

# ADIRA ITIL

## Livrable 2013-2014

### GESTION de la CONNAISSANCE (Processus ITIL KM)

Connaissance structurée ou non, outillage

Juin 2014

#### ADIRA

Parc du Chêne  
5 allée Général Benoist  
69500 Bron  
T. 04 72 33 06 90  
[adira@adira.org](mailto:adira@adira.org)  
[www.adira.org](http://www.adira.org)



#### ADIRA ITIL : Gestion de la Connaissance

- « Partager, dynamiser, ajouter de la valeur »
- Objectif
- SKMS et DIKW
- Recommandations, bonnes pratiques, solutions
- Mise en place
- Retours d'expérience

#### Synthèse:

*disponible auprès de l'ADIRA  
et sur le site [www.adira.org](http://www.adira.org)*

## Plan

- Objectif
- Concepts et modèles: SKMS et DIKW
- Objectifs et freins d'une démarche de « KM »
- Recommandations pour la mise en place
- Cycle de vie, rôles et responsabilités
- Exemples de supports de « KM »
- Retours d'expérience et présentations
- Glossaire
- Participants

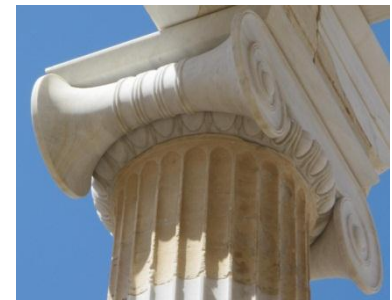


## Objectif 1/2

**Thème 2013-2014:** GESTION de la CONNAISSANCE  
(Processus ITIL KM) Connaissance structurée ou non, outillage

- Quels enjeux aujourd'hui
  - Quel contenu, quel périmètre, quels outils
  - Comment construire et mettre en place cette gestion
  - Comment l'intégrer dans les processus ITIL
- Démarche (générale puis ITIL...)

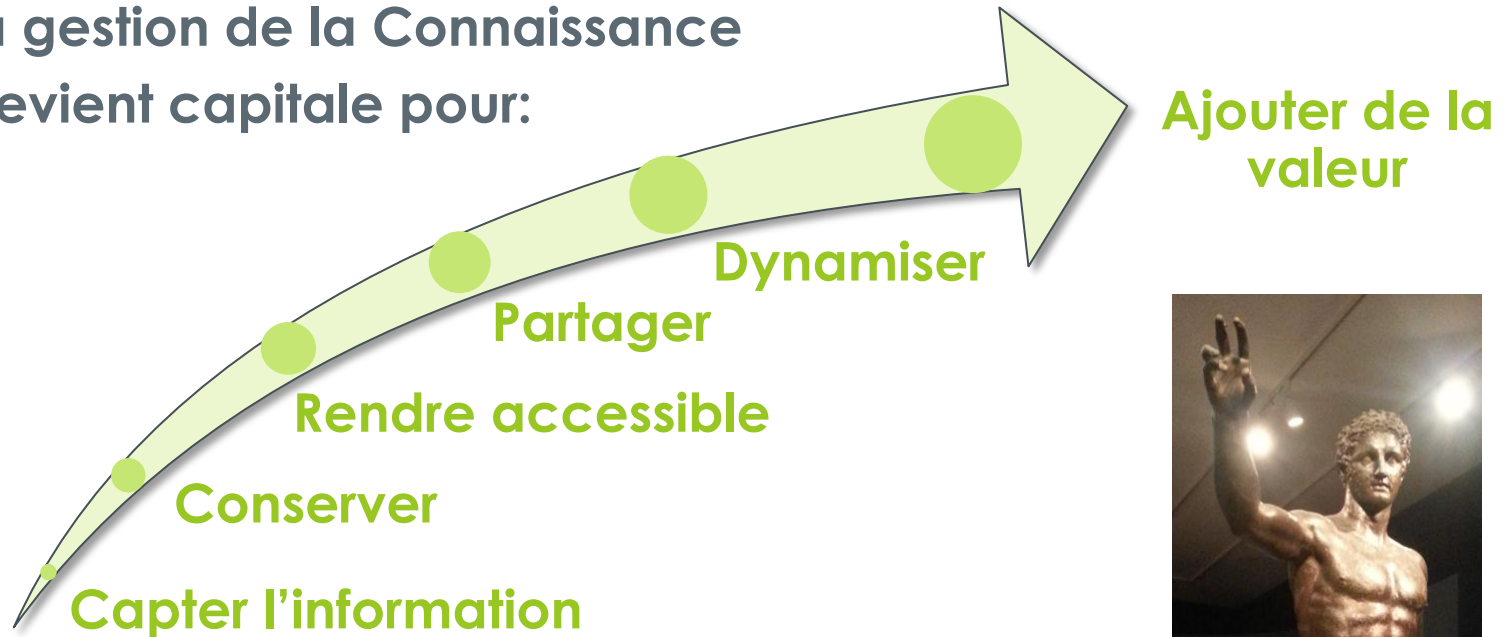
En privilégiant les **retours d'expérience**  
en s'appuyant sur **les bonnes pratiques ITIL**



➡ **Résultat:** des retours d'expérience, des recommandations  
un partage de connaissances actuelles  
et des éléments prospectifs,  
**un document « Livrable »** ... à partager !

## Objectif 2/2

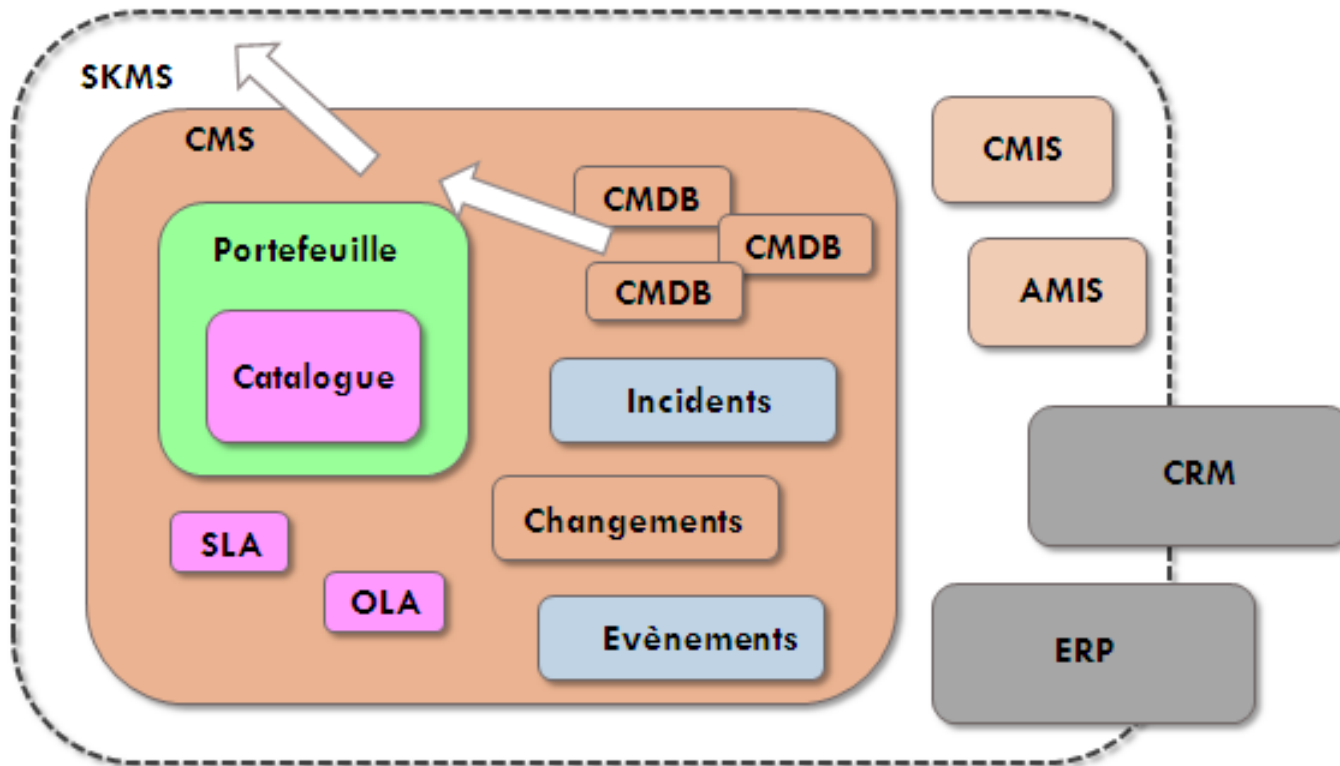
L'information prend de plus en plus de valeur.  
Dans une démarche d'amélioration continue,  
la gestion de la Connaissance  
devient capitale pour:



