du dossier d'un patient au mode de transfert de ce dernier dans un autre établissement.

Vous êtes intéressé par d'autres exemples de clients ?
En savoir plus



Conclusion

L'Enterprise Knowledge Management désigne la gestion des connaissances en tant que ressource essentielle de l'entreprise, au même titre que les ressources humaines ou financières. Bien que la ressource « connaissances » soit moins tangible, elle est pourtant indispensable pour soutenir les collaborateurs, les clients et les processus décisionnels importants. Une gestion interne des connaissances n'augmente pas seulement la productivité dans le domaine des services, mais elle peut aussi être utilisée avec profit dans les autres secteurs de l'entreprise.

La mise en place d'un système d'Enterprise Knowledge Management constitue donc une étape logique pour être perçu comme un employeur intéressant, qui répond aux besoins d'information de ses collaborateurs, tout en les soutenant et en allégeant leur charge de travail le mieux possible. Le télétravail accentue ce besoin EKM.

Lancez-vous dès maintenant et renforcez votre productivité grâce à USU Enterprise Knowledge Management.



Contactez-nous pour plus d'informations.

Contactez-nous



USU-202306

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU