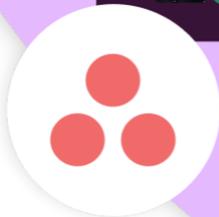
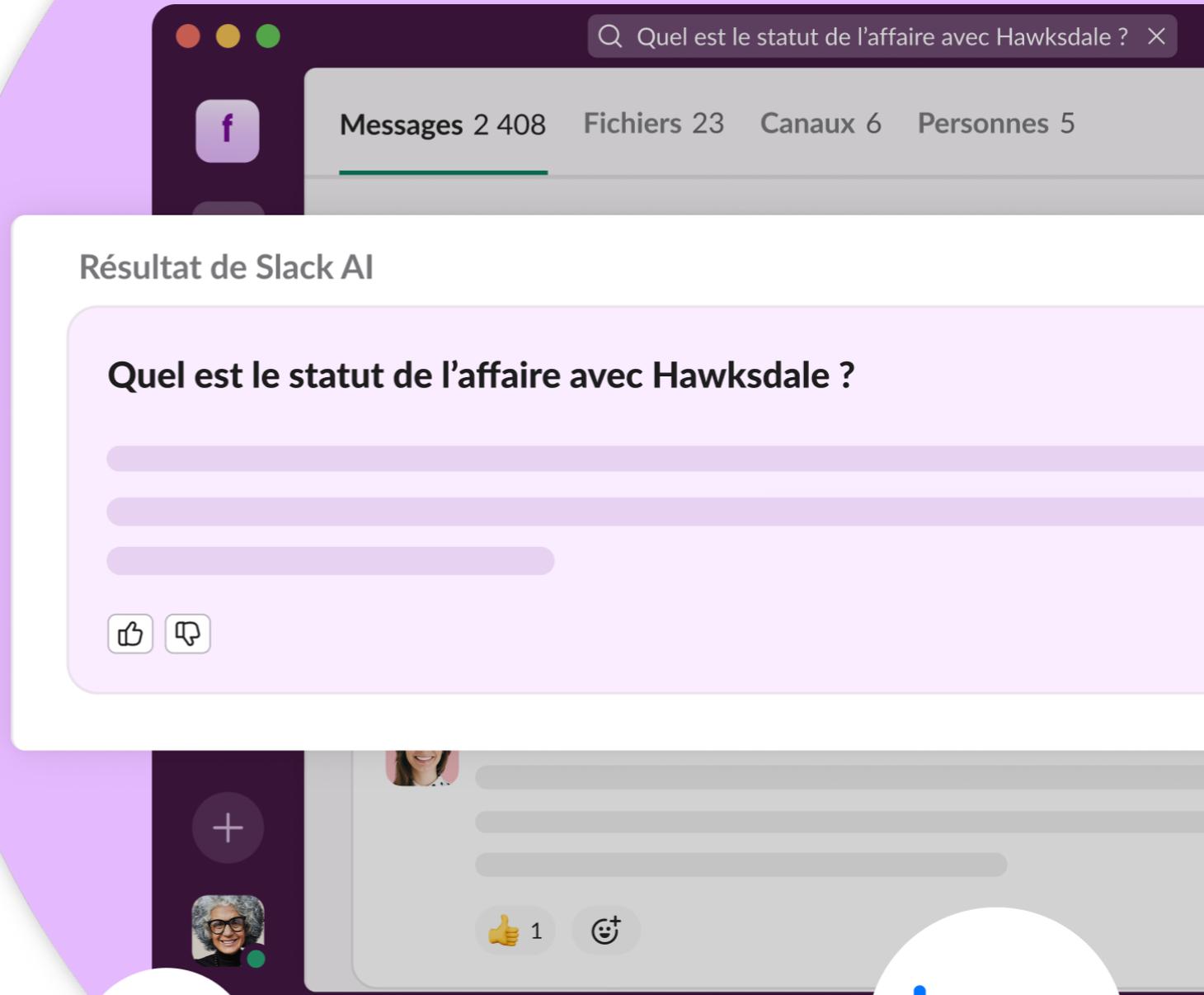




# 5 obstacles au partage des connaissances en entreprise et comment les surmonter grâce à l'IA



# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Obstacle 1</b> : Difficulté à trouver des experts .....	4
<b>Obstacle 2</b> : Cloisonnement des départements .....	5
<b>Obstacle 3</b> : Surcharge d'informations .....	6
<b>Obstacle 4</b> : Préoccupations liées à la sécurité .....	7
<b>Obstacle 5</b> : Turnover des collaborateurs .....	8
<b>Démarrer la recherche d'entreprise</b> .....	9

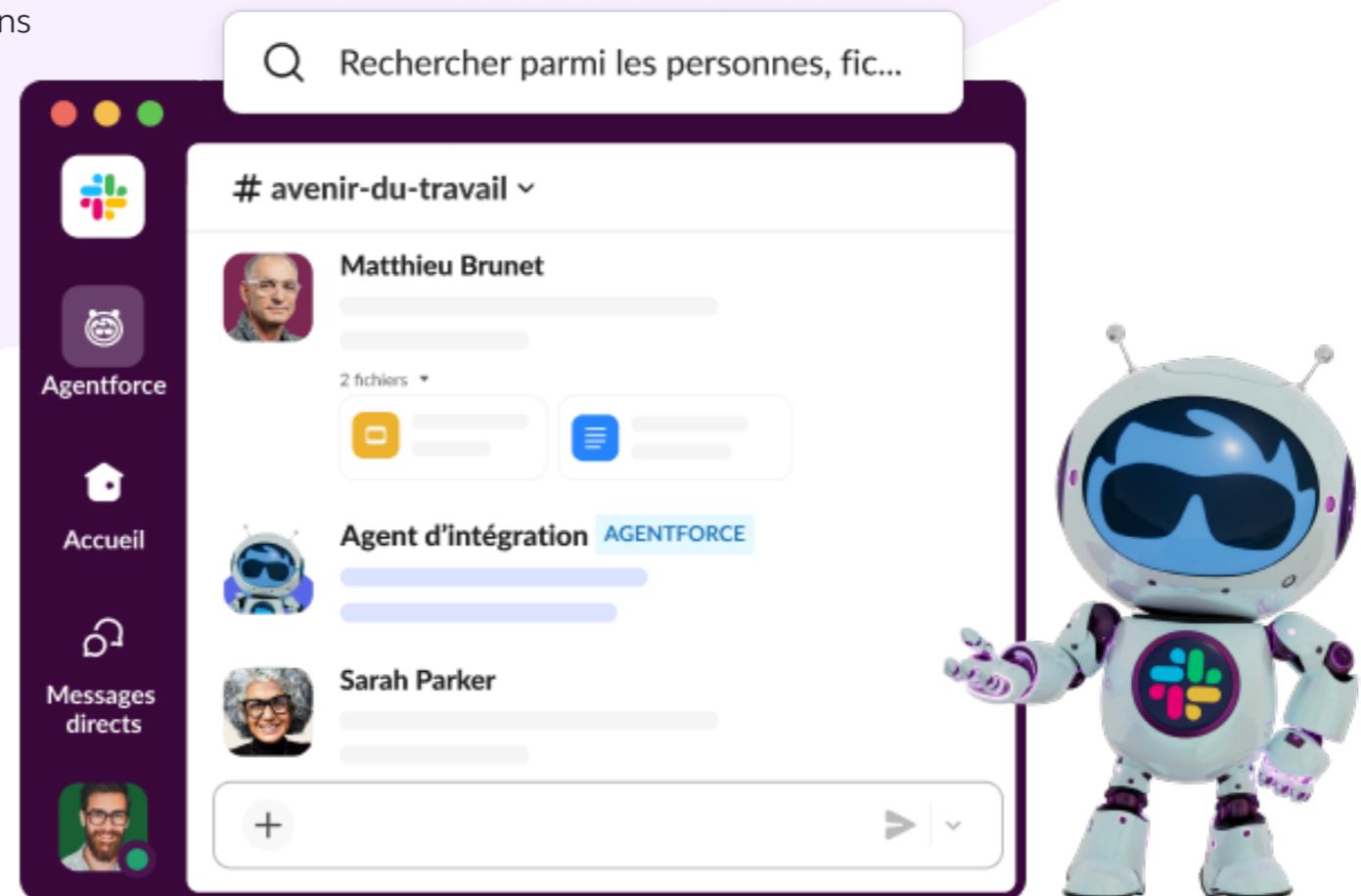
## Introduction

Pour que les collaborateurs puissent contribuer à la réussite de leur entreprise, ils ont besoin d'accéder à ses connaissances. S'ils ne trouvent pas les réponses à leurs questions, ils peineront à avancer dans leurs projets, ce qui aura des conséquences négatives sur les résultats de l'entreprise. Pour les grandes entreprises, un partage inefficace des connaissances peut se traduire par un manque à gagner de l'ordre de **47 millions de \$** en moyenne par an.

Les connaissances de l'entreprise se perdent trop souvent dans le flux d'informations quotidien car elles ne sont pas partagées à l'échelle de l'entreprise. Elles se retrouvent dispersées dans des discussions e-mail, dans différentes applications, ou parfois même restent coincées dans certains départements.

La recherche d'entreprise dans Slack tire parti de la puissance d'AI in Slack pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux données et connaissances de l'entreprise, sans quitter la plateforme. La recherche d'entreprise est une fonctionnalité annexe d'AI in Slack, qui permet déjà aux utilisateurs de gagner en moyenne **97 minutes par semaine**.

Ce guide présente les cinq obstacles au partage des connaissances en entreprise, et la manière dont la recherche d'entreprise dans Slack permet de les surmonter.



# Obstacle 1 : Difficulté à trouver des experts

Lorsque les collaborateurs travaillent sur un projet et ont besoin de l'aide d'un expert en interne, ils ne savent pas toujours qui contacter. C'est notamment le cas dans les grandes entreprises, lorsque les différentes phases d'un projet impliquent de nombreux collaborateurs différents.

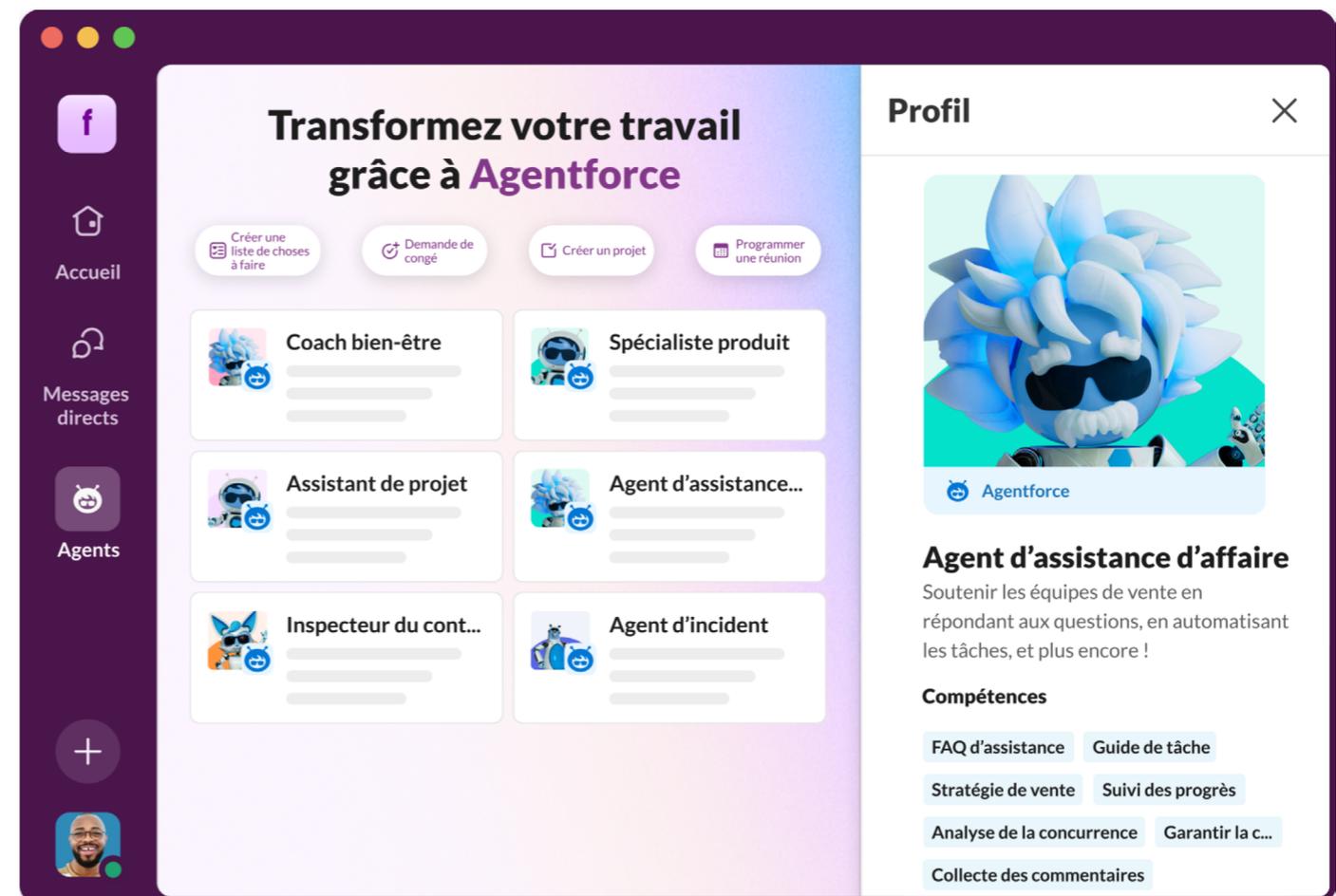
Dans leur quête du bon interlocuteur, ils perdent souvent un temps précieux à contacter les mauvaises personnes.

**En moyenne, les collaborateurs passent 1,8 heure par jour, ou 9,3 heures par semaine, à chercher et collecter des informations.**

## Comment la recherche d'entreprise peut vous aider :

La recherche d'entreprise peut rapidement analyser toutes les conversations dans Slack et les plateformes intégrées. Vous pouvez utiliser les résultats pour déterminer qui discute d'un sujet précis, et contacter cette personne, ou répondre dans un fil de discussion.

Si vous ne trouvez pas de collègue disponible pour répondre à vos questions, [Agentforce dans Slack](#) permet aux collaborateurs de discuter avec un agent IA. Vous pouvez interagir avec ces agents dans des canaux, des messages directs ou des fils de discussion, pour obtenir des informations et des conseils en temps réel.



## Obstacle 2 : Cloisonnement des départements

Chaque département a sa propre manière de procéder, de communiquer et de stocker les informations. Par conséquent, il peut être difficile pour les personnes d'autres départements d'accéder à leurs informations.

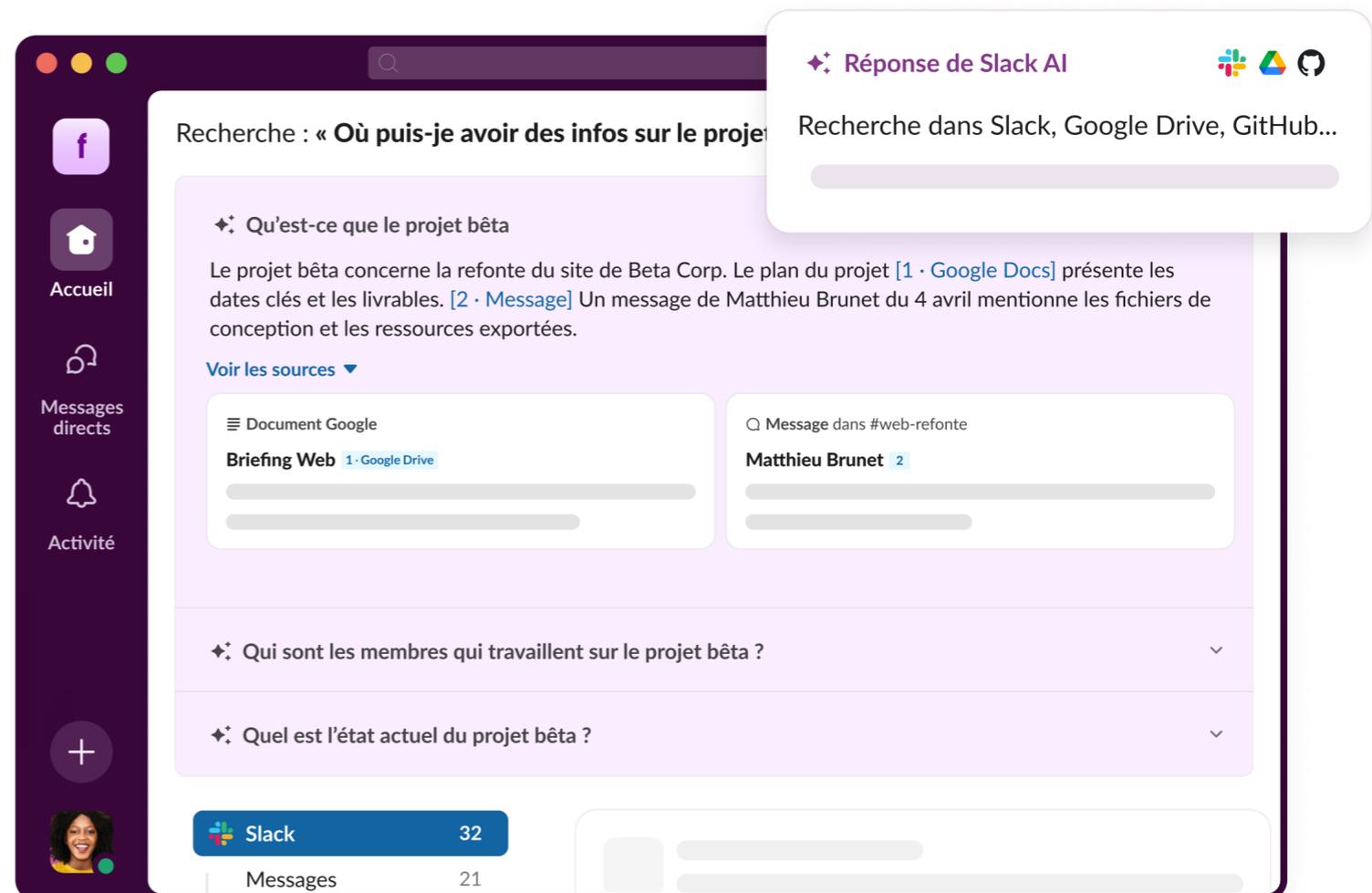
Ces silos nuisent à la collaboration transversale et ralentissent le déroulement des projets. La compartimentation des départements peut également nuire à l'expérience des clients.

