

# Syracuse Knowledge Management

Cap sur la gouvernance de vos connaissances !



## DIRIGEANTS, DÉCISIONNAIRES MÉTIER, PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION

Vous êtes convaincus que les compétences et les savoir-faire détenus par vos experts contribuent fortement à la valeur de votre entreprise.

> Mais comment les sauvegarder, les pérenniser pour les rendre accessibles à ceux qui en ont besoin ?

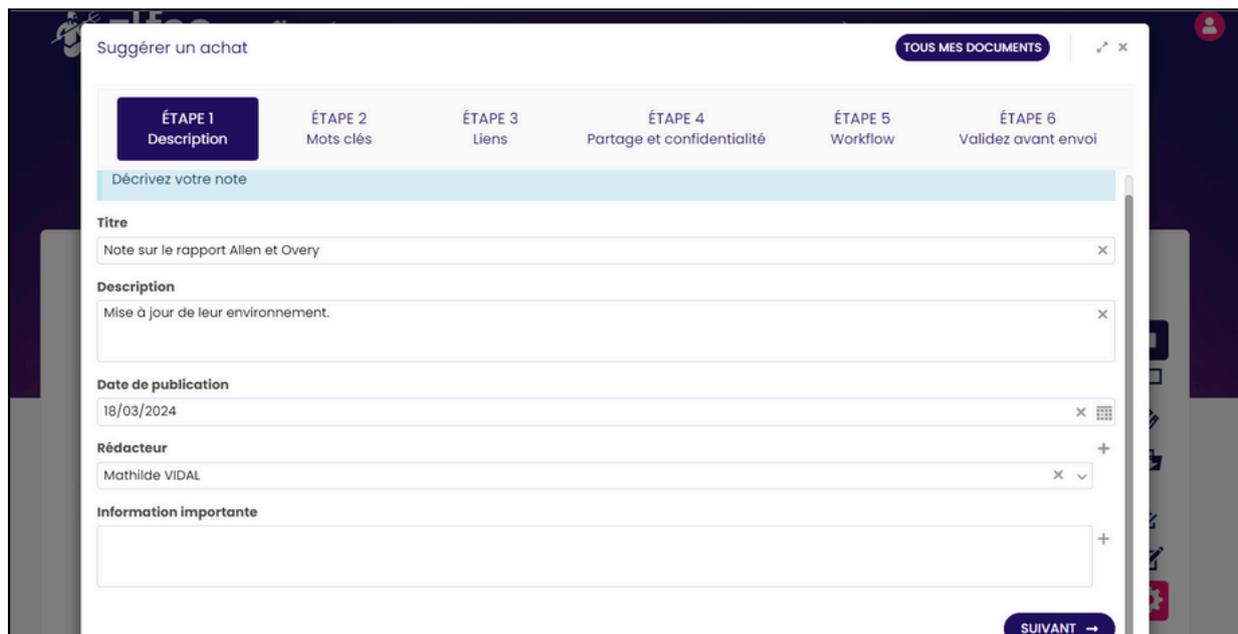
> Comment faire de ces connaissances un moteur de productivité et d'innovation ?

- ✓ Syracuse Knowledge Management équipe vos experts métiers et sachants d'un environnement de travail innovant.
- ✓ Un portail KM pour contribuer et transmettre les connaissances clés contextualisées selon vos référentiels.

# Contribuer pour capitaliser sur les expertises clés

*Syracuse Knowledge Management facilite la production de nouvelles connaissances, jusqu'alors non pérennisées, et leur publication en base au fil de l'eau.*

La solution décloisonne également l'accès aux informations hébergées dans différents systèmes, hermétiques les uns aux autres (CRM, CMS, GED, ERP, outils en ligne, etc.), pour les contextualiser au sein de la base de connaissance.



Suggérer un achat

TOUS MES DOCUMENTS

ÉTAPE 1 Description

ÉTAPE 2 Mots clés

ÉTAPE 3 Liens

ÉTAPE 4 Partage et confidentialité

ÉTAPE 5 Workflow

ÉTAPE 6 Validez avant envoi

Décrivez votre note

Titre

Note sur le rapport Allen et Overy

Description

Mise à jour de leur environnement.

Date de publication

18/03/2024

Rédacteur

Mathilde VIDAL

Information importante

SUIVANT →



Les connaissances manquantes ou non formalisées, détectées en amont suite aux ateliers de cartographie des connaissances, sont aisément intégrées dans la base grâce à des formulaires de contribution mis à disposition des experts depuis leur portail KM.



