



Programme formation



Knowledge Management au service d'une activité de support technique

Objectifs pédagogiques

- Découvrir ce qu'est le Knowledge Management (KM)
- Identifier les spécificités d'une approche digitale du KM
- Gérer les connaissances techniques et organisationnelles pour plus d'efficacité dans le support aux utilisateurs
- Connaître les méthodes et outils de gestion des connaissances

Publics

Le public concerné : techniciens, responsables d'équipes de support technique et help desk

Pré-requis

Connaissance des environnements informatiques, culture de support technique informatique et réseau

Durée

La formation sera d'une durée de 14 heures, réparties comme suit :

Date de début : 10/12/18 Date de fin : 11/12/18

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Vidéoprojecteur
- Paperboard
- accès réseau Internet



- pour respecter les contraintes de sécurité : au moins un PC interne raccordé au réseau local pour accès aux applications et services métier
- La formation repose sur une interaction forte avec les participants et associer les notions au contexte pratique existant

CONTENU

Introduction au Knowledge Management (KM)

Distinction : Données Information Connaissance

Gérer les connaissances, un enjeu majeur pour les entreprises.

Connaissance dans les entreprises : théorie et pratique.

Perspective historique du Knowledge Management.

Processus : Capitaliser Investiguer Transmettre



Application

référencer et catégoriser les sources de connaissances pertinentes dans l'activité de support

Le KM à l'ère du digital

Introduction à la transformation digitale

Impacts de la transformation digitale sur les organisations et la gestion de la connaissance

Vers une nouvelle approche du KM

L'environnement de gestion des connaissances (Digital Workplace, dispositifs de gouvernance et d'accompagnement).

Principes de déploiement.



Application

Élaboration d'une vision et déclinaison en Digital Workplace

Construction d'une maquette sous forme d'un wiki ou de mind mapping : organisation, usage et prérequis

KM, espaces numériques ou Digital Workplace

Gestion des contenus et ses principaux services

Collaboration et ses principaux services

Le social et ses principaux services

L'analyse des contenus et ses principaux services

Exploitabilité des connaissances (accessibilité, qualité et sécurité)



Réflexion collective

Décliner l'exploitation des connaissances dans le contexte du support

Appliquer les bonnes pratiques



Approche de mise en œuvre

Démarche de déploiement

Élaboration d'une vision. Déclinaison de la vision

Lever les obstacles potentiels

Construction d'une démarche agile

Vers une organisation apprenante



Etude de cas

Elaboration d'une vision et déclinaison en Digital Workplace

Illustration de traitement d'un cas concret de ticket d'incident :

ligne de vie, partage des compétences dans le traitement,

données, informations et connaissances mises en œuvre

points clés pour gagner en efficience

application aux outils existants : ITSM, CMS, Outils de diagnostic et partage