



L'information à 360°

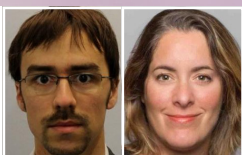
Retour d'expérience

Deloitte

AUDIT ET CONSEIL

📌 VEILLE STRATÉGIQUE 📌 GESTION DES CONNAISSANCES 📌 INTRANET

Deloitte.



Témoignages de Sylvie Sage, Manager Business Research Center et Sébastien Roseau, chargé de GED chez Deloitte

« Kentika est devenu LE carrefour incontournable de nos informations »



1/4 des collaborateurs visitent le portail au moins 2 fois par mois



Un taux d'appropriation et des visites en constante évolution



Des usages novateurs concrétisés grâce à Kentika V3

OBJECTIFS

- ✓ Mettre fin aux **pertes de temps liées** à des recherches récurrentes ou primaires
- ✓ Valoriser le **savoir-faire et l'expertise** du service information
- ✓ Offrir aux collaborateurs, un **accès simplifié** aux informations non-confidentielles

Deloitte

Deloitte France est un acteur de référence en audit, risk advisory, consulting, financial advisory, juridique & fiscal et expertise comptable. Le service d'information, appelé Business Research Center, joue donc un rôle stratégique auprès des 5 600 collaborateurs et associés, qui s'appuient sur ses compétences et son savoir-faire pour disposer des informations du marché en temps réel.

Pour répondre aux sollicitations spécifiques de ses clients en interne, l'équipe du service d'information a dû repenser son organisation pour leur **assurer un niveau de service toujours plus efficace, rapide et performant**. C'est dans cette optique qu'un **projet de partage des connaissances** a vu le jour, s'appuyant sur la solution Kentika V3.

Retour sur la mise en place de ce projet stratégique avec les témoignages de Sylvie Sage, Manager Business Research Center et Sébastien Roseau, chargé de GED au sein de Deloitte France.

TÉMOIGNAGE AU DOS

La gestion des connaissances au service de l'excellence opérationnelle

Sylvie Sage : « La mission principale de notre service d'information est de fournir aux collaborateurs de Deloitte France, les résultats de nos recherches d'information, des plus simples aux plus complexes (de l'information business du moment au montage de dossiers entreprise en passant par le benchmark de marchés spécifiques, etc.). **Chaque demande est unique, spécialisée voire même confidentielle.**

Nous n'avions donc aucun intérêt à mutualiser et partager ces résultats de recherches spécifiques à l'ensemble des collaborateurs. Cependant, des informations dites primaires, à caractère non confidentiel, pouvaient se retrouver d'une recherche à une autre. De même, certaines d'entre elles auraient pu être remontées sans passer par l'expertise de nos services. Bref, nous perdions beaucoup de temps sur ce type de sollicitations, sans en mutualiser les résultats et avec un apport de notre part, à faible valeur ajoutée. Il était donc grand temps de **proposer une toute autre forme de services à nos clients internes, avec la mise en place d'une solution dédiée au partage d'informations.** »

Kentika V3 : vers une nouvelle envolée du projet

Sébastien Roseau : « J'ai été recruté initialement pour mettre en place la base projet telle que Sylvie en a dessiné les contours. Dans un premier temps, je me suis donc attelé à **la mise en place d'une simple plateforme de mise à disposition des informations primaires sur Kentika** (revues, catalogues, études Deloitte, etc.). Mais j'ai très rapidement pris conscience que **nous pourrions aller beaucoup plus loin grâce aux possibilités offertes par la V3 de Kentika.** »

C'est là que le projet Deloitte a pris une toute autre dimension avec **la mise en place de nouveaux outils résolument orientés**

expérience utilisateur, pour plus de réactivité et d'efficacité. Objectif numéro 1 pour le service d'information : **simplifier toujours plus l'accès à une information qualifiée et pertinente.**

Sébastien Roseau : « Nous avons en suivant développé un **système de formulaires entièrement intégré** à la plateforme. Ce dernier nous permet de suivre et gérer les demandes de nos clients internes jusqu'à la création du livrable de réponse. Nous pouvons ainsi centraliser les résultats de recherches et nous en resservir pour d'autres demandes, grâce, entre autres, au système de recherche par facettes et aux masques de recherche. Ou encore **un espace type FAQ** au sein duquel nous proposons des explications sur les bases à disposition, les méthodes de recherche les plus performantes issues de notre savoir-faire métier, etc. Nous avons également revu et redessiné à notre manière, l'ergonomie de la plateforme pour toujours plus de convivialité.

Kentika nous offre vraiment la possibilité de **disposer d'une page blanche** dans laquelle nous faisons ce que nous voulons. Sans parler des conseils des experts Kentika et la richesse des apports du club utilisateurs qui nous donnent toujours plus d'idées de développement ! »

Des résultats bien au-delà des espérances initiales

L'ambition de départ de ce projet semble pleinement remplie : Kentika est aujourd'hui au coeur de l'organisation et des missions du service d'information.

Sylvie Sage : « Nous ne nous servons pas de Kentika comme d'un outil de veille à proprement parler car le groupe Deloitte a historiquement ses outils. Mais nous avons totalement détourné la solution pour en faire **LE carrefour d'informations incontournable** pour les collaborateurs de Deloitte France. C'est devenu un relais pour l'ensemble de nos clients internes... Ainsi que la vitrine de notre service d'information qui permet aujourd'hui de valoriser notre travail, notre savoir-faire et notre expertise.

Les résultats sont éloquentes : nous avons quasiment doublé le nombre de visiteurs uniques d'une année sur l'autre avec un taux de mise en ligne de documents provenant de bases d'informations en constante progression, surtout depuis la mise en place de certaines bases stratégiques. **La V3 a vraiment permis d'ouvrir le champs des possibles.** Ce ne sont pas les idées qui manquent pour continuer sur cette belle lancée ! »

Sylvie Sage, Manager Business Research Center et Sébastien Roseau, chargé de GED chez Deloitte



BÉNÉFICES

- ✓ Pertinence des informations disponibles en temps réel
- ✓ Qualité de service auprès des clients internes
- ✓ Solution entièrement personnalisable pour répondre aux nouveaux besoins et usages



L'information à 360°

Kentika SAS

Kentika est au service de milliers d'utilisateurs grâce à sa plate-forme de gestion de contenus et des connaissances. La société s'est entourée d'experts, dans toute la France, pour la distribution et l'intégration de ses solutions.

- ✓ Large réseau de partenaires agréés
- ✓ Experts de la veille et de la gestion documentaire
- ✓ 30 ans d'expérience en gouvernance de l'information
- ✓ Plus de 350 clients en France