L'interfaçage avec des solutions tierces (des GED principalement comme Sharepoint, Alfresco, Documentum...) s'opère par le biais du protocole CMIS qui permet de dialoguer avec ces applications et de récupérer des imports structurés de différents formats, à partir de contextes ou problématiques identifiés en amont, afin de pouvoir exploiter l'information, la diffuser et la valoriser.



Le dédoublonnage est opéré à chaque import ou publication d'un contenu, pour assurer la qualité de la base de connaissances (dédoublonnage sur les métadonnées et sur le contenu textuel).



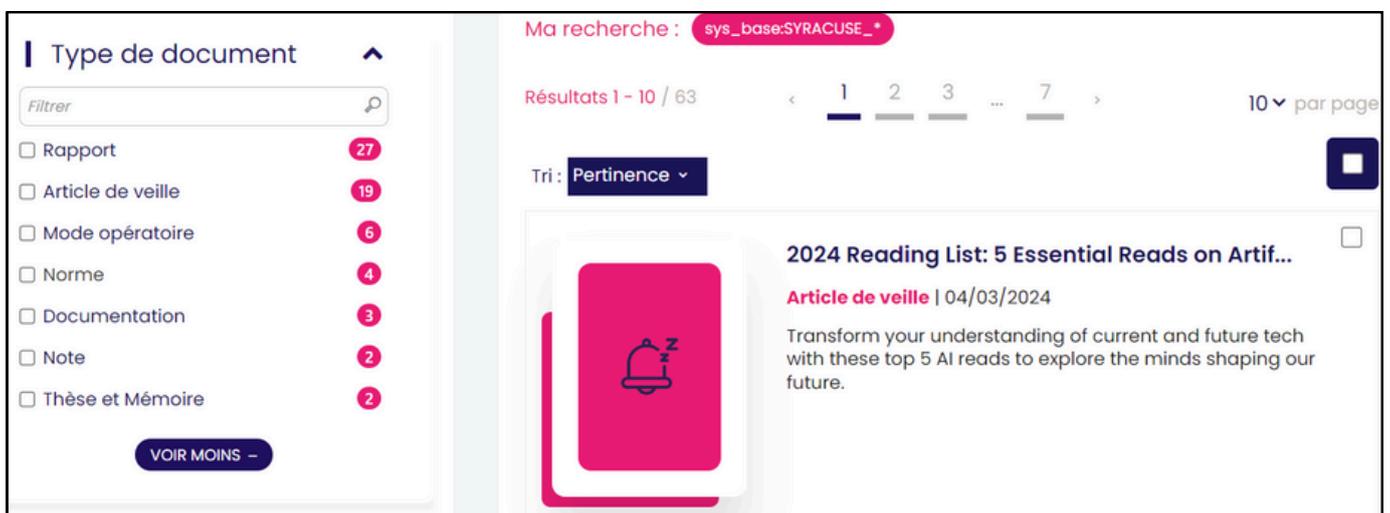
Syracuse Document Management intègre nativement un module de veille qui permet aux knowledge managers d'optimiser leurs recherches, de la surveillance des sources, à la collecte, l'analyse, la sélection et la diffusion des contenus utiles à l'enrichissement des connaissances.

# Structurer pour mieux transmettre la connaissance

**Pour que toutes les connaissances accumulées puissent être partagées, elles doivent d'abord être facilement accessibles et donc clairement structurées et organisées.**

Syracuse Knowledge Management bénéficie de l'expertise d'Alfeo !

