

The logo for USU, consisting of the letters 'U', 'S', and 'U' in a bold, blue, sans-serif font, positioned in the top left corner of the page.

USU

A teal-colored rectangular label with the text 'E-book' in white, positioned on the left side of the page, overlapping the white content area.

E-book

Enterprise Knowledge Management

Les cas d'utilisation les plus fréquents pour une gestion des connaissances à l'échelle de l'entreprise





Introduction

À l'ère de la numérisation, les connaissances constituent une ressource essentielle dans monde du travail évolue de plus en plus vite. Les collaborateurs changent plus facilement d'entreprise qu'il y a quelques années et emportent avec eux leurs connaissances. De plus, les informations sont plus vite obsolètes qu'il y a quelques années. Ainsi, en cherchant des réponses à leurs questions, les collaborateurs obtiennent souvent des réponses erronées ou se heurtent à des affirmations contradictoires. Cela coûte de l'argent, génère beaucoup d'incertitude et fait croître l'insatisfaction.

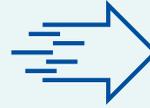
Le souhait est de plus en plus souvent exprimé de pouvoir disposer d'un système central pour classer toutes les informations importantes, à l'échelle intersectorielle et intersites. **La solution : un système d'Enterprise Knowledge Management.**

Cet e-book donne un aperçu des cas d'utilisation les plus fréquents et vous explique, à l'aide des meilleures pratiques, comment vous pouvez vous aussi créer une vraie valeur ajoutée pour votre entreprise et vos collaborateurs grâce à l'utilisation d'un système d'Enterprise Knowledge Management.

Pourquoi la gestion des connaissances

Un Enterprise Knowledge Management offre un classement central basé sur les rôles pour toutes les informations de votre entreprise, qu'il s'agisse de connaissances explicites (connaissances factuelles) ou implicites (liées à l'expérience). Il régit en outre la manière dont les connaissances sont rassemblées, structurées, distribuées et surtout.

Grâce à un Enterprise Knowledge Management, les connaissances dans votre entreprise sont ...



Actuelles à tout moment



Faciles à retrouver (recherche performante)



De qualité (grâce aux flux de validation)



consultables **en fonction des rôles et des droits**



Centralisées (source unique de vérité)



faciles à créer, publier et actualiser (rédaction riche)



toujours accessibles et **de partout** (à l'échelle intersites, à distance, etc.)

Soutien logiciel professionnel

Deux aspects sont décisifs pour le succès de l'adoption et de l'utilisation durable d'un système d'Enterprise Knowledge Management. Les collaborateurs doivent

- en reconnaître la valeur ajoutée pour eux-mêmes ;
- disposer d'un moyen simple d'en élaborer et d'en gérer les contenus.

En effet, ce n'est que lorsque les collaborateurs se rendent compte qu'une gestion centralisée des connaissances à l'échelle de l'entreprise facilite également leur travail quotidien qu'ils feront l'effort nécessaire pour y déposer leurs connaissances, les tenir à jour et y rechercher eux-mêmes des informations. Afin de réduire au maximum cet effort, il est important que la création, la distribution et la gestion des contenus de connaissances soient les plus simples possible. La recherche de l'information adéquate doit également être intuitive.

Une solution logicielle professionnelle telle qu'un logiciel de Knowledge Management constitue une aide idéale. Il propose de nombreuses fonctions qui accompagnent les différents processus de gestion des connaissances.

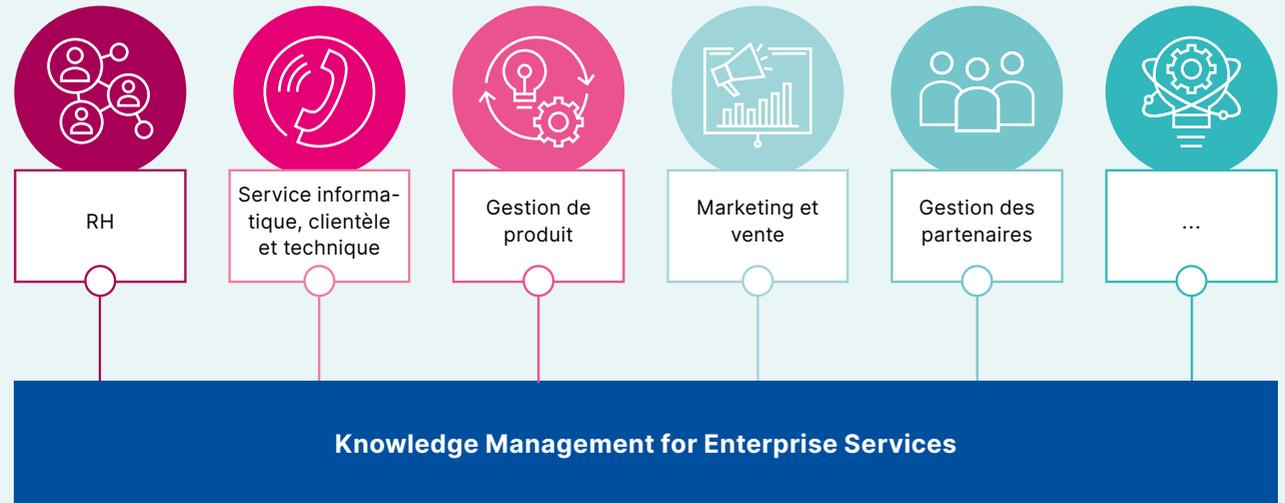
Les avantages pour vous d'un logiciel d'Enterprise Knowledge Management

