



Comment le Knowledge Management dope la qualité du Help Desk

Caroline Marchand

Knowledge Manager
Centre de services Grenoble

Malgré toutes leurs compétences, les agents du Help Desk ne sont pas omniscients. Pour répondre efficacement aux utilisateurs qui les sollicitent, ils s'appuient sur des bases de connaissances qui les guident afin de diagnostiquer, puis résoudre le problème de leur interlocuteur. Meilleures sont les informations mises à leur disposition, plus rapides et pertinentes sont leurs réponses.

Mais, bien souvent, ces bases sont constituées de manière empirique par le Service Desk lui-même et n'apportent pas toutes les garanties de fiabilité et d'exhaustivité espérées. Pour franchir un cap en termes de qualité des contenus, et donc du support, il faut faire intervenir le Knowledge Management.

Le rôle du Knowledge Management est de mettre en place au sein de l'entreprise des circuits de recueil, de production et transmission d'informations de manière à ce que les agents du Help Desk disposent en permanence de contenus à jour, complets, exacts et exploitables.

Pour une grande entreprise, cela peut représenter de quelques centaines à quelques milliers d'articles de connaissance, et plusieurs dizaines d'ajouts et de mises à jour mensuelles au gré des évolutions du système d'information.

1200

articles dans la base de connaissance
d'un grand client Econocom

Produire et maintenir ce corpus exige un investissement substantiel car on commence par inventorier et cartographier l'information existante.

On conçoit également les modèles d'articles dont la présentation doit permettre aux agents de trouver très vite ce dont ils ont besoin. Il faut aussi définir et outiller le processus qui accompagnera le cycle de vie des articles : collecte de l'information, rédaction et mise en forme, validation, diffusion, signalement des contenus inadaptés ou périmés, et mise à jour.

Ce processus doit être très rigoureux, car il s'agit de constituer une base de connaissances exhaustive, précise, homogène et pérenne, et en même temps agile et réactif pour pouvoir suivre le rythme rapide des projets.

Le rôle clé du responsable des contenus

Enfin, on met en place l'organisation qui sera chargée de faire vivre ce processus. Elle s'appuie notamment sur des rédacteurs techniques, capables d'analyser l'information brute et de la rendre exploitable, et sur un responsable des contenus qui assure l'interface avec la DSI. Le rôle de ce correspondant est capital et, sans aucun doute, l'un des facteurs clés de succès du projet de Knowledge Management. En effet, seul un membre de la DSI aura la capacité à identifier les sachants sur les différents périmètres supportés (poste de travail, applicatifs, réseau...) et à obtenir de leur part l'information nécessaire. Dynamique, mobilisateur, sensible aux enjeux du support et possédant une vision globale du SI, il anime aussi un comité éditorial régulier qui lui permet d'être informé des projets à venir et de sensibiliser très tôt les acteurs aux besoins du Knowledge Management.

Ce responsable des contenus travaille également en étroite binôme avec le Knowledge Manager en charge de la solution. Ensemble, ils veillent par-dessus tout au caractère collaboratif de la démarche. Car le Knowledge Management nécessite autant l'implication des équipes IT, qui fournissent l'information, que celle des agents du Help Desk, qui évaluent les articles. Et tout le monde doit pouvoir demander la mise à jour d'un contenu, soit parce qu'il est erroné, soit parce qu'il se révèle inadapté au support (technicité excessive, actions trop longues à mettre en œuvre...).

Levier de qualité, accélérateur de modernisation

Conséquent au départ, lorsqu'il faut initier la base, puis plus léger en mode récurrent, cet investissement offre au final un ROI considérable sur les trois ou cinq ans que durent généralement les contrats de support. Les indicateurs de qualité (taux de résolution, taux de rejet...) connaissent une amélioration significative.

Pour les agents, l'outil de Knowledge Management est à la fois sécurisant, car il allège la pression qui pèse sur leurs épaules, engageant, car il sollicite leur implication et leur esprit critique, et formateur, car il les aide à développer leurs compétences. Les équipes sont plus stables, plus compétentes, plus motivées, plus détendues, et tout cela se retrouve dans la qualité du service rendu.

Au-delà de l'impact positif sur les KPI du Help Desk, le Knowledge Management laisse à l'entreprise un héritage de grande valeur. La base de connaissance ainsi constituée est un actif précieux, durable, qui pourra être utilisé comme base pour développer d'autres formes de support comme les chatbots, le self-help ou l'autoformation. Levier la qualité du Service Desk, il est aussi un accélérateur de sa modernisation.

pour en savoir plus

Caroline MARCHAND : caroline.marchand@econocom.com

retrouvez-nous sur econocom.com ou sur



econocom

Équipements, services & financement
pour l'entreprise digitale