

## Knowesia – atanor version 2.0

### Renforcer l'expertise de vos employés pour atteindre l'excellence

#### L'IDEE ET LA GENESE DU PRODUIT

##### LA PROBLEMATIQUE

La qualité du travail effectué par le personnel est essentielle pour la performance des entreprises. Elle dépend d'un grand nombre de facteurs et peut être perçue très différemment par l'employé qui a fait « au mieux », et son client interne ou externe.

Ainsi, dans tous les départements de l'entreprise et ce depuis la R&D, dans un centre d'appel ou un SAV, les attentes sont bien sûr que le produit ou le service livré soit de qualité mais aussi qu'il soit possible et facile d'obtenir du support et des conseils justes. Cela suppose, pour répondre à ces attentes, que la problématique soit facilement identifiée, que les informations clés soient collectées simplement pour que la bonne réponse puisse être délivrée, par téléphone, en face à face ou sur le Web.

Il est donc particulièrement important de s'assurer que les équipes concernées respectent les bonnes pratiques qui font la spécificité de l'entreprise et disposent de l'information utile sans devoir gérer une collection de post-it et d'outils ni perdre trop de temps à rechercher l'information dans une base documentaire volumineuse.

Par ailleurs, les solutions documentaires permettent de décrire et documenter les pratiques mais tant que le salarié ne les a pas mémorisées, rien ne garantit qu'elles seront respectées dans des situations de stress.

C'est pourquoi des solutions de guidage opérationnel sont recherchées également comme outil de formation, pour faire face à des situations nouvelles ou rares, des situations de stress ou de crise, ou encore pour accompagner le déploiement de nouvelles bonnes pratiques.

Les solutions logicielles qui aident les utilisateurs dans ces différents contextes permettent de préserver voire d'améliorer les objectifs business, particulièrement en cas de rotation importante du personnel, d'activité commerciale complexe, avec une forte rotation des produits ou un grand nombre de promotions, ou encore dans un contexte d'évolution des pratiques (suite à la mise en place d'un nouveau progiciel, d'une fusion d'entreprise...).

Les secteurs d'activité particulièrement intéressés sans que ce soit limitatif sont donc les banques et compagnies d'assurances, les télécommunications, les biens technologiques, les biens de grande consommation mais aussi les services techniques et toute entreprises qui a des projets de changement qui impactent les pratiques.

##### LA PROPOSITION DE L'EDITEUR

Knowesia, éditeur français basé à Nantes et à Paris, a conçu une solution logicielle pour modéliser les bonnes pratiques et transformer le modèle en application Web qui guide l'exécution de la procédure. Connectée au Système d'Information de l'entreprise (ERP, CRM, GMAO, GED, etc.), l'application ainsi réalisée puise les bonnes informations dans le modèle et dans les bases de données de l'entreprise ou encore sur le Web. Cette application peut être mise à disposition des clients sur un portail extranet pour constituer alors un puissant outil de self-care.



##### Les points clés de la société

- Knowesia est une société française créée en 2007, et installée à Nantes et Paris. ATANOR a été soutenu par OSEO ANVAR
- Les clients de Knowesia sont des entreprises de grande taille ou de taille intermédiaire de différents secteurs d'activité : Défense, Télécommunication, Services informatiques, Haute technologie, Banque, Assurance, Industrie, Collectivités Territoriales, Edition de progiciels.
- ATANOR est utilisé dans des contextes très variés pour réaliser des procédures de support à la vente, de configuration de produits techniques complexes, de diagnostics, de maintenance, de gestion de crise ou de continuité d'activité... ou encore pour assurer la mise à disposition des pratiques décidées par les groupes projet dans le cadre d'une fusion d'entreprises ou plus simplement de guides interactifs.

##### Les points clés de l'offre

- ATANOR est un outil puissant qui fournit de larges possibilités de modélisation et qui utilise tous les supports multimédia.
- Le studio de conception présente une ergonomie et une usabilité remarquable garantissant efficacité et satisfaction de l'utilisateur qui peut prendre l'outil en main en quelques heures. Il constitue de fait un outil de collaboration idéal entre la DSI et le métier pour la construction et la mise à disposition des procédures opérationnelles.
- ATANOR est conçu pour permettre la mise au point d'applications flexibles garantissant la prise en compte très aisée de toute évolution ou enrichissement des pratiques. Un système de retour d'information de l'utilisateur vers le concepteur est prévu dans l'application et les experts peuvent collaborer. La génération de l'application modélisée est immédiate.
- L'auditabilité de la solution repose sur une traçabilité complète des procédures mises en œuvre mais aussi sur la construction d'indicateurs permettant d'évaluer le système mis en place : procédures les plus fréquemment utilisées, délai de réalisation, branche mortes, étapes goulot etc.

