

USU Knowledge Management – Fonctions essentielles

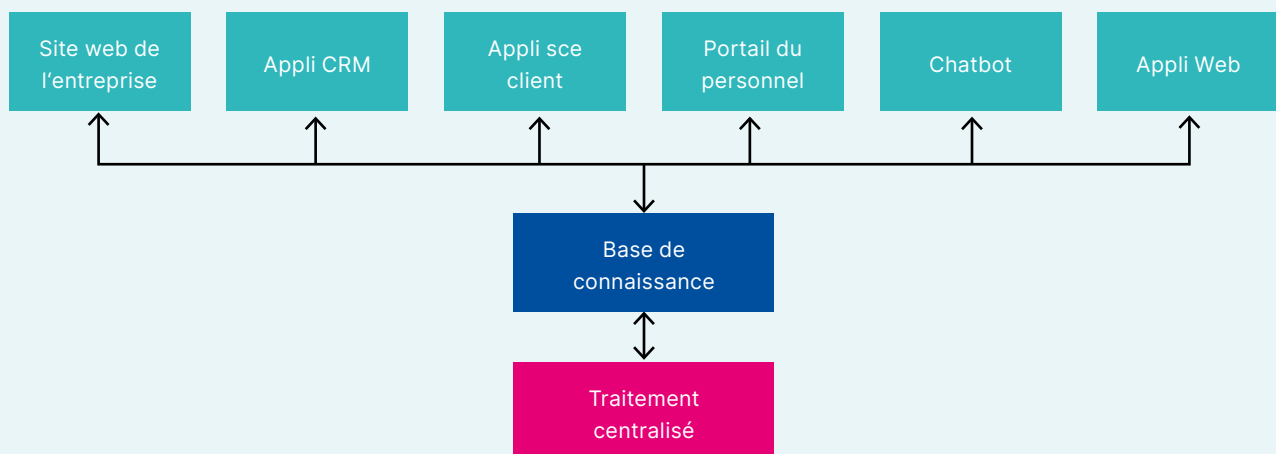
USU Knowledge Management est bien plus qu'une base de connaissance. Découvrez ici ses fonctions essentielles et bénéficiez d'enseignements clés pour un comparatif des fournisseurs.

Accès aux connaissances

Source unique de vérité

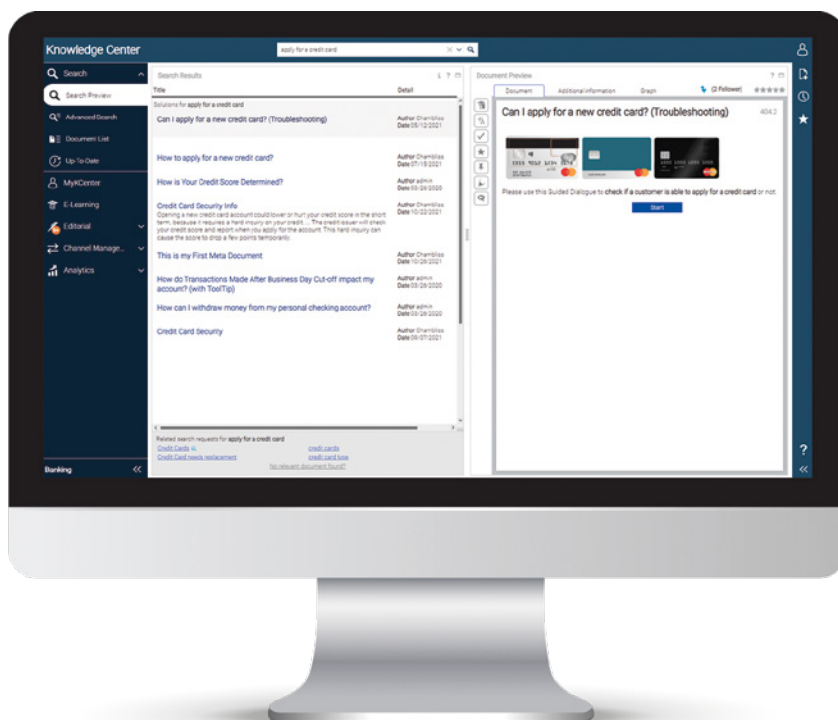
La base de connaissance USU Knowledge Management est la source centrale de toutes les connaissances dont la qualité est assurée. Vous n'avez donc plus à saisir vos informations plusieurs fois, vous pouvez les gérer de façon centralisée et les mettre à disposition de vos collaborateurs ou clients, via différents canaux.

Une source – de nombreuses utilisations potentielles



Interfaces basées sur des cas d'utilisation

Les informations enregistrées ne sont pas toujours accessibles via une recherche, et elles nécessitent une navigation par sujet. Dans le cas présent, les informations requises ou les actualités récentes elles sont directement accessibles. USU Knowledge Management permet donc une composition flexible de l'interface utilisateur par la fonction glisser-déplacer avec des modules tels que la fenêtre de recherche, l'affichage des résultats, les options de filtrage, l'arborescence de navigation, les actualités, les documents épinglés etc. À cet effet, vous pouvez sauvegarder une quantité illimitée de configurations, pour différents groupes d'utilisateurs, scénarios d'utilisation ou individuellement pour chaque utilisateur.



Interfaces pouvant être configurées

Recherche basée sur l'IA

01 | Recherche autoadaptative

USU Knowledge Management analyse le comportement de l'utilisateur et identifie également les articles contenant des réponses ou des solutions appropriées. Le système identifie la valeur des articles sur des questions spécifiques et garantit ainsi que les documents recherchés s'affichent en haut de votre liste de résultats. En outre, des termes de recherche apparentés et des documents avec des contenus similaires vous sont proposés.

02 | Recherche sémantique

Les sujets sont reliés de manière hiérarchique ou par synonyme. USU Knowledge Management utilise ces relations pour regrouper, par contenu, les résultats de recherche dans Knowledge Graph (graphique de connaissances). Ce processus vous simplifie la vue d'ensemble et la navigation dans les résultats de recherche.

03 | Filtre de recherche

Si les automatismes cités ci-dessus ne suffisent pas pour afficher avec précision, en haut, les informations souhaitées, vous pouvez filtrer la liste de résultats selon une multitude de critères, par ex. thème, date, auteur et bien plus encore.

Groupes d'utilisateurs et droits de lecture

USU Knowledge Management propose un concept d'autorisations très souple, qui vous permet d'ajuster avec précision quels groupes d'utilisateurs voient quelles informations. Vos groupes d'utilisateurs ont ainsi accès uniquement aux informations qui les concernent. Pour la configuration d'autorisation, un grand nombre de critères sont disponibles, par ex. type d'utilisateur (interne, externe, service, etc.), lieu d'utilisation (pays, région, service, etc.), types de documents (manuel, manuel d'utilisation, informations tarifaires, etc.) et bien plus.



Format de la connaissance

Types de contenu et présentations

USU Knowledge Management prend en charge à la fois les articles et les contenus multimédia, lus à partir d'un serveur de médias intégré. Par ailleurs, il existe également des types de contenus plus complexes « Dialogues engagés » et « Messages » (voir chapitre suivant).

Par type de contenu, vous déterminez...

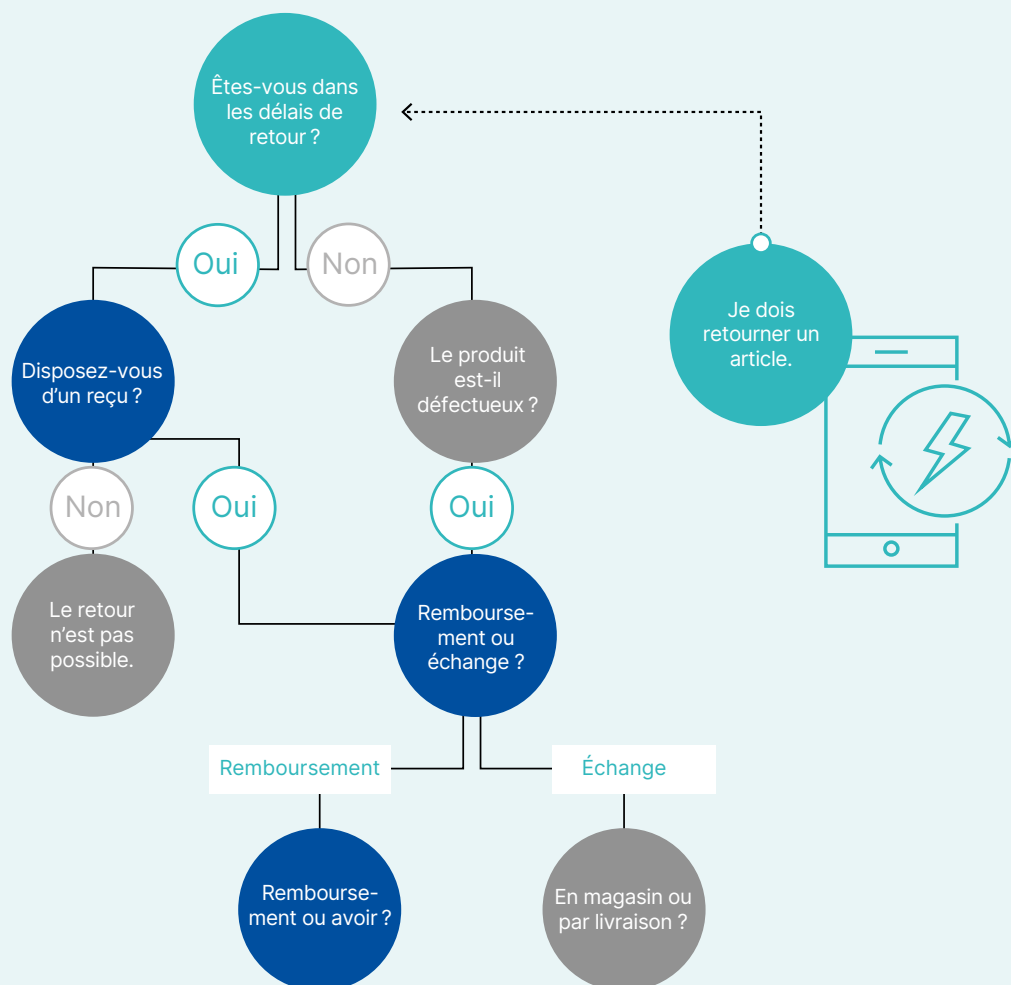
- si une structure d'articles bien définie doit être enregistrée comme modèle
- qui dispose de droits d'écriture et de lecture
- via quels flux de travail la création et la gestion sont effectuées
- à partir de quand un rappel automatique est effectué

Chaque nouvel article créé suit alors les règles du type préconfiguré. Ce processus accélère la création de connaissances et la gestion, et couvre la standardisation.

Dialogues guidés

Il est souvent difficile de répondre aux questions liées à des sujets complexes, sous forme de document unique. Ainsi, par exemple, la réponse à la question « Puis-je échanger le produit acheté », est liée à de nombreux critères (v. schéma). Décrire tous ces cas sur un seul document deviendrait très vite compliqué.

Arbre de décision pour le retour de produit



C'est pourquoi il existe dans USU Knowledge Management des dialogues guidés, également nommés arbres de décision. Ils permettent à l'interrogateur, par une série de demandes, de trouver la réponse à sa question ou la solution à son problème. Comme tous les autres types de contenu, ils sont également enregistrés dans la base de connaissances centrale.

Les arbres de décision USU peuvent être modélisés et représentés graphiquement. Autre particularité : la possibilité d'exécuter aussi automatiquement des

éléments de l'arbre, lorsque les données de chacune des étapes de décision existent sous forme numérique. Par exemple, pour le diagnostic d'un problème technique, des données de configuration ou de capteur sont ainsi lues automatiquement, afin d'automatiser partiellement ou aussi intégralement la recherche d'erreurs et l'arrêt. En principe, les données de n'importe quel système tiers peuvent être lues via des interfaces techniques dans ces arbres décisionnels.

Messages

Certaines informations sont à jour et valides uniquement pour une période limitée. On peut citer comme exemples : les offres spéciales, les événements ou les règles de représentation. De plus, certaines informations importantes doivent être directement adressées aux utilisateurs, même s'ils ne les recherchent pas, par ex. les messages de panne actuels. Pour ce type d'informations provisoires, USU Knowledge Management propose lesdits messages. Ils sont affichés dans un élément d'interface distinct, mais apparaissent également dans les résultats de recherche. Les messages ont une date d'affichage (de/à) et sont également visibles par les utilisateurs uniquement dans cette période.

De plus, vous avez la possibilité de « transférer » les messages urgents, à l'aide d'une annonce contextuelle, directement à l'écran des utilisateurs concernés.

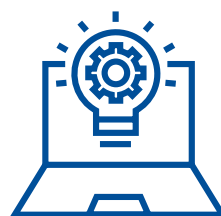
Regroupement des contenus

Les articles qui se recoupent d'un point de vue thématique, peuvent être regroupés dans un article plus long (curation de contenu), manuellement ou bien automatiquement, sur la base d'attributs plus spécifiques. Vous pouvez ainsi, par exemple, compléter automatiquement la description d'un produit avec des offres spéciales en cours, de nouvelles erreurs qui sont apparues ou des informations spécifiques au marché. Diviser de plus gros domaines thématiques en unités plus petites, réutilisables, permet de simplifier la gestion et le résumé automatique et structuré de toutes les informations pertinentes, aide à la transmission rapide et optimale des informations.

Apprentissage en ligne : formation et tests

Pour vérifier le niveau de connaissances des utilisateurs, par ex. celui des agents de service, vous pouvez configurer des questionnaires et des tests dans USU Knowledge Management. Les utilisateurs peuvent alors naviguer entre les articles et les formations, sans changer de média, directement dans la base de connaissance. Des évaluations spécifiques affichent les résultats du test et résument le niveau de connaissances.

Pour les situations où des formations régulières sont obligatoires (par ex. une certification IDD dans le secteur des services financiers), le résultat de ces tests est saisi et comptabilisé comme temps de formation.

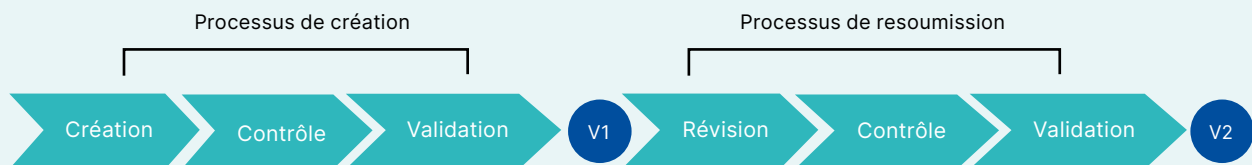


Traitement des connaissances

Flux de travail pouvant être configurés

La création et la gestion des articles s'effectuent par des flux de travail. En principe un nombre infini de flux de travail et, à l'intérieur d'un flux de travail, un nombre infini d'étapes sont possibles (v. figure). La configuration sans programmation, directement dans l'interface, selon le principe au-cun-code.

Flux de création



Pour chaque étape de flux de travail vous pouvez configurer des droits de production, de lecture et d'écriture distincts. Vous définissez, pour différents domaines thématiques, les personnes responsables et le système dirige les personnes impliquées automatiquement à travers les processus de création et de gestion.

Les co-auteurs représentent un concept particulier. Ceux-ci peuvent obtenir des droits d'écriture pour une durée limitée afin d'apporter leur expertise et, avec l'auteur, collaborer à la création et à la gestion.

Gestion de version et historique

Les articles de qualité doivent être vérifiés et mis à jour en permanence. Pour ce faire, USU Knowledge Management déplace automatiquement les articles dans le flux de travail de rappel, dès que la date de rappel a été atteinte.

Si l'article actuel doit rester visible jusqu'à ce que la révision soit terminée, une nouvelle version est automatiquement créée avec le lancement de la révision. La validation de la nouvelle version entraîne alors automatiquement l'archivage de l'ancienne. Vous parvenez alors à un approvisionnement continu avec des contenus toujours à jour.

Les anciennes versions restent archivées dans la base de connaissances et toutes les modifications peuvent être vérifiées constamment. Vous pouvez aussi prouver quel niveau de connaissance a été utilisé à un moment donné. Dans les secteurs avec obligations de preuves juridiques, ce processus constitue une fonction d'audit essentielle.

Fonction de commentaires et de retours

Les lecteurs d'articles peuvent laisser des commentaires, les personnes en charge de la maintenance en sont alors automatiquement informées. Vous pouvez ainsi intégrer automatiquement les connaissances de votre utilisateur au processus de maintenance.



Multilinguisme

USU Knowledge Management gère les contenus dans différentes langues. Des flux de traduction, lancés automatiquement dès qu'un article a été validé dans la langue d'origine, sont disponibles. Des interfaces de systèmes de mémoire de traduction tels que Trados ou MemoQ simplifient la tâche des traducteurs.

Notons ici que l'intégration d'outils de traduction automatiques tels que deepL ou Google Traduction est également possible. Un article est alors automatiquement traduit dans la langue cible à la volée, dès que vous le consultez.

Variantes spécifiques au marché ou aux sujets

La validation d'un article peut être également effectuée en parallèle par plusieurs personnes. Ceci est par exemple requis lorsque les contenus doivent être vérifiés par les différents responsables de sujets ou du marché. Vous pouvez alors créer des variantes spécifiques en toute facilité, par exemple pour un marché ou un produit, en remplaçant des blocs de connaissances individuels (v. Chap. 4 - Résumé de contenus).

Note de lisibilité

USU Knowledge Management analyse automatiquement les contenus des articles et détermine une valeur de mesure pour en simplifier la lisibilité. Les rédacteurs reçoivent ainsi une réponse rapide, avant même de publier un article.

Vérificateur de lien

Souvent des articles sont reliés entre eux ou des liens vers des sources externes sont utilisés. USU Knowledge Management vérifie régulièrement tous les liens et informe automatiquement l'auteur responsable, si un lien n'est plus accessible.

Analyses

USU Knowledge Management met à disposition de vastes tableaux de bord et rapports, afin que vous puissiez analyser et optimiser en permanence la base des connaissances et son utilisation. Vous pouvez, par ex., identifier les sujets pour lesquels il n'y a encore aucune information suffisante. Les auteurs mettent alors l'accent sur les sujets fréquemment demandés.

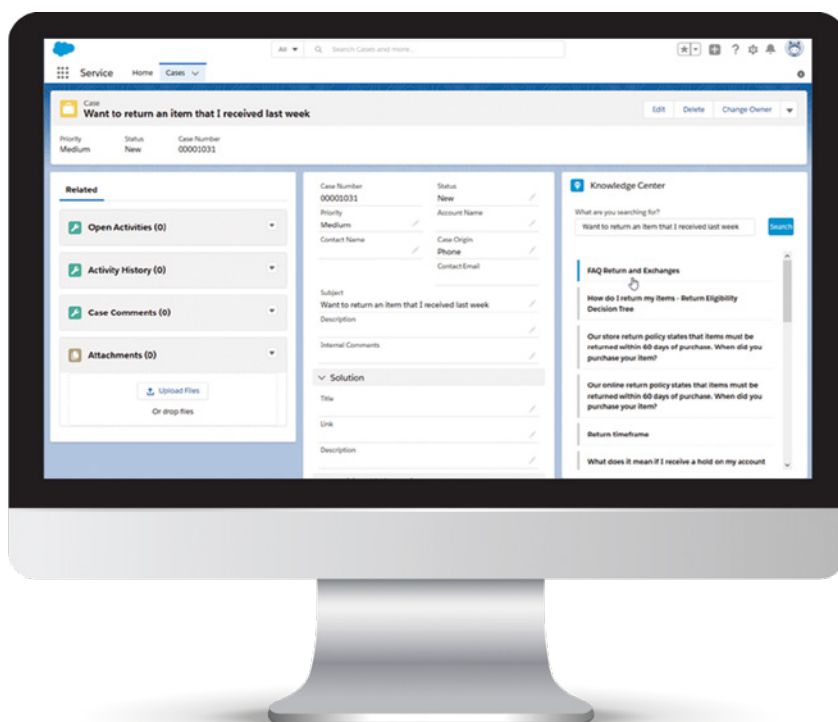
Des tableaux de bord peuvent être compilés par des utilisateurs autorisés, à l'aide de la fonction glisser-déplacer, à partir d'une multitude d'indicateurs différents. Vous pouvez ainsi analyser au coup par coup de nouveaux liens et composer les rapports correspondants.

Utilisation de plusieurs canaux

Utilisation dans des systèmes de processus

Afin de transposer les connaissances dans des applications et des processus externes, USU Knowledge Management peut être intégré dans des systèmes de processus. Dans le domaine du service à la clientèle, les logiciels courants Salesforce, Genesys ou Sematel sont intégrés aux systèmes d'assistance informatique, tels que Servicenow, Zendesk ou USU IT Service Management.

Pour certains des applications permettant une intégration rapide sans programmation sont disponibles.



Intégration d'USU Knowledge Management à Salesforce

L'intégration peut être effectuée si rapidement que les contenus de systèmes de processus (par ex. par des tickets de service) sont automatiquement transférés dans Knowledge Management et les articles renvoyés, avant même que l'agent ait commencé à cliquer.

Utilisation des sites Web d'entreprise et portails en libre-service

Les connaissances d'USU Knowledge Management peuvent être directement intégrées aux sites Web d'entreprise, portails client ou portails en libre-service. Et ce via des composants Web dont l'apparence peut être adaptée à votre propre design corporatif.

Vous pouvez ainsi proposer à vos clients ou collaborateurs des aides contextuelles ou un accès basé sur le Web à la base de connaissances.

Utilisation via Chatbot

L'agent conversationnel constitue aussi un élément d'USU Knowledge Management, par lequel les utilisateurs peuvent poser des questions et obtenir des réponses, à l'aide des connaissances sauvegardées. De même que les composants Web précédemment décrits, Chatbot peut également être intégré aux portails d'entreprise ou de clients.

L'architecture multi-bots constitue une particularité du Chatbot USU, qui optimise le comportement de plusieurs bots spécifiques au sujet et permet, en plus, l'intégration à des bots externes, tels que ChatGPT.

Une autre particularité du Chatbot USU est la capacité à effectuer des transactions indépendantes. On peut citer comme exemples les réservations, les comptabilisations ou les routines de dépannage automatiques, proposées par le Chatbot au cours de l'échange et pouvant être également exécutées de manière autonome. Si ces transactions doivent se dérouler dans des systèmes externes (par ex. systèmes de comptabilisation externes), ceux-ci peuvent être intégrés à l'aide d'interfaces techniques. Aucune programmation n'est requise pour la configuration de ces transactions automatiques (principe aucun-code).

Connaissances sectorielles prédéfinies

À partir de nombreux projets client, USU a développé les meilleures pratiques pour l'utilisation d'une base de connaissances pour différents secteurs, par ex. prestataires de services financiers, informatique, commerce de détail, fournisseur de technologie et télécommunications. Pour ces secteurs, il existe des structures et des configurations prédéfinies. Vous accélérez ainsi de façon considérable l'optimisation du déploiement de la gestion des connaissances dans votre entreprise.

Communauté de connaissances

La communauté de connaissances constitue un élément d'USU Knowledge Management. Il s'agit d'un forum en ligne où USU et les clients s'entraident pour implémenter et utiliser le logiciel. Au sein de cette communauté, vous trouverez...

le **Centre d'informations**, avec les meilleures pratiques, des cas d'utilisation, des notes de version, des foires aux questions et une documentation technique ;

la **Communauté d'aide** du réseau mondial d'utilisateurs d'autres entreprises ;

le **Marché**, avec des modules d'intégration et des services du réseau de partenaires.

Intégration de système technique

Intégration par API Web

USU Knowledge Management offre de vastes API Web (REST) permettant une intégration dans n'importe quel système tiers. Une vaste documentation complétée par des exemples de programmation facilite la tâche de vos développeurs.

Exportation de documents

Dans certaines situations, il est nécessaire d'exporter des articles. Voici certains scénarios d'application types :

- utilisation des informations dans un autre système sans accès direct, par exemple hors ligne ou dans un autre réseau ;
- envoi des informations aux personnes qui n'ont aucun accès direct (par ex. clients) ;
- utilisation de domaines d'informations déterminés dans des systèmes tiers (par ex. blocs de texte dans des systèmes CRM).

Afin de prendre en charge ces cas, vous pouvez exporter des articles depuis USU Knowledge Management au format PDF ou HTML.

Connexion aux assistants linguistiques numériques

Les connaissances d'USU Knowledge Management peuvent également être consultées par langue. Des transactions peuvent aussi être effectuées par commandes vocales. Ajoutons ici qu'une intégration du Chatbot USU aux assistants linguistiques numériques, par ex. Amazon Alexa ou Google Assistant, est possible via des « compétences » spécifiques.

Exploitation sur site ou en mode SaaS

USU Knowledge Management peut également être exploité par les clients eux-mêmes dans leur propre centre de données ou comme solution SaaS, par USU. Il est possible de commuter le modèle d'exploitation, ce qui vous permet de garder une certaine flexibilité à tout moment.

Plus d'informations Knowledge Management



Comparaison de solutions de gestion des connaissances

Nous comparons les quatre solutions de gestion des connaissances les plus courantes.

Télécharger maintenant



Comparaison : Principaux fournisseurs de solutions de gestion des connaissances

Vous êtes intéressé(e) par un comparatif des principaux fournisseurs de gestion des connaissances ?

Télécharger maintenant



Contactez-nous pour plus d'informations.

www.usu.com



USU-202306

Smart businesses use USU

info@usu.com • www.usu.com

USU