

Knowledge Management : l'état de l'art

Objectifs : Cette formation rappelle et clarifie les concepts de base du Knowledge Management. Elle examine les caractéristiques et la maturité des outils actuellement disponibles sur le marché, propose des modes d'organisation nouveaux et des démarches pour réussir la mise en œuvre d'un projet de knowledge management.	Personnes concernées Ingénieurs d'études, concepteurs, chefs de projets, consultants.
PROGRAMME	Pré requis : Aucun.
Le processus Knowledge Management → Lancer un programme KM Enjeux stratégiques, offensifs et défensifs : › Généraux : capitalisation, collaboration, pérennité, transversalité, management des experts, intégration des jeunes › Métiers : innovation et R&D, relation client, croissance interne et externe, ingénierie, e-santé, gestion des risques › Transformation numérique : le KM rend les processus plus adaptatifs et valorise les collaborateurs Enjeux opérationnels : résolution de problèmes, transmission des savoir-faire, ingénierie et gestion de projet Troisième génération du KM : priorité aux usages et intégration dans les processus métiers → Quelques repères pour caractériser le KM Information et connaissance Tacite et explicite Connaissances et compétences Connaissances critiques Transmettre et partager ; deux approches complémentaires Innover ou refaire : une dualité constante Transmettre une capacité d'action : vers qui et avec quelles distances (culture métier, processus) ? → Typologie de réalisation Base/livre de connaissance Usages collaboratifs Portail KM et portail métier Référentiel métier Gestion de communautés et RSE Annuaire/cartographie de compétences → L'orientation vers les usages et les initiatives KM associés Améliorer la relation client (connaître son client, valoriser ses produits) Gérer les risques (techniques et juridiques) L'innovation et l'efficacité de la R&D Accompagner une fusion/acquisition → Les interactions entre le processus KM et les processus métiers	PEDAGOGIE Le Formateur Spécialiste du knowledge management. Méthodes pédagogiques Alternance de séquences théoriques et de cas pratiques. Supports pédagogiques Fiche-synthèse des différentes étapes de la numérisation. Support de formation en fichier numérique. Modalités d'évaluation Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM. Intra Entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix. Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux Tarif par personne.
Les outils du Knowledge Management → Les outils de capture, structuration et de stockage Panorama du marché : › Outils généralistes ECM (OpenText, Documentum, Ever, FileNET, Microsoft, Jallios, libre, ...) › Editeurs de niche (Knowings, Ardans, Elium, Jamespot, ...) › La stratégie des grands éditeurs (Microsoft, IBM, SAP, Oracle, ...) Comment construire des portails KM avec des outils ECM (GED, CMS,	3 jours 1 550 € H.T. Réf : DO021

Formation Knowledge Management

collaboratif, recherche, ...) → Les outils collaboratifs Panorama des outils et apports pour une démarche KM Comment paramétrer un outil collaboratif en fonction des enjeux (mieux faire, innover, ...) Le RSE, promesses et limites Le Web sémantique, promesses et limites Les perspectives du Web 4.0 sont-elles des apports pour le KM ? → Les outils de diffusion et d'exploitation Panorama des moteurs de recherche et de leurs nouvelles possibilités Apports et limites pour le KM → Les outils, leviers de mise en œuvre du KM Il y a-t-il des outils spécifiques au KM ? Jusqu'où peut-on automatiser la capture des connaissances ? Comment les outils facilitent l'adhésion des acteurs ? Les apports d'internet (Crowdsourcing, réseaux sociaux,...) Les apports potentiels du Big Data et de l'intelligence artificielle, leviers complémentaires de la transformation numérique Les limites des outils face au KM La gestion des contenus → La structuration d'une base de connaissance Connaissance : information, sens et contexte Comment identifier les connaissances critiques Associer connaissances académiques, savoir-faire et retour d'expérience Formaliser le retour d'expérience : les différentes possibilités Des critères pour construire une base de connaissance : intelligibilité, accessibilité, attractivité, pertinence, plasticité → Le cycle de vie de l'information/connaissance Production, faire savoir, savoir-faire, archivage Architecture des contenus : comment positionner les bases de connaissances en complément des référentiels, environnements collaboratifs, intranet métier et base d'archive Freins et dynamiques humaines → Les caractéristiques d'un Knowledge worker Les trois aspirations qui s'opposent : ambition, régulation, résistance Les aspirations par type d'acteur : direction générale, management intermédiaire, sachant, expert, DSI Les trois paramètres de partage : local, communauté métier, institution Comment mobiliser un collaborateur dans un projet KM : une typologie de situations délicates, un catalogue d'actions La conversation dirigée, outil du knowledge manager Quel est l'impact de la culture nationale et la culture d'entreprise dans une démarche KM ? → Les freins dynamiques par type d'acteur Sont-ils justifiés ? Les contre-sens Comment les limiter (freins) ou développer (dynamiques) ? → Le rôle du management Pourquoi des styles de management s'opposent au KM ? Jusqu'où le KM peut devenir un projet fédérateur ? La stratégie de la tribu → L'animation des communautés de pratique (CoP)	
--	--

Pourquoi les communautés de pratique sont un levier majeur du KM

Le cycle de vie d'une communauté

Le rôle du knowledge manager ou d'un community manager

Comment gouverner le Knowledge Management dans l'entreprise

→ La fonction KM dans l'organigramme

La coordination centrale : nouvelles tendances, animer plus que manager, favoriser l'innovation transverse

Comment se positionner par rapport aux démarches de gouvernance globale (ECM) ou de transformation numérique

Entre centralisation et décentralisation : trouver la bonne organisation

→ Le Knowledge Manager et le Community Manager

Description détaillée du poste et ses variantes (expertise métier, animation, coordination des réseaux)

Entre expert métier et documentaliste, comment trouver le bon positionnement

Comment animer la communauté des knowledge manager de l'entreprise

Les clubs et réseaux intra/inter-entreprises

→ La place des métiers traditionnels

Les experts, comment les intégrer dans le processus KM ?

Les documentalistes, quelles évolutions ?

Le KM, un sujet pour la DRH? KM et parcours de professionnalisation

→ Le rôle de la DSI

Son rôle traditionnel de maîtrise d'œuvre

Peut-elle jouer un rôle de maîtrise d'ouvrage par intérim ?

Comment réussir la mise en œuvre

→ Le programme KM

Jusqu'où construire une démarche KM alignée sur la stratégie de l'entreprise ?

Les leviers de mise en œuvre d'une démarche KM : humains, organisation, outils

Comment intégrer des solutions KM dans un processus métier reconfiguré (intégration technique, convergence des rôles de pilote de processus et knowledge manager,...)

Comment articuler le processus KM et les processus métiers plus adaptatifs (notion d'usage vs activité)

Les structures de pilotage d'un programme KM

Par quels projets commencer ?

→ Les démarches de déploiement

Les caractéristiques d'un projet KM

L'importance des projets pilotes et du prototypage

L'importance du marketing et de la communication des projets et des outils KM

Exemples de démarches suivant les types de projets

→ Le modèle économique du KM

Les limites de l'approche par le ROI

Construire un business case (qualitatif, quantitatif)

Les coûts d'un programme KM

→ Les indicateurs de réussite (KPI)

Les indicateurs d'usage

L'importance des témoignages

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Documentation partout en France

Formation Knowledge Management

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Documentation de notre organisme de formation sur www.proformalys.com