- Création, structuration et gestion simples des contenus de connaissances
- Recherche rapide des informations adéquates
- Qualité d'information élevée et uniforme
- Accès aisé et intuitif aux informations
- Décharge des collègues (p. ex. du service, des RH)
- Réduction des coûts
- Maintien des connaissances (même en cas de fluctuation et de départ à la retraite)
- Gestion proactive des connaissances de l'entreprise
- Travail facilité, indépendamment du lieu
- Meilleures pratiques d'autres secteurs internes
- Temps de formation plus court (onboarding)
- Automatisation

Cas d'utilisation

Notre longue expérience indique que dès qu'un système d'Enterprise Knowledge Management est adopté par une entreprise, de nombreux cas d'utilisation individuels apparaissent. Dès que les collaborateurs des autres départements et secteurs en entendent parler, ils développent eux-mêmes d'autres idées d'application. En effet, ils sont les mieux placés pour savoir où, dans leur domaine d'activité, la prise en charge d'une gestion des connaissances à l'échelle de l'entreprise est réellement utile.

Domaines d'application fréquents





Ressources humaines

Les RH jouent un rôle central dans toute l'entreprise. De l'arrivée de nouveaux collaborateurs jusqu'à leur départ, elles sont toujours impliquées. Dans ce contexte, il s'agit en majorité de processus répétitifs qui peuvent être standardisés et automatisés.

L'entreprise Knowledge Management dans les RH apporte les avantages suivants :

01 | Les collaborateurs peuvent s'informer en libre-service sur différents sujets (congés spéciaux, modèles de temps de travail, possibilités de développement). Le nombre de questions standard répétitives est réduit.

02 | Les questionnaires dynamiques à remplir de façon autonome, intégrés directement dans le logiciel de KM, constituent un outil intéressant p. ex. pour mettre à jour les fiches du personnel.

03 | L'intégration du système de gestion des connaissances et de la base de données des RH permet d'automatiser les processus ; p.ex., les changements d'adresse sans charge de travail supplémentaire en interne.

04 | L'intégration du KM permet aux responsables du personnel de gagner un temps précieux en matière de recrutement, de formation initiale et continue.

Service informatique/ informatique interne

Souvent, les collaborateurs du service passent plus de temps à aider les utilisateurs en proie à des questions informatiques simples qu'à régler les problèmes importants. La qualité et la productivité en pâtissent.

L'entreprise Knowledge Management dans le service informatique apporte les avantages suivants :

01 | Les collaborateurs ont la possibilité de résoudre eux-mêmes des problèmes IT de moindre importance.

02 | Le libre-service, les chatbots et le self-healing guident les utilisateurs vers la solution adaptée ou l'exécutent directement. Cela permet d'automatiser le service.

03 | Les collaborateurs sont déchargés grâce à la réduction du flux de demandes et de tickets relatifs à des questions informatiques simples et répétitives.

04 | Il reste plus de temps pour les problèmes informatiques et les pannes complexes qui requièrent une explication.





Service à la clientèle

Le service à la clientèle est le domaine classique de l'entreprise pour l'utilisation d'un Knowledge Management. En son sein, de nombreuses réponses doivent chaque jour être apportées en toute rapidité et avec une qualité garantie. Les clients attendent une solution rapide à leurs problèmes et demandes.

L'entreprise Knowledge Management dans le service à la clientèle apporte les avantages suivants :

01 | Les agents et collaborateurs du service accèdent tous aux mêmes contenus dans le logiciel central de KM, ce qui garantit une qualité de service toujours élevée.