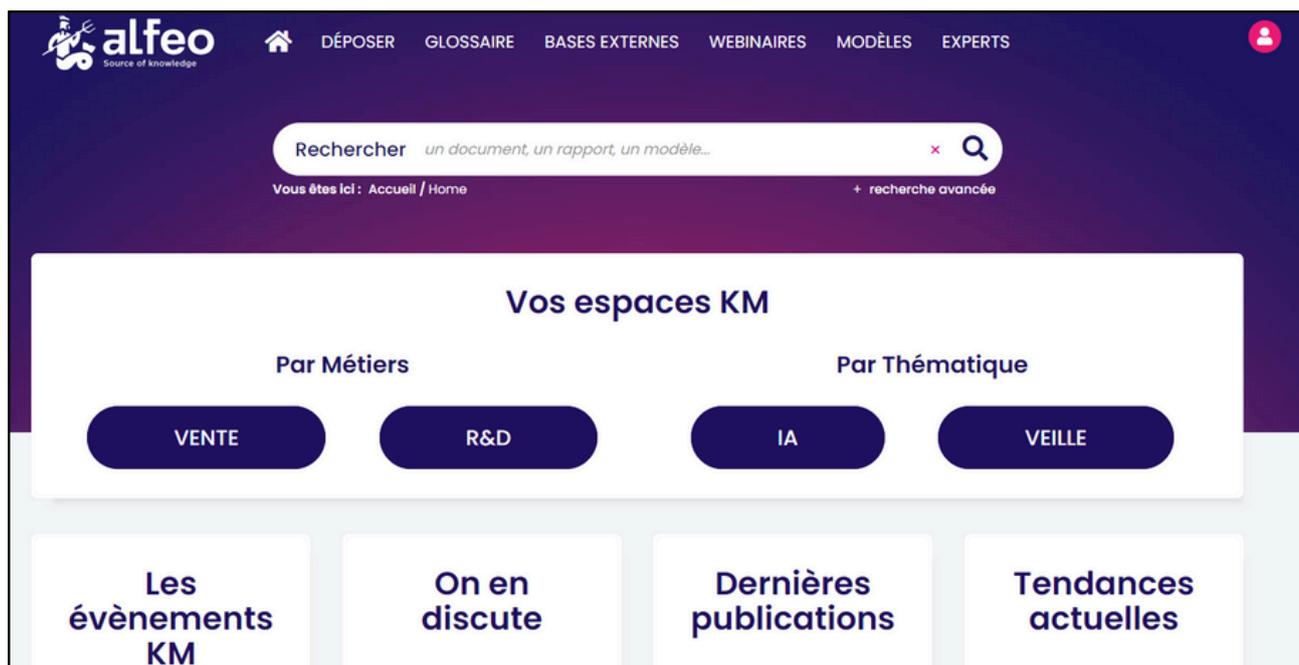
Acteur depuis plus de 30 ans dans le domaine de la gestion et du référencement d'actifs documentaires.



- ✓ Le déploiement d'un portail KM et de sous-portails par métier, communauté, expertise, thématique, service... harmonise les connaissances dans le respect de vos choix organisationnels.
- ✓ La structuration des connaissances est modélisée grâce à une gestion performante des référentiels (thésaurus) par métier et un modèle de donnée qui s'adapte aux différents types de contenus : documents & bibliothèque numérique (procédures, expertises, guides métiers, brevets, contrats, livrables...), contenus web (actualités projets/clients...), webinaires, Mooc, podcasts (paroles d'experts), wikis, FAQ...
- ✓ Syracuse Document Management prend en charge tous les formats de contenus (documents bureautiques, PDF, photos, sons, vidéos, informations textuelles...).
- ✓ La conversion automatique des documents bureautiques au format PDF garantit leur sécurité d'accès et de stockage.
- ✓ La gestion du multilinguisme permet de tenir compte de l'internationalisation de votre structure et proposer un portail KM unique et fédérateur.
- ✓ Le classement des connaissances est opéré par thématique et leur classification selon un système de tags.
- ✓ Des liens entre les contenus informationnels sont réalisés pour contextualiser la connaissance et maintenir la cohérence de la base KM.

# Partager pour faire connaître

*Syracuse Knowledge Management garantit un accès facile et innovant aux connaissances depuis un portail KM profilé et ergonomique. L'idée étant de pouvoir retrouver la réponse ou la solution à un problème posé, même des années après.*



☑ Syracuse Knowledge Management s'adapte aux métiers et problématiques de chacun des collaborateurs. Le portail est personnalisé selon les centres d'intérêt pour que chacun ait un accès privilégié aux connaissances qui lui sont utiles (encarts personnalisables, recherches capturées, flux RSS favoris..).

☑ Besoin d'interroger la base de connaissance ? Syracuse Knowledge Management propose de nombreux modes de recherche qui s'adaptent aux exigences de vos collaborateurs : recherche simple par mots clés, recherche avancée, recherche par tags, recherche cartographique... avec un calcul de pertinence opéré lors de l'affichage des résultats.

☑ Vos collaborateurs peuvent également s'abonner à des listes de diffusion (par thématique, par service, par métier...) pour recevoir par email à une fréquence choisie les dernières connaissances "up to date".

☑ L'IA est utilisée dans Syracuse Knowledge Management pour permettre aux collaborateurs de trouver rapidement les réponses les plus adaptées à leurs problématiques.

# Animer pour dynamiser le transfert des savoirs

**Grâce à ses fonctionnalités d'éditorialisation et de communication, Syracuse Knowledge Management encourage la transmission des savoirs et facilite l'animation de la base de connaissances, afin de susciter l'adhésion des collaborateurs.**

Le portail KM de Syracuse Knowledge Management intègre en standard toutes les fonctions d'animation indispensables aux knowledge managers, que ne proposent pas votre GED ou votre ECM.

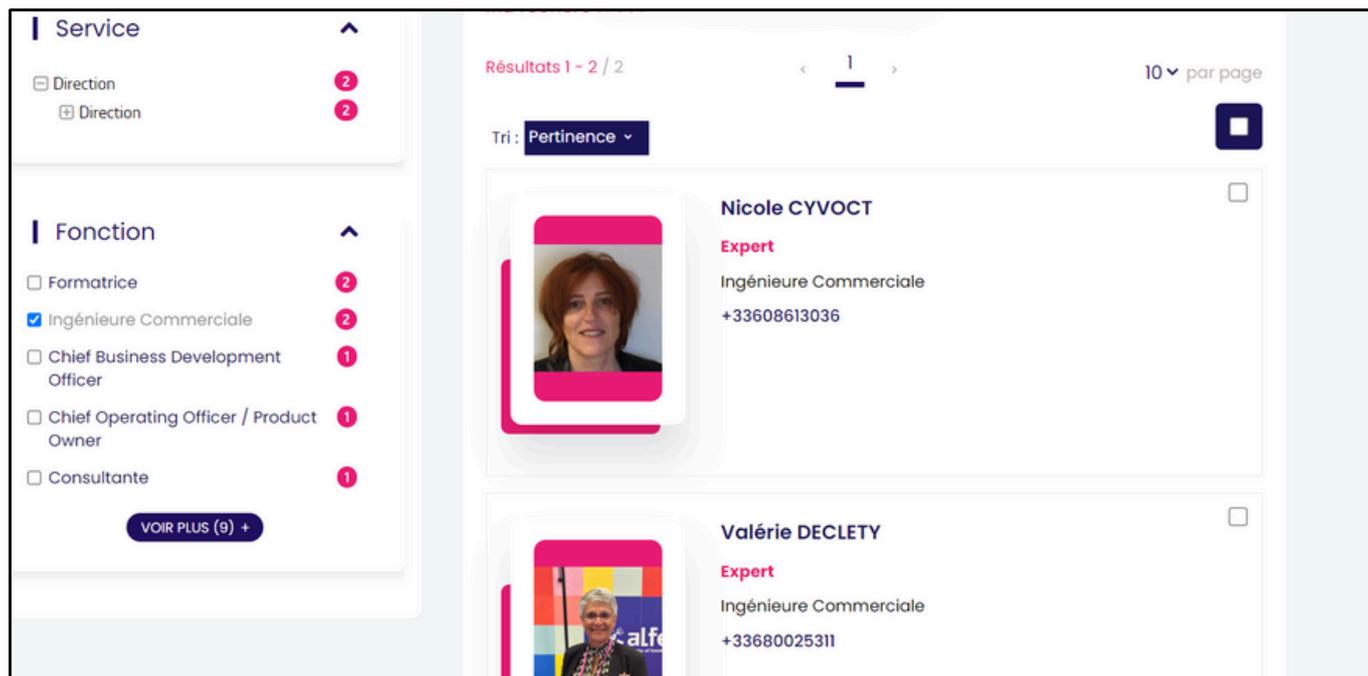
The screenshot displays the 'Événement' (Event) management interface. On the left, there is a calendar for April 2024 with a search bar and date selection options. Below the calendar is a 'Localisation' (Location) section with radio buttons for 'Sur site' (6 events) and 'En ligne' (3 events). The main content area shows two event cards for 'Cartographie des connaissances par métier : ...'. The first card is for 'R&D' on 16/04/2024 from 13:30 to 16:30, categorized as 'Atelier'. The second card is for 'Vente' on 19/04/2024 from 14:00 to 17:00, also categorized as 'Atelier'. Both cards include a location pin icon and the text 'Sur site'. A description for each event states: 'Cet atelier animé par des experts, se déroulera en quatre sessions distinctes, chacune ciblant un métiers spécifique. L'objectif est de mettre à jour la cartographie des connaissances critiques pour chaque métier au sein de l'entreprise et de détermi...'. A 'Plus d'infos sur les sessions' link is visible between the two event cards.

- ✓ Vous organisez vos évènements (coffee KM, récompenses,...) pour maintenir l'engagement des experts et des collaborateurs (déclaration des activités, formulaires d'inscription, réservation agenda, valorisation depuis un encart dédié sur le portail...).
- ✓ Vous valorisez vos actualités et vos contenus par domaine grâce à un CMS et des blogs intégrés à la solution : les connaissances les plus partagées à ne pas manquer, les prochaines activités, les Top contributeurs...
- ✓ Vous animez une FAQ.
- ✓ Vous réalisez des sondages pour rester toujours proche des attentes des utilisateurs.
- ✓ Vous sollicitez et/ou informez vos collaborateurs grâce à des campagnes emails opérées depuis la fonction de newsletter intégrée à Syracuse Knowledge Management.
- ✓ Vous organisez des formations internes pour les sachants pour maintenir la dynamique de partage des connaissances et pour les collaborateurs pour leur permettre de monter en compétences sur des sujets « métier ».

# Collaborer pour mieux pérenniser les acquis

*Grâce à ses outils collaboratifs, Syracuse garantit une capitalisation structurée et continue des savoirs-faire individuels et collectifs.*

Il offre ainsi un référentiel des bonnes pratiques capable de nourrir et de consolider l'intelligence collective.



Des workflows et la gestion des versions sont mis en œuvre pour tout nouveau contenu publié dans la base de connaissances, pour s'assurer de leur légitimité.



Les experts et sachants amenés à contribuer à l'enrichissement de la base de connaissances disposent, depuis leur portail, de tableaux de bord personnalisés leur permettant de piloter leur activité KM. Ils sont également alertés par email lors d'une révision à opérer sur un contenu à une fréquence paramétrable.



Le succès d'un projet de Knowledge Management dépend de l'implication de tous les collaborateurs de l'entreprise dans la dynamique KM. Ils participent à la création de la connaissance par le biais de formulaires leur permettant de faire la demande d'une connaissance en particulier.



Une cartographie d'experts est modélisée dans Syracuse Knowledge Management pour veiller à la diffusion et l'infusion efficaces de la connaissance à l'échelle de l'organisation.



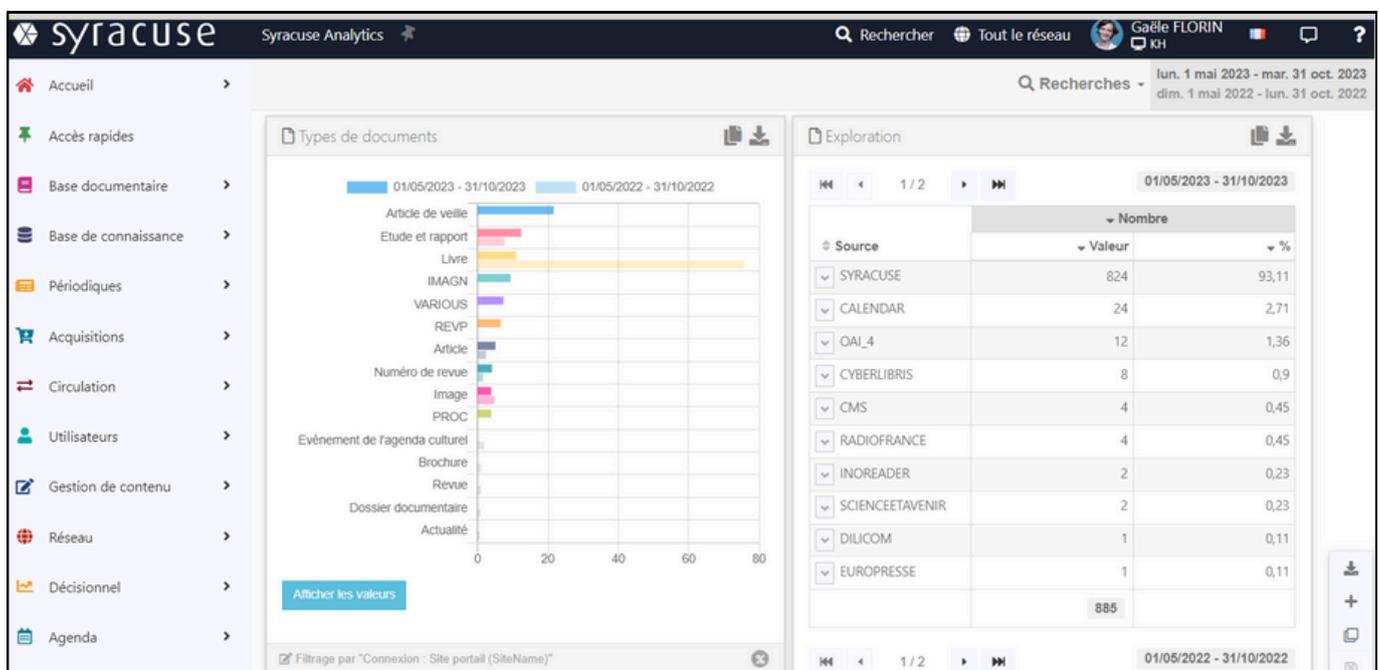
Syracuse Knowledge Management s'interface avec Microsoft Teams pour proposer des fils de discussion aux communautés KM.

# Mesurer pour piloter le KM

*Sans mesure concrète et chiffrée des apports d'un projet de KM pour l'organisation, impossible pour les Knowledge Managers d'apprécier la performance induite par le partage des connaissances et de justifier les investissements engagés.*

Grâce à ses fonctionnalités de reporting et de statistiques, Syracuse Knowledge Management favorise la prise de décision et permet de s'assurer que la bonne connaissance est bien diffusée aux bons utilisateurs.

Au-delà des indicateurs qualitatifs (interviews, success stories...) autour du projet KM, Syracuse Knowledge Management propose aux knowledge managers de disposer de nombreux KPI sur la contribution et l'utilisation de la base de connaissances



✓ Quels sont les contenus les plus lus ? les plus tagués ? les plus likés ? les plus commentés ? ...

✓ Quels sont les types de connaissances les plus produites ? Pour quels métiers ? ...

✓ Quels sont les top contributeurs ?

✓ Quelles sont les communautés de pratiques les plus actives en matière de production de RETEX ?

✓ Quelles sont les demandes les plus courantes ?

✓ ...

Ces statistiques d'usages alimentent les tableaux de bord des knowledge managers.

# Accompagner pour définir les leviers

*Accompagner vos équipes dans la démarche itérative de votre projet de KM est le rôle de nos experts. De l'identification des besoins et des objectifs jusqu'à la mise en œuvre de la solution, nos équipes vous mènent jusqu'au succès !*

Alfeo accompagne les organisations dans la mise en place de la solution Syracuse Knowledge Management sur 4 principaux niveaux.



- ☑ Une sensibilisation et un accompagnement de vos Knowledge Managers dans la réalisation des audits de connaissances liés aux processus métiers cibles, afin de cartographier les savoirs et savoir-faire critiques liés à leurs activités, explicites et tacites, et d'identifier les leviers à mettre en place.
- ☑ L'accompagnement au changement est une prestation clé dans la réussite d'un projet de KM. Il est opéré également par nos équipes qui vous accompagnent dans la prise en main de la solution et des bonnes pratiques à mettre en œuvre.
- ☑ Le déploiement de Syracuse Knowledge Management dans votre organisation. Alfeo est éditeur et intégrateur de sa solution Syracuse. Il dispose d'équipes dédiées à la mise en place d'un projet de KM qui maîtrisent parfaitement les prestations afférentes (spécifications, paramétrages, transferts de compétences...).
- ☑ Une démarche UX-UI peut vous être proposée pour travailler l'ergonomie et l'expérience utilisateurs de votre portail KM, gage d'efficacité dans l'accès à l'information et d'adhésion !



Expert du Knowledge Management, Alfeo accompagne les organisations publiques et privées dans leur transition numérique.

La solution Syracuse, adoptée par plus de 400 clients, est animée par une communauté de plusieurs milliers de professionnels.

<https://alfeosoft.com> - [marketing@alfeosoft.com](mailto:marketing@alfeosoft.com)

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux !**



**ALFEO**