*Nos échanges ont volontairement été centrés sur les processus ITIL. Ils nous ont amenés à considérer des concepts portés par des outils différents: ITSM, ECM, RSE (voir glossaire)*

## Concept ITIL: SKMS

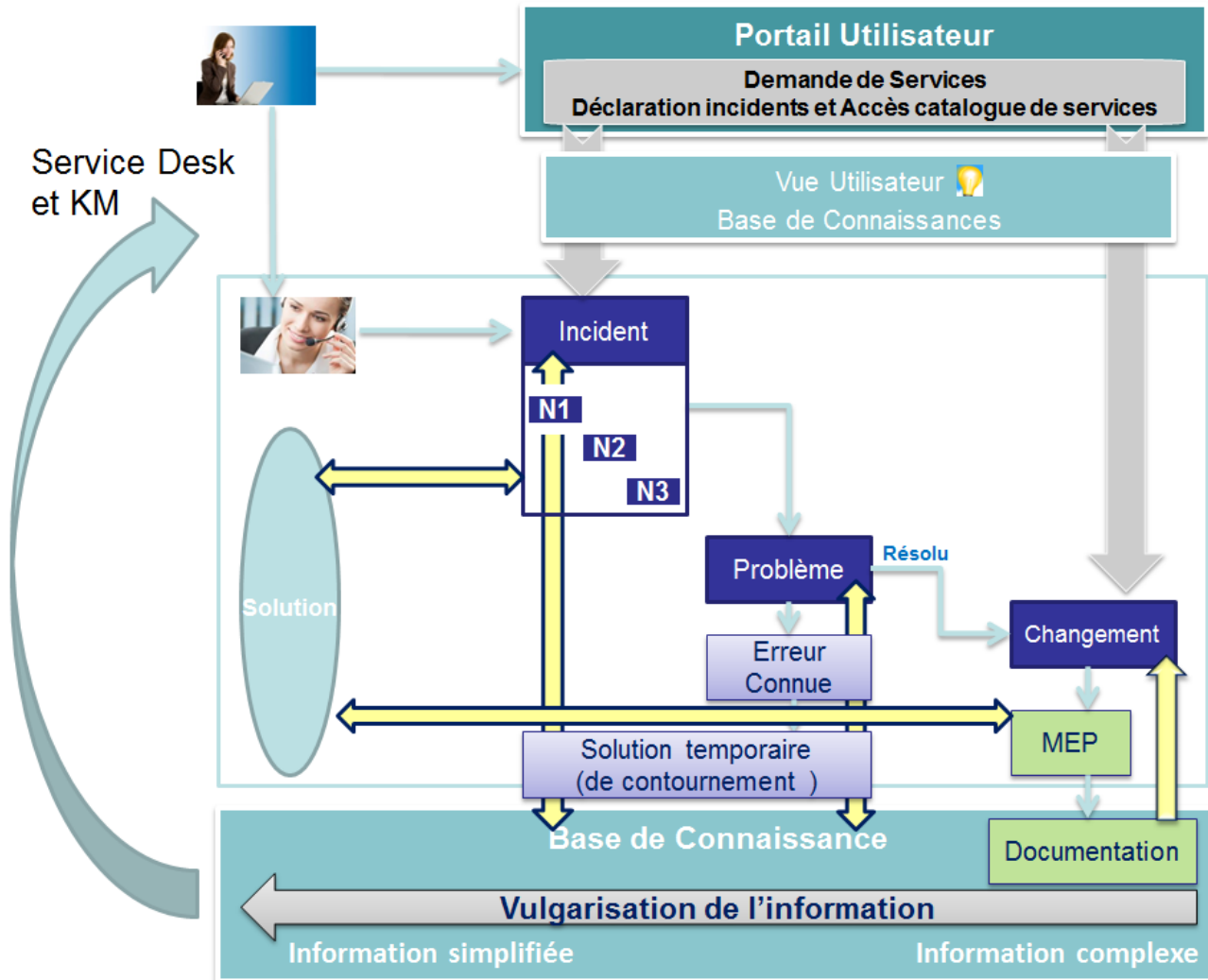
### Système de Gestion des Connaissances de Service Pour une intégration des composants du SKMS



(Source: «**De l'utilité d'un système de gestion des connaissances de service (SKMS)**»  
Livre blanc EM-Grenoble, itSMF France, ATEP 2011 »)

# Concept ITIL: SKMS

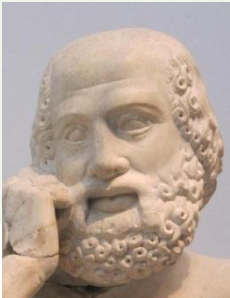
## Exemple: KM – De l'Expertise vers le Service Desk



Service\_Desk\_KM\_19nov2013.ppt

(Origine: J-B. Etienney 19 novembre 2013)

## Concept et modèle « DIKW »

<b>D</b>	Data	Données	Faits, données brutes
<b>I</b>	Information	Informations	Données contextualisées semi-structuré (qui, quoi, quand, où)
<b>K</b>	Knowledge	Connaissance	Un ensemble d'informations enrichies d'expériences empiriques, d'idées, d'expertises, de modèles, de théories qui permet de répondre aux questions "comment"
<b>W</b>	Wisdom	« Sagesse » 	Connaissances permettant la compréhension finale et donc la prise de décision basée sur le sens commun et l'intuition, qui permet de répondre aux questions « pourquoi? »

[Source : Livre blanc 2011 (ibid)]

## Objectifs... d'une démarche de « KM »

- Diminuer les coûts d'expertise, augmenter la qualité et la pertinence de l'information
- Transférer de l'activité de N3 à N2/N1 (d'Experts vers les Supports Utilisateurs) (avec KT Knowledge Transfer)
- Limiter la dépendance aux individus dans le stockage, le partage et le transfert (de la Connaissance)
- Mettre en place un Outsourcing (Infrastructure, TMA)
- Changer de prestataire d'Outsourcing (cas de réversibilité, avec KT Knowledge Transfer)...





## ... Et des freins potentiels



- Attention à la motivation des équipes (exemple: Experts, motivation des équipes d'Outsourcing, réversibilité)
- Attention aux enjeux de pouvoir (par exemple en cas de Transfert de connaissance)
- Attention à la rédaction (d'éléments de KM) par des techniciens
- Attention au temps à consacrer à la mise à jour de la documentation, y compris lors d'une action immédiate et/ou urgente
- Attention à l'« inflation » des informations, « trop d'informations tue l'information »
- Attention à la multiplicité des sources et des référentiels d'information et à leur légitimité

## Recommandations pour la mise en place

Définir la stratégie et le cycle de vie de la connaissance, de façon pratique

- Dynamiser la création et la captation du besoin d'information
- Favoriser les échanges interactifs sur l'utilisation de la documentation et son enrichissement après sa publication
- « Se mettre à la place des Utilisateurs » pour faciliter l'accès et la convivialité (attention aux termes techniques ou spécialisés)
- Assurer et renforcer la sécurité d'accès aux données
- Contractualiser la production, la qualité et le transfert des « Connaissances » (exemple: Outsourcing avec clause de réversibilité)
- Impliquer les « Sachants » et organiser une redéfinition des rôles et responsabilités



## Le Cycle de vie de la connaissance « KM »

- Collecte, Relecture, Vérification, Approbation, Publication
- Durée de vie, durée de validité

## ... Les Rôles et Responsabilités « KM »

- Emetteur, Approbateur, ...
- Animateur de Communauté, Blog, ...



## ... Les tendances

- Les outils actuels « outils de recherche puissants » permettent de traiter de grands volumes (« Big data »)
- Le rôle de Vérificateur prend plus d'importance

## Exemples de supports de « KM »

- FAQ (Foire Aux Questions, Frequent Asked Questions)
- « How to » « Comment je peux faire pour... »
- « Fiches réflexe »
- Documentation d'installation
- Tableau de bord (utilisation d'un service, ...)
- Information connaissance de la DSI
- Service Desk : Arbre de décision d'affectation pour des tickets d'incident (IM) et/ou des demandes de service (SR)
- « Arbre de connaissance » (questions de plus en plus précises)
- Calendrier des Changements et Mises en Production
- Les SLA/SLM
- Guides « Quick reference Guide »
- Procédures (« SOP »), système Qualité (« QMS »)
- Formation et support de formation, eLearning
- Forums, blogs ...



## Retours d'expérience 1/3 présentations et calendrier 2013-2014

- **KT « Knowledge Transfer » 2 cas de réversibilité d'Outsourcing**  
17 déc. 2013, **Jean-Philippe MERCIER et Jean LAMBERT**

Dans 2 groupes industriels de secteurs différents , les changements de prestataires pour l'infrastructure et pour la TMA ont été planifiés avec soin, avec notamment une phase de recouvrement « en biseau » sur 3 mois.

- **Knowings (éditeur KM) : Patrick MICHELS PDG Knowings**  
21 jan. 2014 [www.Knowings.com](http://www.Knowings.com)

La solution Knowings permet des échanges approfondis dans une même communauté. Elle intègre un RSE, une messagerie et un système de partage de documents. Elle est mise en œuvre notamment pour toutes les activités de Knowings et dans les communautés R&D d'un grand groupe industriel.



## Retours d'expérience 2/3

- **BMC KM (éditeur ITSM) : Serge POULIQUEN (BMC)**



18 fév. 2014 [www.bmc.com/fr](http://www.bmc.com/fr)

*Par delà le support des processus ITIL classiques, les FAQ et les résolutions d'incidents notamment, intégrés dans une seule base de données KM, la solution BMC KM permet d'analyser des masses d'informations, dans un sens prédictif, pour proposer des solutions de façon anticipée.*

- **KNOWESIA (éditeur KM) : Logiciel ATANOR de KNOWESIA, Thibault de CLISSON Knowesia, Pierre de LAJARTE EODEM**

18 mars 2014 [www.Knowesia.com](http://www.Knowesia.com)



*Un outil de structuration de l'information, sous forme d'arborescence, facile à mettre en œuvre et à enrichir. Par exemple c'est l'outil unique du Service Desk d'un grand groupe hôtelier (gestion des incidents).*

## Retours d'expérience 3/3

- **ATOS, ECM KM : Patrice AUBINAUD « Gestion de la Connaissance - ATOS »** 15 avril 2014 [www.ATOS.net](http://www.ATOS.net)

*Le groupe ATOS a mis en œuvre sur 3 ans un programme interne de redéfinition et d'intégration des outils de communication, de collaboration et de partage des connaissances, le programme « Zero Email ». Par exemple, un nouveau consultant peut rapidement prendre connaissance d'une mission en cours.*

*Thierry Breton, PDG du groupe, a déclaré en février 2014: « ... we have collectively reduced internal emails by 60% and have improved global collaboration 20 times ! ... »*

The logo for Atos, featuring the word "Atos" in a bold, blue, sans-serif font.

## Glossaire

- AMIS: Applications Management Information System
- CMDB: Configuration Management Data Base (ITIL)
- CMIS: Configuration Management Information System (ITIL)
- CMS: Configuration Management System (ITIL)
- CRM: Customer Relationship Management
- DIKW: Data Information Knowledge Wisdom
- ECM: Enterprise Content Management
- ERP: Enterprise Resource Planning
- FAQ: Foire Aux Questions, Frequent Asked Questions
- ITSM: IT Service Management
- KM / KT: Knowledge Management / Knowledge Transfer
- OLA: Operational Level Agreement (ITIL)
- RSE: Réseau Social d'Entreprise
- SKMS: Service Knowledge Management System (ITIL)
- SLA: Service Level Agreement (ITIL)
- SOP: Standard Operating Procedure
- TMA: Tierce Maintenance Applicative



## Participants ADIRA ITIL 2013-2014

- Karine ANCAROLA, D2X ErDF
- Patrice AUBINAUD, ATOS
- Catherine BOINEAU, SNCF
- Yves BOUTEMY, Consultant
- Guillaume CHAIX, In Extenso
- Jean-Pierre DULAC, OM SI
- Jean-Baptiste ETIENNEY, Siderlog
- Pierre-Marie FAIVRE, Boiron
- Julie GOHON, Cofely Inéo Gdf Suez
- Jean-Bernard LAFARGE, Proxival
- Jean LAMBERT, Sanofi (animateur, coordinateur)
- Catherine MAZOND, Grand Lyon
- Jean-Philippe MERCIER, Consultant
- Raphael MUNOZ, Département du Rhône
- Jacques NEYRET, AExecutive





*Ce document « livrable » est  
disponible auprès de l'ADIRA  
et sur le site [www.ADIRA.org](http://www.ADIRA.org)  
à la rubrique: BIBLIOGRAPHIE*

## ADIRA

Parc du Chêne  
5 allée Général Benoist  
69500 Bron  
T. 04 72 33 06 90  
[adira@adira.org](mailto:adira@adira.org)  
[www.adira.org](http://www.adira.org)