02 | L'utilisation d'une solution logicielle d'apprentissage permet de mettre en évidence les réponses appropriées. Le temps des appels est réduit et la résolution a lieu au premier contact.

03 | Grâce à l'utilisation d'une solution de KM, le temps de formation des nouveaux collaborateurs est 80% plus rapide.

04 | La solution logicielle constitue en outre une base optimale pour une extension avec des outils de libre-service, p. ex. le libre-service en ligne sur des pages Web ou des chatbots.

Finance

Contrairement aux domaines de l'entreprise à forte intensité de service tels que le service du personnel et le service informatique, dans le service financier l'accent est moins mis sur la mise à disposition d'informations et de renseignements internes. Toutefois, l'utilisation d'une solution de Knowledge Management s'impose ici également.

L'entreprise Knowledge Management dans le service financier apporte les avantages suivants :

01 | L'espace des actualités permet d'afficher des sujets et nouveautés de manière claire pour les collaborateurs.

02 | Les processus d'approbation enregistrés réduisent le nombre de votes au sein de l'équipe.

03 | Grâce à l'utilisation de documents actifs tels que des questionnaires pour les demandes financières, toutes les informations nécessaires au traitement sont toujours demandées et fournies de manière centralisée.





Gestion de projet

La gestion des connaissances présente un intérêt croissant lorsque les connaissances ne doivent plus seulement être trouvées en tant qu'informations de service, mais doivent être disponibles pour le travail de projet dans tous les domaines et sur l'ensemble des sites.

L'entreprise Knowledge Management dans la gestion de projet apporte les avantages suivants :

01 | L'état d'avancement des projets, leur calendrier et les informations pertinentes peuvent être consultés et traités de manière centralisée et toujours actuelle par tous les participants au projet.

02 | Il en résulte qu'un double traitement est impossible et que l'on peut à tout moment savoir qui a modifié quoi. La transparence est de mise.

03 | Les connaissances sont utilisées avec précision dans le projet et y sont mises à disposition où et quand c'est nécessaire. Les connaissances deviennent un moteur du projet et non une pierre d'achoppement.

Gestion de produit

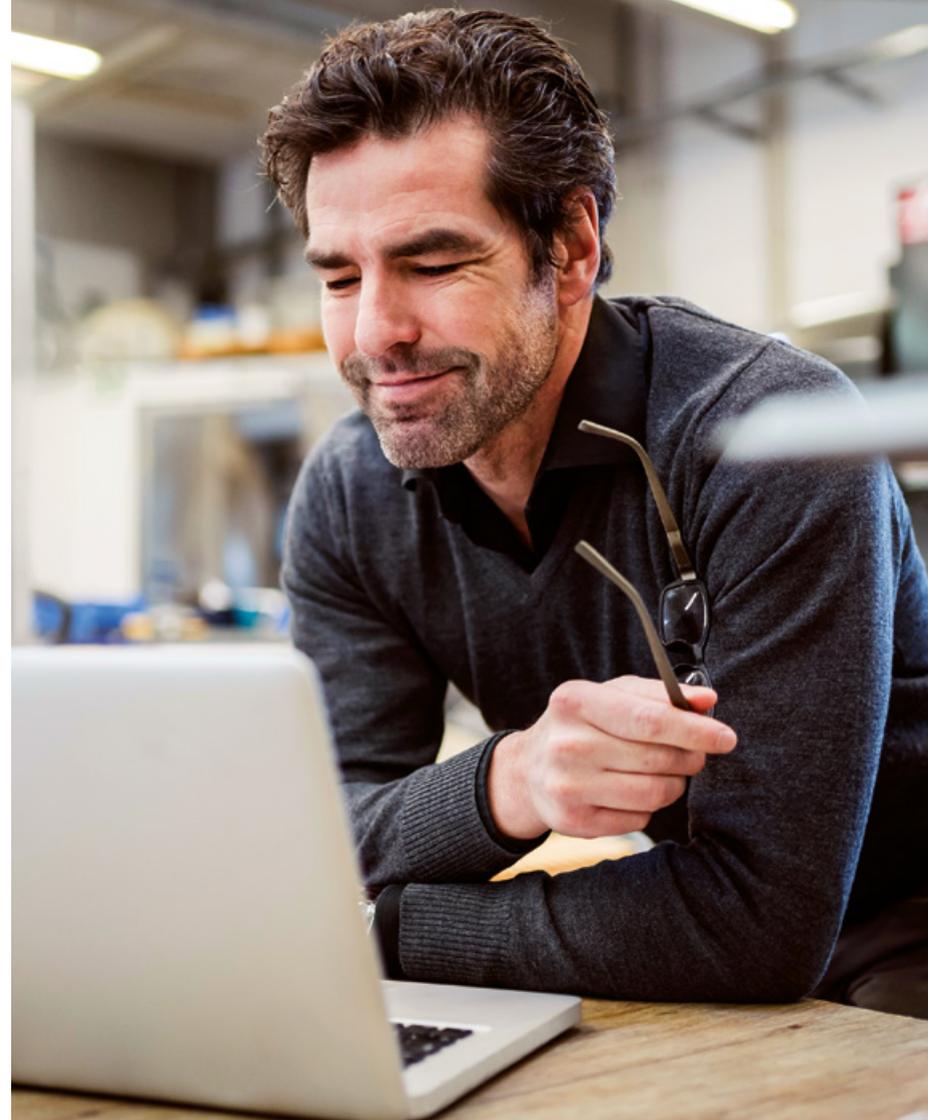
Une tâche importante de la gestion de produit est la récolte continue d'informations au sujet des produits concurrents et du développement du marché. Ces informations sont également passionnantes pour de nombreux autres domaines de l'entreprise, comme le marketing et la vente.

