

Gestion du savoir

'Notre vision des vraies valeurs, passe par votre satisfaction...'





X.R responsable au sein d'une DSI, GIE d'un groupe bancaire. « Nous avons décidé d'externaliser le support et l'exploitation de l'infrastructure il y a déjà cinq ans pour réduire nos coûts et se recentrer sur notre cœur d'activités. Malgré la rédaction de nombreuses procédures d'installation et de documents d'exploitation disponibles dans la GED, le changement de prestataire ou tout nouvel arrivant est très compliqué. Seuls quelques uns connaissent vraiment notre installation et ils sont devenus incontournables. Soit je continue à les augmenter, soit je sais que je vais pendant au moins deux ans avoir une baisse de qualité, ce que les métiers ne vont pas accepter.»

Avec le temps, l'information accumulée par les équipes ne fait que croître, la production est permanente mais l'accumulation n'est pas richesse d'un savoir partagé. Même disponible au travers d'une gestion de documentation (GED, wiki, etc.), cela ne suffit pas à assimiler un savoir et trouver la solution à un problème.

NOTRE SOLUTION

« La maîtrise du savoir de votre activité, SI ou métier, est la pierre angulaire de la maîtrise d'une externalisation.

Vous voulez bien gérer des changements dans votre organisation comme le départ de collaborateurs ou d'un prestataire, notre solution novatrice vous apporte la garantie de la maîtrise de votre capital de savoir pour réussir vos projets.

Vous pourrez réaliser d'importantes économies sur la montée en maturité de vos nouveaux arrivants et l'indépendance vis à vis des sous traitants.

Mais en plus vous sécuriserez la qualité de vos services».

Vous pourrez même devenir au sein de votre organisation, le champion de la gestion de la connaissance.

Tous les métiers sont aussi confrontés à ces mêmes difficultés, comme par exemple le départ à la retraite d'un collaborateur vital pour une activité.

«La nouveauté de notre solution est de dépasser l'approche traditionnelle de la mise en place d'une Gestion Documentaire car elle permet de :

- Réduire les cycle d'apprentissage de 60% pour les nouveaux employés ou les intérimaires et de fait faciliter la sous-traitance des services
- Réduire les temps moyen de résolution des cas de 20% tout en améliorant la qualité de traitement et la cohérence des services
- Construire des solutions web de self service en ligne pour aider les utilisateurs à résoudre les cas simple et répétitifs et ainsi réduire de 30% la charge moyenne du Centre de Services
- Faciliter une bonne prise en charge des incidents après une mise en production
- Savoir en permanence les procédures et savoir fréquemment utilisées, les documents à mettre à jour, les connaissances mal acquises, etc.

Shinka vous accompagne dans la mise en place de cette solution globale de gestion du savoir :

- Mise en place de la solution.
- Maintien en condition opérationnel de votre savoir.



Nos consultants savent **comprendre vos procédures** pour les modéliser sous forme d'Arbres de Décision (mind mapping). Cette modélisation est ensuite automatiquement transformée en publication de pages Web utilisées au quotidien par les équipes ou les utilisateurs. Cela entraîne une **harmonisation du contenu** des tickets quelque soit le canal (Centre de Services, SelfCare, Chat). Vous souhaitez une démonstration par webex ou nous rencontrer, alors n'hésitez pas à nous contacter.