**Marché**

D'un point de vue strict, la solution proposée par Knowesia appartient à la gestion des connaissances (KM – Knowledge Management). Des travaux scientifiques sont d'ailleurs publiés dans des domaines associés et notamment la modélisation des connaissances sous forme d'arbres de décision. Toutefois ATANOR se distingue des solutions de gestion de la connaissance par son côté très opérationnel, c'est à dire lié intimement au travail réalisé au quotidien par les utilisateurs de l'application générée pour en accroître la compétence, la qualité et la productivité. Il serait donc plus juste de dire qu'ATANOR est un logiciel outil de création d'applications web opérationnelles qui exploite les enseignements de la gestion des connaissances.

Si l'on retient son objectif central de fournir un guide opérationnel (qui opère) pour des personnels ou des clients qui doivent réaliser, éventuellement sans formation préalable, une tâche qui peut être complexe, ATANOR s'insère dans un marché non structuré de solutions nouvelles comme les MashUp ou le Case Management.

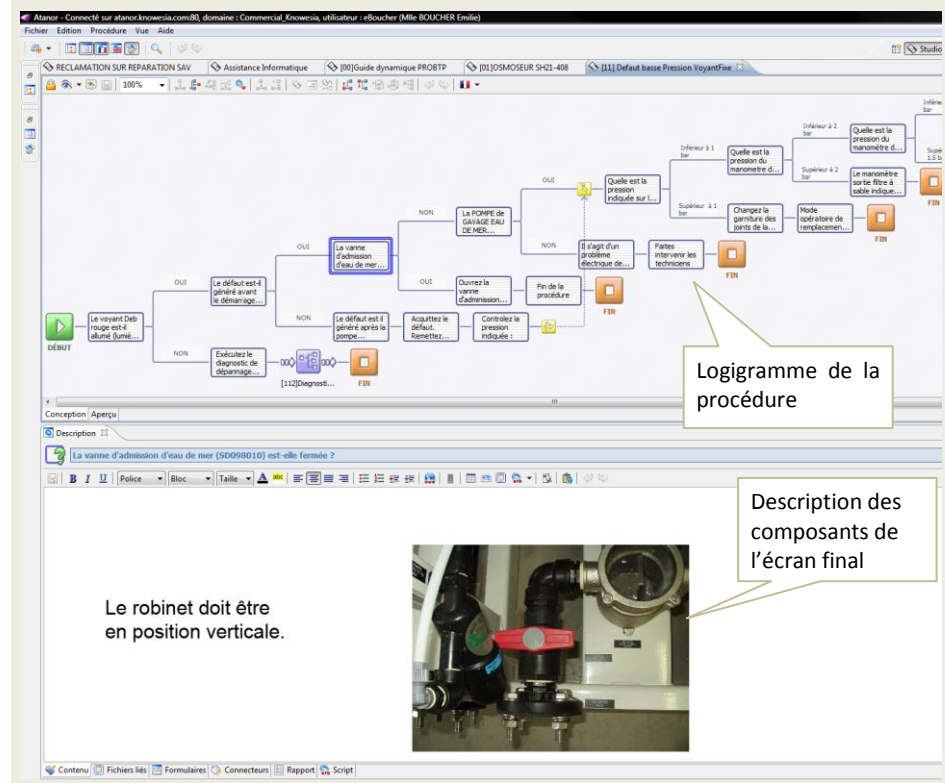
**LA SOLUTION atanor**

atanor est composée de deux parties : le studio de conception et le serveur de l'application web générée.

**LES FONCTIONNALITES**

▪ **Le studio de conception**

Le studio de conception permet de modéliser les pratiques sous forme de processus lisibles par le métier comme par la DSI et de construire le contenu des écrans de l'application finale



Le studio de conception est l'environnement de travail pour la modélisation des procédures sous forme d'arbres de décision. Il est possible de modéliser plusieurs niveaux de sous-procédures, de prévoir des formulaires qui seront renseignés pendant l'exécution de la procédure, d'intégrer des algorithmes et des connecteurs externes. Très ergonomique, ce logiciel permet de construire un logigramme pour décrire les enchaînements de tâches et les étapes de choix. La représentation du logigramme est conçue pour être très lisible à l'écran : chaque ajout ou chaque suppression entraîne une réorganisation automatique de l'application web générée.

A chaque étape, l'écran qui sera présenté à l'utilisateur est également construit dans le studio de conception, sur la base d'un design général préétabli lors de la conception initiale. Les constituants multimédias de cet écran (texte, image, formulaires, liens URL etc.) sont présentés dans la partie basse du studio et des fonctions d'édition sont proposées à l'utilisateur pour le construire et le modifier.

Les procédures modélisées viennent s'intégrer ou compléter le Système d'Information existant où elles vont chercher des données (dans l'ERP, le CRM...) et/ou dans lequel elles exportent des données via des connecteurs. Des liens sont également prévus avec la GED.

Dans la partie gauche du studio, se présente une arborescence qui permet d'organiser l'ensemble des procédures par domaines, projets et dossiers. Les dossiers dans lesquels sont répertoriées les procédures (niveau 1 de l'arborescence) peuvent être repris comme onglets dans l'application finale. Cette arborescence permet également de structurer les droits des utilisateurs.

Une 4ème partie du studio, en bas à gauche permet un accès à des fonctions complémentaires et notamment aux métadonnées concernant les procédures, aux statistiques d'utilisation : liste des procédures, nombre d'exécutions de chacune, temps moyen d'exécution etc. jusqu'aux traces d'exécution détaillée de chaque application.

Enfin, chaque partie de l'écran peut être visionnée en plein écran.

Des outils de recherche permettent de naviguer dans l'ensemble constitué : procédures, sous-procédures, tâches etc. ; le travail de modélisation peut être réparti entre plusieurs experts ; une gestion de versioning est proposée qui permet de tracer les évolutions mais aussi de définir des plans de déploiement progressifs.

#### ▪ L'application Web

Générée par un simple clic, l'application Web peut être mise à disposition d'un salarié de l'entreprise comme d'un internaute, il s'agit alors le plus souvent d'une application de self-care. Elles peuvent également être mises à disposition d'un client, gravées sur un CD livré avec le produit acheté ou installée directement sur un équipement muni d'une console PC.

L'interface de l'utilisateur final repose sur un portail dans lequel toutes les applications à sa disposition sont listées, éventuellement rangées dans différents onglets correspondant à la structure arborescente construite dans le studio de conception.

En cours de procédure, différentes fonctions sont proposées et notamment, la possibilité de visualiser l'étape en cours de réalisation sur une cartographie complète de la procédure, et de revenir sur les étapes antérieures. Est également proposé, un écran pour poster des remarques ou des suggestions concernant la procédure en cours, à l'attention de l'expert en charge de l'administration de cette procédure. Un principe qui peut aussi être mis à profit pour capitaliser progressivement par exemple sur des activités de dépannage.

Le modèle est transformé en **une application web interactive** qui guide les utilisateurs dans leurs tâches et missions



### L'AVIS DU CXP

*atanor est un outil puissant qui offre de larges possibilités de modélisation, qui exploite les possibilités offertes par le multimédia pour une génération instantanée d'application web de guidage des utilisateurs dans leurs tâches.*

*Dans le studio de conception, l'utilisateur peut travailler avec des icônes ou avec un menu contextuel qui apparaît par clic droit sur la souris. Globalement, l'aspect intuitif de l'interface utilisateur facilite la prise en main après une formation très courte. Cette ergonomie permet d'utiliser le studio de conception comme un outil de communication entre la DSI, qui prendra en charge l'intégration de l'application dans le Système d'Information de l'entreprise et les experts métiers qui pourront s'exprimer dans leur langage habituel sans devoir le traduire en « informatique ».*

*Cette ergonomie permet également de construire des applications flexibles qui pourront évoluer sans limite pour s'adapter aux changements de contexte mais aussi pour s'enrichir et s'améliorer.*

*A la différence des outils d'e-Learning dont certains reposent sur des logiques proches, ATANOR prend en charge la procédure dans un environnement réel et non seulement dans un environnement de simulation, les connecteurs avec le système d'information de l'entreprise apparaissent donc comme un élément clé dans la proposition.*

*Parmi les évolutions qui amélioreront encore l'intérêt de cette offre, deux axes principaux se dégagent :*

- *construire une articulation avec des outils de BPM, gestion de processus métier pour modéliser des processus multiutilisateurs dans lesquels chaque utilisateur sera guidé dans la procédure qu'il doit suivre.*

- *proposer un environnement décisionnel pour construire des indicateurs d'analyse qui permettront notamment de faire progresser la connaissance que l'on a des procédures et donc des pratiques en vigueur dans l'entreprise, pour ensuite les améliorer dans une perspective d'optimisation de la performance de l'organisation.*

**FUTUR TELECOM**  
Opérateur de téléphonie spécialisé auprès des PME

- Création en 1997
- CA 2008 : 36M€



**Support relations clients**

Le service client de SFR Futurtélécom constitué d'une trentaine de téléopérateurs est confronté à la problématique de l'évolution extrêmement rapide des offres et des produits de télécommunication. De nombreuses tâches sont à effectuer pendant et après un appel client. Avec Atanor l'équipe support Futurtélécom assure entre autre :

- La réalisation et l'évolution de procédures de diagnostic et de guidage très complexes
- La saisie et la mise à jour des données dans le SI
- L'envoi automatisé de contrat et autres documents en PDF par email au client en cours d'appel
- La génération des codes-barres Chronopost envoyés aussi au client pour la gestion des retours
- La promotion des dernières offres d'évolution faites aux clients de manière contextuelles et plus opportunes

A terme certaines des procédures seront proposées aux clients dans le portail web de Futurtélécom.

*« Grâce à ATANOR nous avons pu nous même réaliser ces procédures après quelques heures de formation et pour les quelques tâches les plus complexes avec l'aide du support de Knowesia. Notre équipe de téléopérateurs a tout de suite adopté cette nouvelle façon de travailler et a été soulagée d'une partie des tâches désormais automatisées au profit d'une meilleure écoute des clients et d'une meilleure qualité de service »*

Sandrine Rach, responsable centre de support

**DCNS**

**Leader mondial du naval de défense**

- 12 000 collaborateurs
- CA: 2,4 Mds d'€ Suite à la fusion



**Conduite du changement**

La DCNS est une grande entreprise tout à la fois récente et expérimentée qui dispose de nombreux savoir-faire issus de la fusion de plusieurs entités ayant chacune une longue histoire. Dans ce contexte l'organisation évolue vite et les projets d'aide et d'accompagnement au changement sont nombreux. Ces projets touchent pour le moment deux domaines principaux :

- Nouveaux logiciels
- Nouvelles pratiques et procédures administratives

De nombreux autres projets sont envisagés à terme qui concerneront la documentation, la maintenance, et certains projets clients.

*« Le logiciel Atanor est tellement intuitif que de nombreux chef de projet l'utilise pour la mise en ligne facile et immédiate de guides et de modes opératoires à destination de leurs utilisateurs. Atanor se répand dans notre organisation d'une manière que l'on peut qualifier de « virale » tout en gardant une centralisation des instances créées. Les retours d'expérience sont rapidement exploités ce qui apporte une grande réactivité pour les usagers. Ceux qui réalisent les procédures vont s'apercevoir progressivement de la puissance de l'outil qui permet ainsi de libérer la DSI d'une grande partie de la charge d'assistance aux utilisateurs »*

Patrick MOREL, Collaboration, Innovation & Security General Manager

**BOUYGUES TELECOM**  
Opérateur télécom triple play

- Création en 1994
- 9 000 collaborateurs
- CA: 5,3 Mds d'€



**Plan de continuité d'activité**

BOUYGUES Télécom doit maintenir son réseau GSM en parfait état de fonctionnement 365j/365. La moindre coupure représente immédiatement une perte importante de chiffre d'affaires et a un impact visible sur sa qualité de service. Pour fidéliser ses clients, un enjeu essentiel des opérateurs internet et télécom, Bouygues Télécom cherche à réduire les arrêts mais aussi à développer une grande réactivité en cas d'incident. .

Bouygues Télécom utilise Atanor dans son centre de pilotage et de supervision du réseau pour guider les utilisateurs dans les procédures d'intervention. L'application déployée a permis de formaliser les directives orales que les experts du Centre de pilotage donnaient aux techniciens du réseau.

*« Grâce à Atanor, Bouygues télécom a été le premier opérateur téléphonique à remettre son réseau en service après le passage de l'ouragan Xynthia en février 2010 !!! »*

Thierry Fournier, Responsable du Centre de pilotage

**ET DEMAIN**

Atanor qui est déjà un logiciel très innovant, fait pourtant l'objet de travaux permanents en recherche et développements avec comme objectif principal de toujours améliorer son point fort qui est son accessibilité et sa facilité d'utilisation.

Ce Scope CXP a été réalisé, à la demande de l'éditeur Knowesia, par le CXP, sous la responsabilité de Dominique Dupuis, directrice de la Recherche.