L'entreprise Knowledge Management dans la gestion de produit apporte les avantages suivants :

01 | Classement central et structuré d'informations importantes, p. ex. sur la concurrence.

02 | Recherche facile des connaissances à l'aide d'un historique des modifications.

03 | Les points forts et les caractéristiques du produit sont stockés de façon centralisée et mis à disposition des autres domaines, comme la vente et le marketing.





Marketing et vente

Il est essentiel que les informations soient fiables et faciles à trouver. Qu'il s'agisse de listes de prix ou de remises, de l'utilisation correcte des logos ou des particularités d'un pays, un stockage centralisé facilite la recherche d'informations et protège contre les fausses déclarations.

L'entreprise Knowledge Management dans le marketing et la vente apporte les avantages suivants :

01 | Aperçu de toutes les informations de marketing et de vente pertinentes grâce au module calendrier dans le logiciel de Knowledge Management.

02 | Information proactive en cas de nouveaux points forts des produits ou de nouvelles actions de remise afin de pouvoir les communiquer aux clients de façon active.

03 | Accès central aux principales informations sur les produits, afin de supprimer les déclarations erronées aux clients et de mettre à leur disposition des contenus dont la qualité est assurée.

04 | Le travail interdépartemental entre le marketing et la vente est accru ; les actions et le nouveau matériel de vente sont mis à disposition de manière centralisée et avec un message proactif.

Partenaires

Pour pouvoir agir de façon autonome et ne pas toujours devoir contacter d'emblée les responsables du partenariat, il est décisif de fournir aux partenaires les informations dont ils ont besoin dans une situation donnée, à jour, de qualité et dans la bonne langue.

L'entreprise Knowledge Management apporte les avantages suivants aux partenaires :

01 | Pool d'information central sur les informations des produits, leurs caractéristiques, leurs points forts. Ainsi, les partenaires transmettent également les bonnes informations.

02 | Stockage central de tout le matériel nécessaire, qu'il s'agisse de dépliants d'images, de logos

ou d'autres supports de vente : la solution de Knowledge Management est un point de contact central disponible à tout moment.

03 | Les responsables du partenariat ne sont plus des collecteurs d'informations, mais peuvent s'occuper activement de l'encadrement et de la prospection des partenaires.



Conclusion

Mettre facilement à la disposition de la bonne personne les bonnes connaissances (actuelles et dont la qualité est assurée) à travers tous les départements devient de plus en plus crucial pour les entreprises. Elles évitent ainsi à leurs collaborateurs de communiquer des informations obsolètes ou erronées et de se sentir en insécurité lorsqu'ils effectuent leurs recherches. L'adoption d'un Enterprise Knowledge Management constitue donc une étape logique pour répondre aux besoins d'information de ses collaborateurs, tout en les soutenant et en les déchargeant le mieux possible au quotidien.

Quand allez-vous vous lancer et utiliser la ressource « connaissances » avec succès ?

Un logiciel professionnel tel qu'une solution de gestion active des connaissances facilite considérablement cette mise en œuvre. Il soutient les collaborateurs tant au niveau de la création et de la gestion des contenus de connaissances qu'au niveau de la recherche de l'information adéquate. Vous gardez ainsi une productivité accrue dans tous les services de votre entreprise, non seulement grâce à l'automatisation des questions standard, mais aussi grâce à la réduction considérable du temps de recherche.



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU