

A woman with long brown hair, wearing glasses and a red sweater, is smiling and looking at a laptop. She is sitting at a desk with papers and a pen. The background is a blurred office or home workspace.

**USU**

White Paper

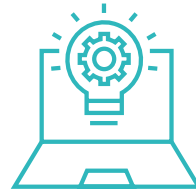
# Les atouts uniques de notre base de connaissances

Ce qui différencie USU Knowledge Management des autres solutions

# Contenu

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>Harald Huber</b>   Gestion de produit	<b>4</b>
<hr/>	
<b>Diana Draskovic</b>   Service commercial	<b>6</b>
<hr/>	
<b>Bernd Richter</b>   Consulting	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Tanja Gilke</b>   Customer Success Management	<b>8</b>
<hr/>	
<b>Sebastian Grunwald</b>   Communauté USU	<b>9</b>

# Introduction



Vous vous êtes peut-être déjà intéressé à l'une ou l'autre de nos solutions USU Knowledge Management. Peut-être avez-vous pu également examiner en détail leurs principales fonctionnalités. Cependant, pour trouver une solution parfaitement adaptée à votre environnement, il est important d'explorer plusieurs aspects.

**Nos équipes partagent ici avec vous leur expérience en termes de gestion de produit, de processus commerciaux, de conseil, de résultats obtenus.**



# Harald Huber

Gestion de produit

” Je suis bien chez USU, c’est pourquoi j’y suis depuis plus de 30 ans.

Dès le début, j’ai pu contribuer au développement de nos produits. Depuis lors, je me penche essentiellement sur le fonctionnement de nos processus de gestion des connaissances et de solutions logicielles. Je veille à ce que les dernières connaissances et technologies intègrent notre solution USU Knowledge Management.

Au cas où vous seriez actuellement à la recherche d’un outil de Knowledge Management je souhaiterais souligner ici trois points, essentiels pour nos clients et moi-même.

## 1. L’interface utilisateur

Certes, l’apparence visuelle de l’interface doit être attrayante et son utilisation intuitive. Mais, surtout, elle doit bien fonctionner. Pour l’application en service, cela signifie arriver au but rapidement indépendamment de la situation, si possible en quelques clics et sans interruption de support. C’est ainsi que nous fournissons les bonnes connaissances, au bon moment et au bon endroit du processus. Nous avons impliqué nos clients dans notre développement grâce à des tests d’acceptation des utilisateurs et incorporé leurs retours afin de créer une interface optimisée et performante. C’est la clé de notre succès !

## Quel est votre degré de satisfaction avec l’outil USU Knowledge Management

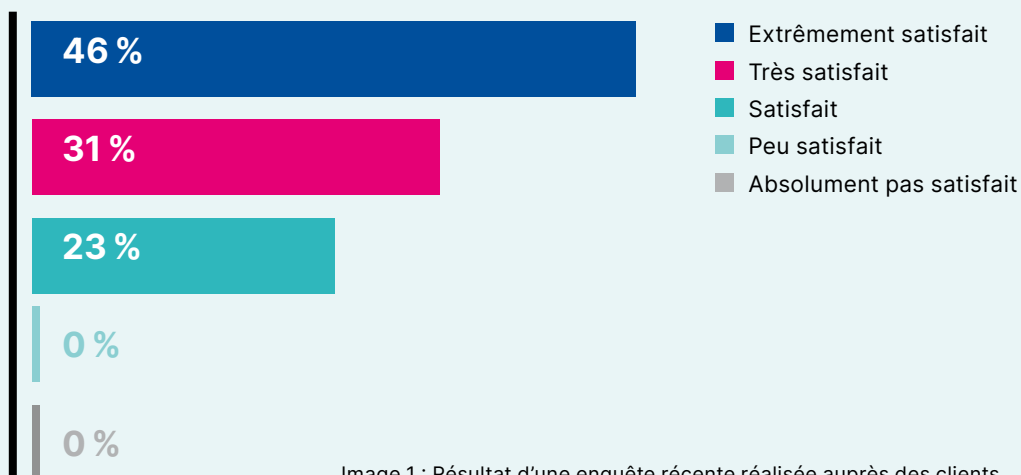


Image 1 : Résultat d’une enquête récente réalisée auprès des clients

## 2. L'utilisation de l'intelligence artificielle

Même si le terme IA finit par être utilisé de manière exagérée, force est de constater que cette technologie augmente les performances de la gestion des connaissances. Toutefois nous ne pensons pas que l'IA peut tout faire et remplacer les agents des services. Bien utilisée, elle allège la charge de travail du service. Pour USU Knowledge Management, l'IA permet d'accélérer la recherche d'informations ou d'améliorer la reconnaissance vocale dans les dialogues des chatbots. Et depuis peu également, grâce aux capacités génératives de ChatGPT, elle permet la création automatique de réponses dans des situations de dialogues complexes. Ces technologies nous permettront à l'avenir de réduire drastiquement le travail rédactionnel lié à la gestion de la base de connaissances. Point très important : nous devons contrôler les scénarios qui doivent être traités par l'IA et ceux qu'il est préférable de confier à un collaborateur. Ainsi, l'IA ne sera plus perçue comme une menace mais comme une aide précieuse.

## 3. L'intégration aux processus commerciaux

Les processus commerciaux les plus fréquents sont les demandes d'informations, les commandes ou les modifications de contrat et le dépannage. Toutes ces opérations sont lancées et traitées par des systèmes tels que le logiciel CRM, celui de gestion des services ou des portails client. Afin de fournir les connaissances essentielles sans difficultés et sans interruption de support, le logiciel de gestion des connaissances doit y être parfaitement intégré. Pour USU, l'intégration signifie que le logiciel de gestion des connaissances « lit » en continu le contenu des opérations et propose automatiquement les informations et l'assistance adaptées. C'est ainsi que le Knowledge Management contribue à la productivité.

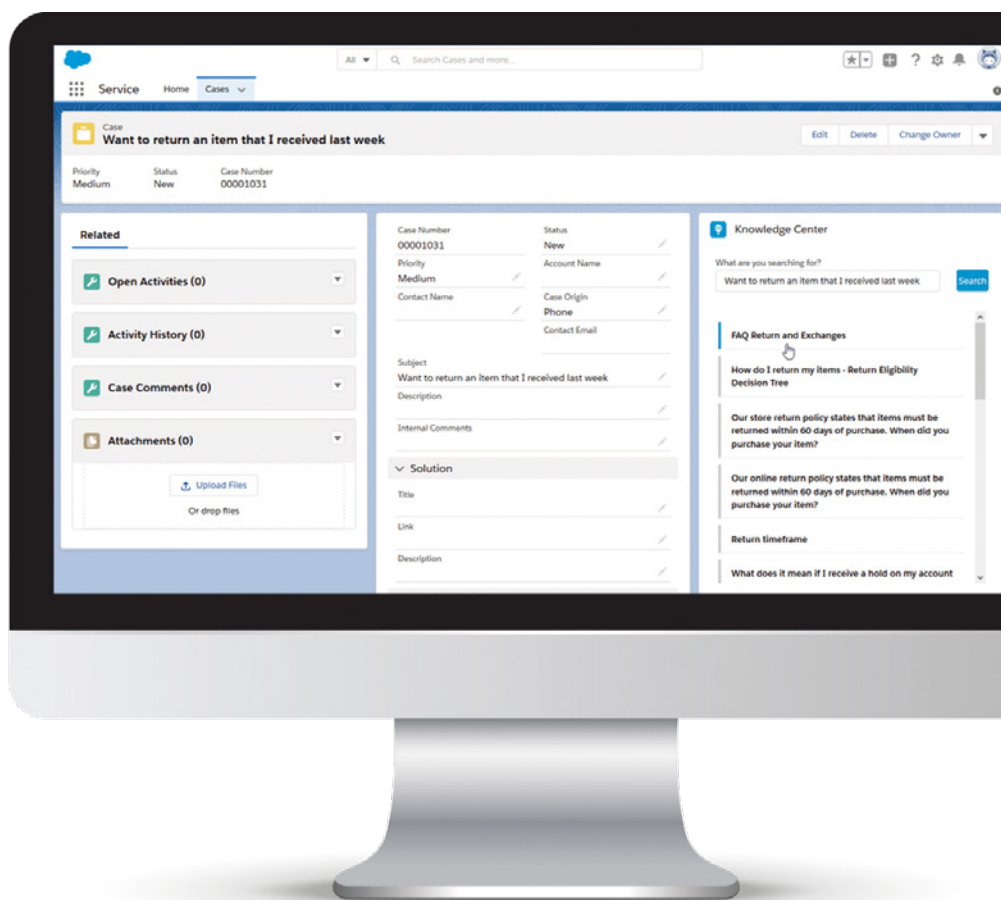


Image 2 : Intégration d'USU Knowledge Management à Salesforce



# Diana Draskovic

Service commercial

” J’aime conseiller les entreprises et leur expliquer ce qu’un outil de Knowledge Management peut leur apporter.



Ma carrière professionnelle a commencé au service client d’une grande entreprise de télécommunications. J’ai beaucoup apprécié résoudre les problèmes et aller au contact des clients. Mais j’ai également constaté que même après quelques années d’expérience, il y avait encore parfois des situations que je ne pouvais pas résoudre ad hoc sur la base des connaissances accumulées. Il n’existait pas de support sous forme de base de connaissances documentées et actualisées. Effectuer des recherches dans les contenus très volumineux des lecteurs réseaux était fastidieux et le flux d’informations des innombrables e-mails impossible à gérer.

Un peu plus tard je suis tombée sur une annonce d’USU, qui souhaitait renforcer son équipe commerciale dans l’unité Knowledge Management. Depuis, j’aide les entreprises à mettre en place la gestion des connaissances au sein de leur organisation. Cette mission de conseil est essentielle pour moi.

Et cette démarche consultative porte ses fruits : un grand fournisseur d’une plateforme d’e-commerce pour les voyages en avion souhaitait remplacer les pages Confluence du service client par une base de connaissances performante. J’ai pu lui proposer l’approche adéquate et le logiciel adapté, d’abord uniquement pour une utilisation interne par les agents de service. Le client a ensuite acheté après quelques temps les composants en libre-service, à utiliser directement par ses clients. Cette étape s’est avérée positive grâce à la mise en place d’un portail en libre-service. L’adoption du Chatbot allait alors presque de soi.

La nécessité d’une vaste phase de tests avant l’achat souligne l’importance du conseil avant-vente. Les « démonstrations de faisabilité » (POC), sont à prendre avec précaution. Si, pour le test, trop peu de contenus pouvant faire l’objet de recherches sont disponibles, si les thématiques et les scénarios de test ne sont pas clairement définis, si la configuration du système ne répond pas aux attentes du client (par ex. droits, rôles et flux de travail, etc.) ou si les personnes impliquées manquent de temps, le test est d’emblée voué à l’échec. J’estime donc qu’il est essentiel, dès le début, de définir très précisément les conditions générales du test.

Notre approche orientée sur le conseil commercial est vraiment pertinente. Vous bénéficiez d’une solution parfaitement adaptée à vos exigences. En cas d’évolution de vos besoins, notre système s’adapte aisément. Voici une liste non exhaustive de nos clients, dont je connais bien le parcours.

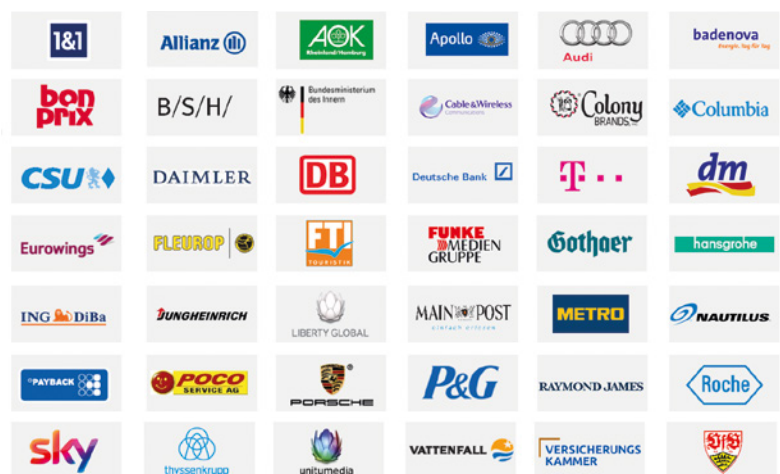


Image 3 :Quelques références



# Bernd Richter

Consulting

” Depuis plus de 20 ans, je m’occupe du conseil et de l’implémentation de solutions de gestion des connaissances.

Outre l’objectif constant de la gestion des connaissances, à savoir mettre à disposition rapidement les connaissances là où elles sont nécessaires, cette période a été marquée par bien des changements. L’évolution technologique en termes de logiciels progresse rapidement et elle est actuellement propulsée par l’utilisation d’outils d’IA, comme ChatGPT.

Mais même l’approche de l’implémentation s’est considérablement modifiée, et nos clients souhaitent un retour sur investissement rapide : nous misons donc sur des méthodes agiles avec des cycles d’implémentation

courts. Ce sont des défis stimulants pour mon équipe et moi-même.

Une technologie performante est essentielle, mais son utilisation appropriée l’est tout autant. L’activité de conseil revêt donc pour nous un intérêt particulier. En tant que client, vous réalisez peut-être un projet de gestion des connaissances pour la première fois, en revanche, mon équipe de consultants à plusieurs dizaines d’années d’expérience et nous souhaitons vous en faire bénéficier.

## Nous vous aidons à...

- Définir des processus adaptés de rédaction, de traduction et d’utilisation
- Mettre en œuvre le concept d’autorisation et de rôle
- Appliquer nos meilleures pratiques aux structures de contenu sectorielles et aux types d’articles
- Mettre en place la solution dans votre entreprise et assurer la formation
- Utiliser les possibilités d’analyse pour un processus d’amélioration continu ciblé

Nos prestations de conseil vont bien au-delà de la simple implémentation. Nous pouvons également prendre en charge pour vous la création et la gestion du contenu et ainsi soulager votre équipe de rédaction.

Nous introduisons également des extensions de produits personnalisées : par ex. des procédures spécifiques de création de versions, des procédures de traductions automatisées ou encore des procédures de migration du contenu d’anciens systèmes. La flexibilité

de notre technologie permet de répondre aux souhaits de presque tous les clients. Pratiquement aucun nouveau projet ne ressemble au précédent, ce qui rend notre travail vraiment intéressant.

# Tanja Gilke

Customer Success Management

” Travailler en équipe et satisfaire mes clients, voilà ce qui me plaît et me motive.



J'ai travaillé longtemps au support informatique puis plus tard au service des ventes IT. Je cumule depuis ces deux compétences, à savoir comprendre aussi bien le client que la technique ; en tant que responsable du Customer Success Management, ma tâche et celle de mon équipe, sont très simples à décrire : rendre nos clients heureux.

## Comment y parvenons-nous ?

Je m'explique : en tant que client, vous êtes heureux lorsque la solution que vous avez achetée apporte les résultats escomptés. Cependant de nombreux départements contribuent à la réussite d'une solution. Le service commercial vend la solution, le consulting l'implémente, le support aide à son lancement et à son utilisation et le service Développement fournit les

extensions de produit convenues. À cela s'ajoutent encore les participants au projet chez le client, par ex. les experts, le service informatique et la comptabilité. Ce n'est que lorsque ces parties collaborent sans heurts que le succès est garanti. Et c'est là que nous entrons en jeu : en tant que responsables du Customer Success, nous « mettons en relation » les parties prenantes, nous « contrôlons » les avancées et le respect des accords et nous « établissons des rapports » réguliers sur le statut. Chaque client a un responsable Customer Success attribué et donc un point de contact permanent pour toutes les questions. L'échange s'effectue à des dates régulières, à jour fixe, et votre responsable agit en tant que principal gestionnaire pour toutes vos préoccupations.







# Sebastian Grunwald

Communauté USU

” Créer l’interface entre les clients et le développement produit sont ma fonction et ma passion.

En tant que chef de produit, je suis chargé d’harmoniser notre feuille de route en tenant évidemment compte des souhaits de nos clients et de nos objectifs de développement stratégiques. Pour garantir une bonne coordination, nous avons développé plusieurs formats :

## Groupe d’utilisateurs

Le groupe d’utilisateurs est un forum interactif où nos clients échangent entre eux et avec l’équipe gestion de produit USU. Nous nous rencontrons en personne 2 fois par an : dans le cadre de l’événement client USU World et lors d’une invitation chez l’un de nos clients. Dans ce contexte, nous abordons toujours deux blocs thématiques.

D’une part, il y a une présentation, des discussions et également une partie coordination pour les modifications de produit prévues et les extensions. Pour cela les sujets sont regroupés et hiérarchisés sur notre plateforme online Community USU Knowledge Hub. C’est le vote de nos clients qui détermine environ 50 à 70 % des projets de développement.

Second bloc thématique : l’échange des meilleures pratiques entre clients qui représente toujours des enseignements précieux et garantissent des améliorations en continu.

## USU World

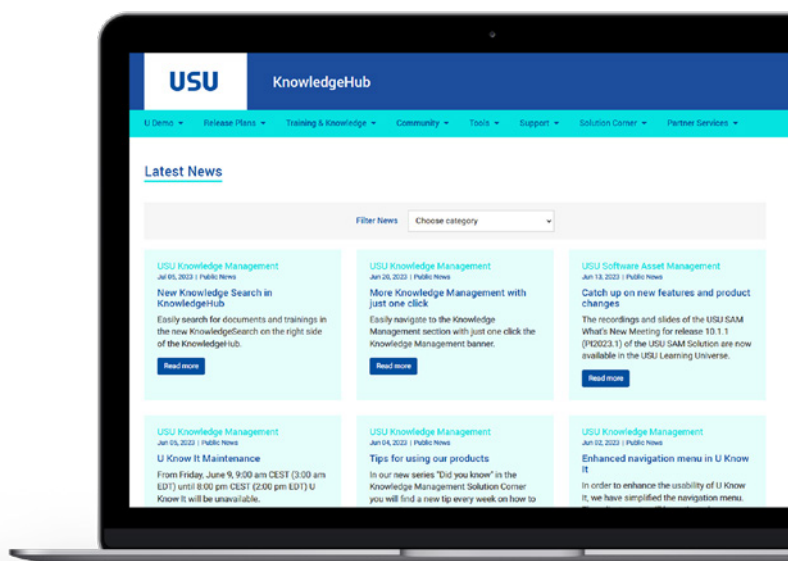
USU World est notre événement, organisé chaque année dans une région différente pour nos clients. Outre la rencontre des utilisateurs, il y a également un programme de conférences, au cours duquel le conseil d’administration USU aborde l’avenir avec des représentants du monde de l’économie et de la recherche qui analysent les nouvelles tendances. Nos clients présentent leurs projets à un large public.

Un prix, le Knowledge Award, est également décerné à ceux dont les projets sont les plus innovants. La première de ces deux journées se termine dans une ambiance festive.

## Knowledge Hub

USU Knowledge Hub désigne notre communauté en ligne, où nos clients, l’unité gestion de produits USU et USU Support peuvent échanger virtuellement. Tous ont accès à un forum de questions, de réponses ou de suggestions, de documentation sur les meilleures pratiques, de protocoles du groupe d’utilisateurs, d’informations sur les nouvelles versions, de votes et de résultats etc. Je suis toujours heureux de constater l’entraide entre clients et de découvrir les solutions et alternatives trouvées.

C’est pour cela que je serais ravi de pouvoir vous compter prochainement parmi les membres de cette communauté !



Il existe de nombreux sujets essentiels lors de la présentation d'un outil de gestion des connaissances. Nous espérons avoir répondu à bon nombre des questions que vous vous posez.

Pour toute demande concernant le marché français, n'hésitez pas à vous adresser à **Ryad Benayadi**



**Nous nous réjouissons de travailler avec et pour vous.**

**Si, auparavant, vous avez besoin d'autres informations sur nos produits, nous vous recommandons :**



#### **Comparaison des principaux fournisseurs de bases de connaissances**

Ce tableau va vous aider à identifier les fonctionnalités offertes par chacun.

**Télécharger maintenant**



#### **Comparaison de logiciels de gestion des connaissances**

Nous vous présentons 4 leaders du secteur pour vous faciliter la prise de décision.

**Télécharger maintenant**