**Si les équipes ne partagent pas les données sur les clients et leurs interactions, l'expérience de ces derniers peut être fragmentée et dégradée.**

### Comment la recherche d'entreprise peut vous aider :

La recherche d'entreprise Slack, qui s'appuie sur l'IA, garantit que les informations et données de tous les départements restent accessibles à chacun dans l'entreprise, par le biais d'un simple champ de recherche. Slack AI tient compte des autorisations configurées, afin que chaque utilisateur puisse accéder uniquement aux données qu'il est autorisé à consulter.

Avec la recherche d'entreprise, les informations se trouvant dans l'ensemble des systèmes, documents et applications sont accessibles directement dans l'environnement de travail des équipes. Ainsi, les collaborateurs pourront accéder aux données dont ils ont besoin, qu'il s'agisse d'un rapport Salesforce sur les ventes, ou d'informations d'ingénierie provenant de GitHub.



## Obstacle 3 : Surcharge d'informations

En moyenne au cours d'une journée de travail, un collaborateur utilise **11 applications** pour effectuer ses tâches.

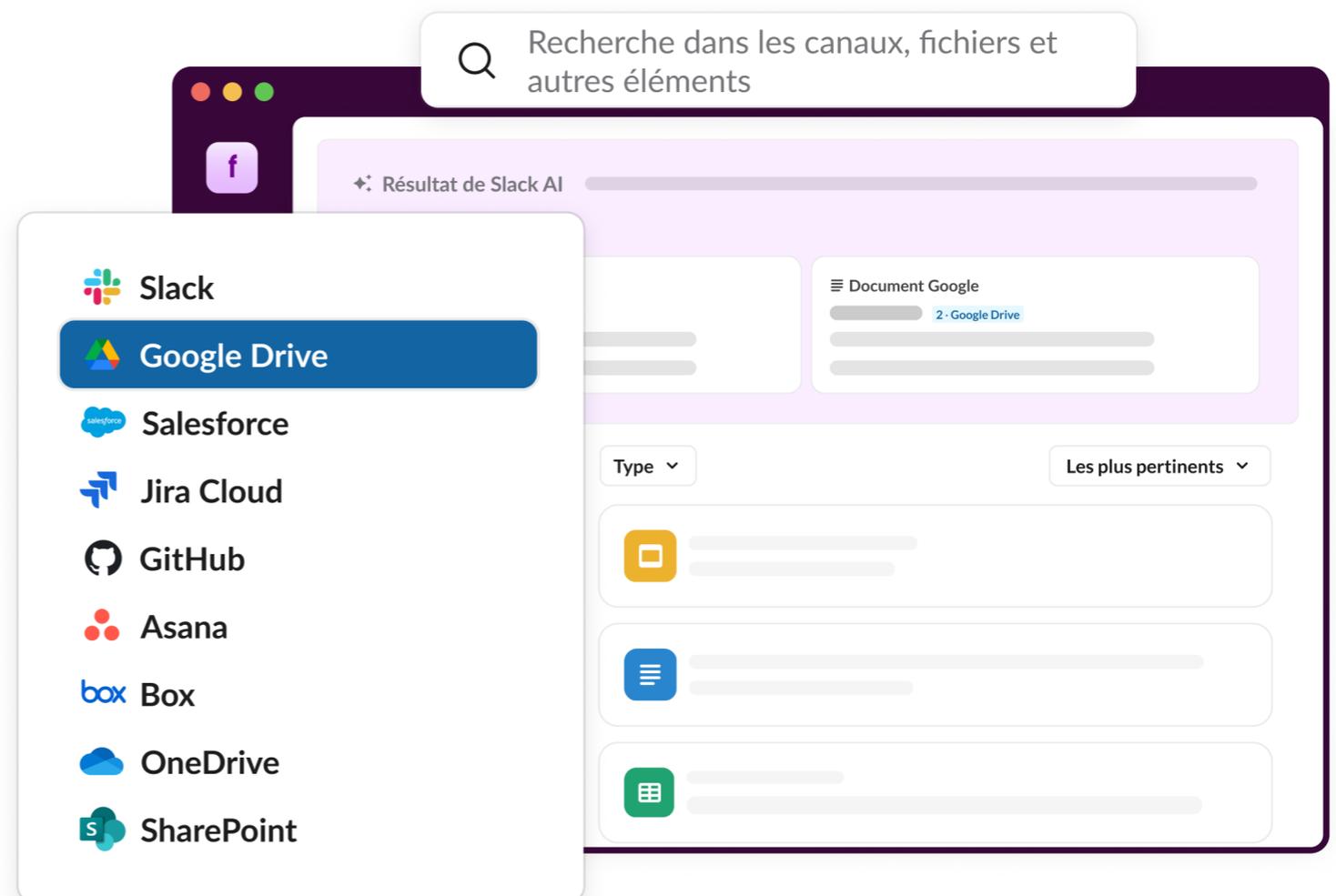
Cela implique de basculer souvent d'un outil à l'autre, ce qui peut nuire à la productivité.

Entre ces allers-retours, la gestion des e-mails et les discussions par messages directs, les collaborateurs peuvent rapidement se retrouver surchargés d'informations.

### Comment la recherche d'entreprise peut vous aider :

La recherche d'entreprise consolide les connaissances éparpillées dans différentes applications, au sein d'une interface unique, intégrée à Slack. Vos équipes pourront ainsi retrouver les informations dont elles ont besoin en quelques secondes à peine, au lieu de devoir perdre du temps à basculer entre différents outils.

La recherche d'entreprise Slack met toutes les informations éparpillées directement à portée de main des collaborateurs. Les résultats sont également personnalisés en fonction des rôles, projets et fonctions des salariés, pour garantir des résultats plus pertinents.



## Obstacle 4 : Préoccupations liées à la sécurité

Les entreprises gèrent d'énormes quantités de données propriétaires, et doivent pouvoir stocker et partager les données de manière sécurisée et conforme aux normes les plus strictes.

Bon nombre d'entreprises et de collaborateurs ont des préoccupations en matière d'utilisation d'outils de gestion des connaissances basés sur l'IA, en raison des risques associés aux fuites de données et aux accès non autorisés.

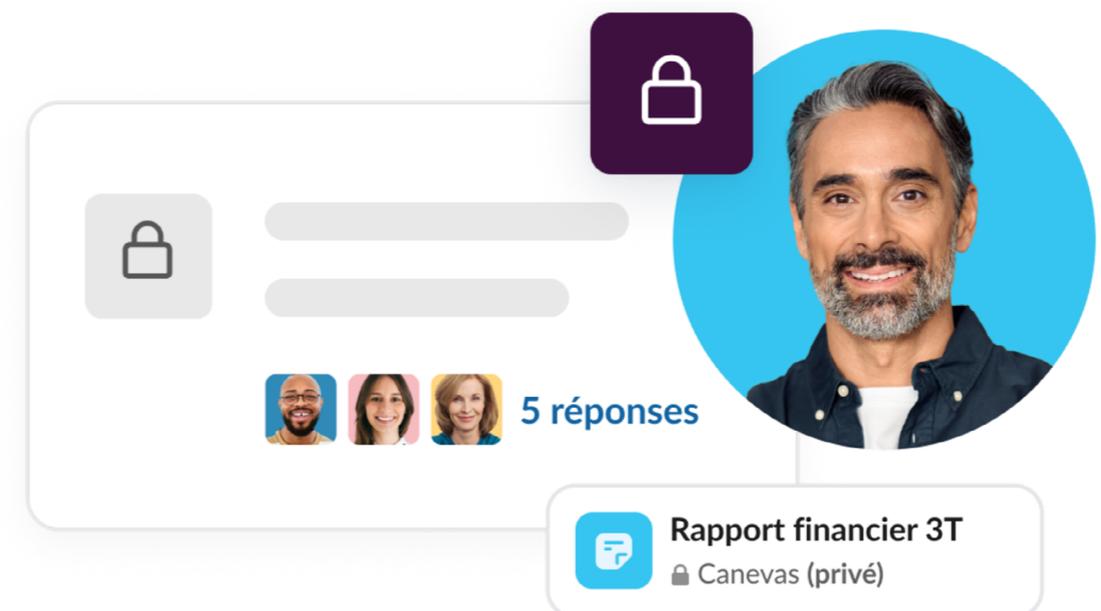
**Dans les faits, près de 50 % des collaborateurs se disent inquiets du manque de précision et des risques de sécurité liés à l'IA.**

### Comment la recherche d'entreprise peut vous aider :

La recherche d'entreprise est conçue dans le respect des normes de conformité Slack en matière de sécurité et de confidentialité. Les entreprises peuvent ainsi pleinement profiter des avantages liés au partage de leurs informations et données, sans aucun risque.

Voici quelques-uns des principes auxquels adhère la recherche d'entreprise :

- Nous ne stockons pas les données issues de sources externes dans nos bases de données.
- Les données et autorisations externes sont synchronisées avec les systèmes externes.
- Les utilisateurs et administrateurs doivent autoriser explicitement Slack à accéder aux sources externes, et ces accès peuvent être révoqués à tout moment.
- Nous appliquons le principe de moindre privilège, et exigeons uniquement les autorisations nécessaires pour traiter les requêtes de recherche.
- Slack AI tient compte des autorisations, et le contenu présenté est toujours adapté aux autorisations dont dispose chaque utilisateur.



## Obstacle 5 : Turnover des collaborateurs

Lorsqu'un salarié quitte une entreprise, il emporte avec lui une somme d'informations et de connaissances, et transférer ce savoir aux autres membres de l'équipe n'est pas chose aisée.

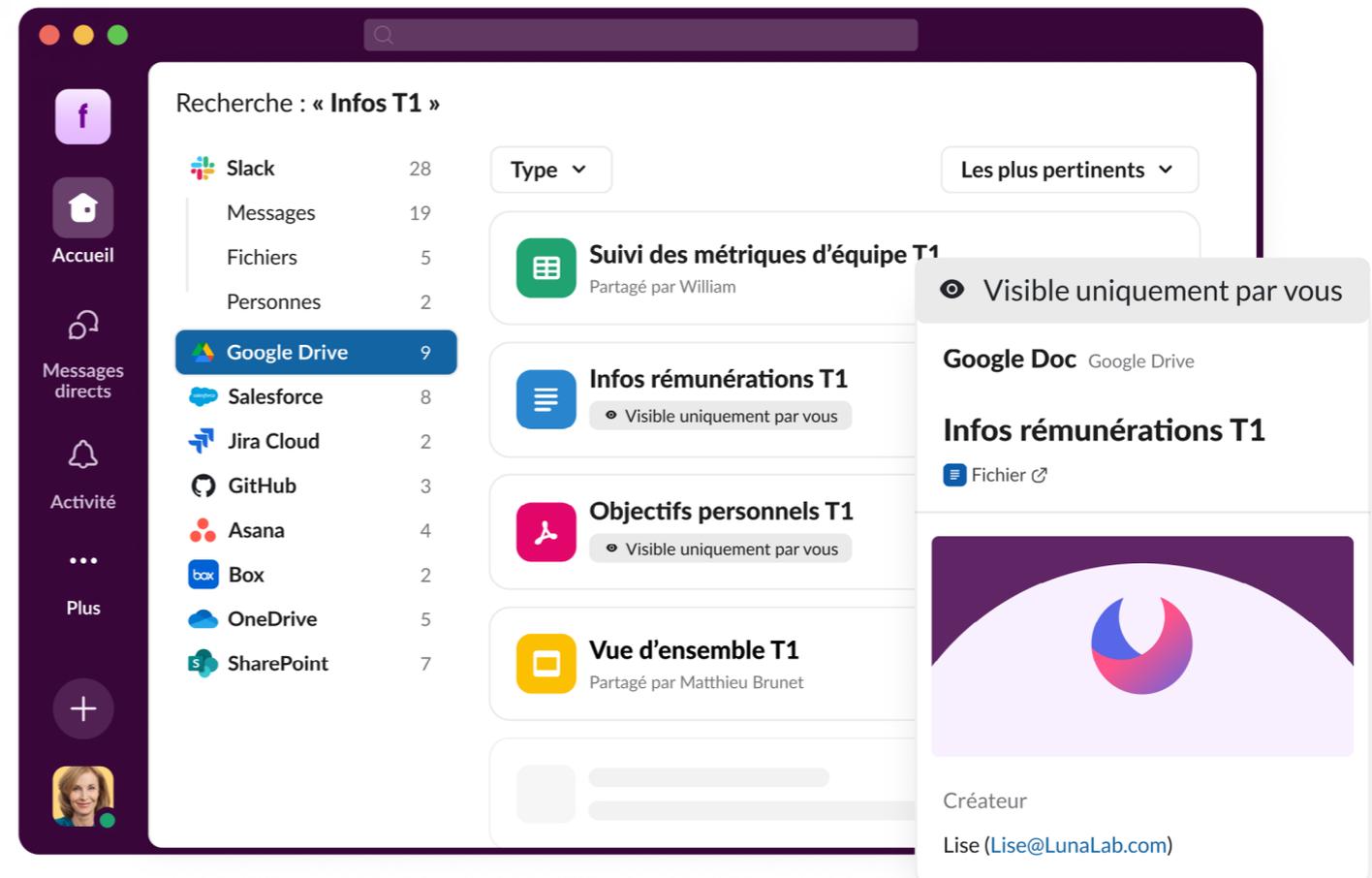
Les nouvelles recrues qui rejoignent l'entreprise ont également du mal à prendre leurs marques si les connaissances et informations utiles sont éparpillées et difficilement accessibles. Cette situation peut ralentir leur intégration, et avoir des conséquences coûteuses en temps et en argent pour l'entreprise.

**Deux responsables RH sur cinq passent au moins trois heures à collecter manuellement des informations pour les intégrations.**

### Comment la recherche d'entreprise peut vous aider :

La recherche d'entreprise Slack conserve les informations contenues dans les conversations passées, les documents partagés et les données historiques. Ainsi, même lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, ses informations restent accessibles.

Elles peuvent ensuite être facilement partagées avec les nouvelles recrues afin de servir de point de départ pour leurs premiers projets. L'entreprise peut ainsi gagner du temps pendant le processus d'intégration.

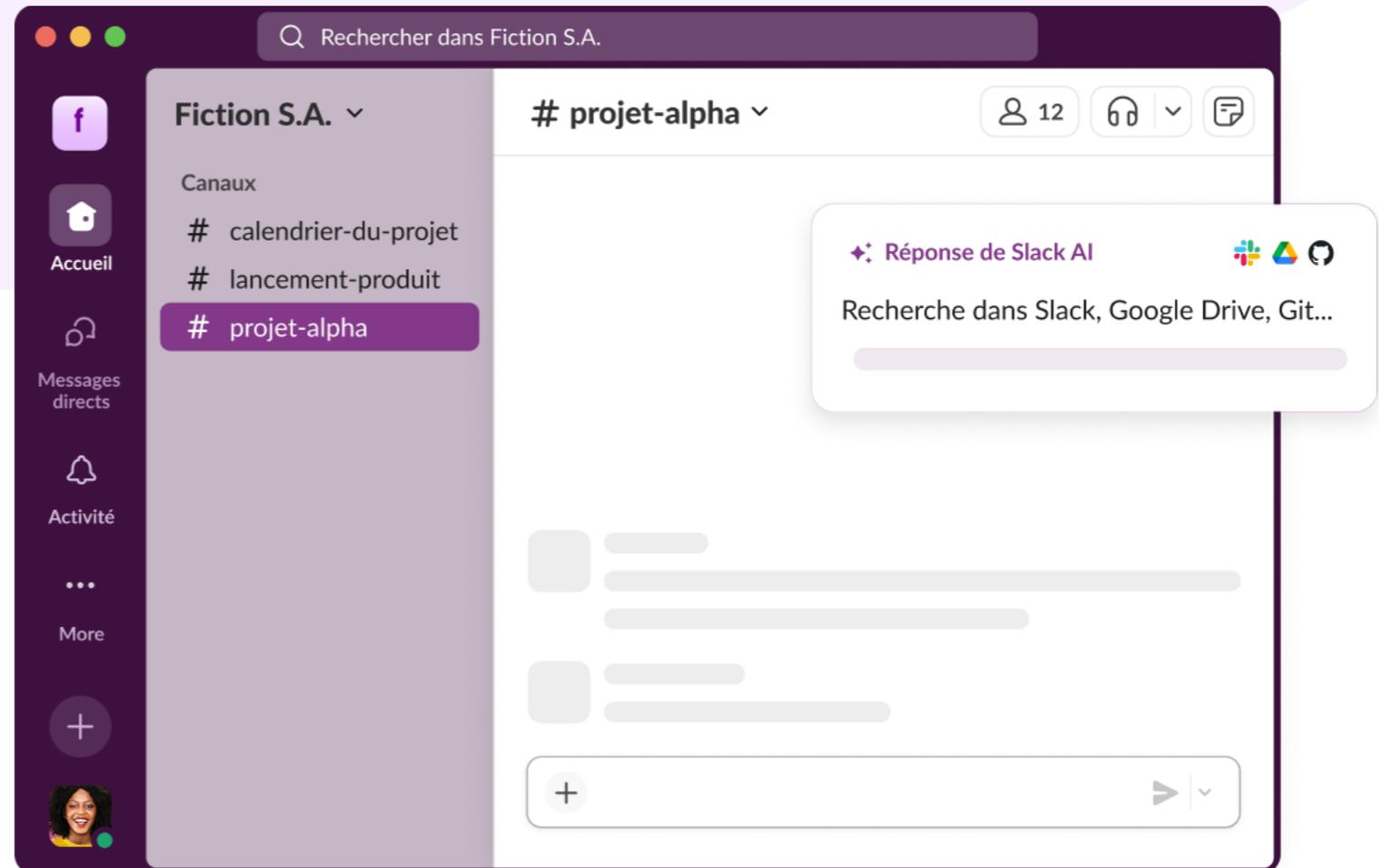


# Vos premiers pas avec la recherche d'entreprise

La recherche d'entreprise Slack est disponible pour les utilisateurs disposant du forfait Enterprise+ avec AI in Slack.

**Si vous disposez déjà du module complémentaire AI in Slack :** [Suivez ces étapes](#) pour utiliser la recherche d'entreprise.

**Si vous ne disposez pas du module complémentaire AI in Slack :** Vous pouvez [contacter notre équipe commerciale en cliquant ici](#).





Les informations qui précèdent ne sont présentées qu'à titre indicatif. Elles ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de notre part. Merci de ne pas vous baser sur ces informations pour prendre des décisions d'achat. Le développement, la mise à disposition et le calendrier des produits, des fonctions et des fonctionnalités restent à la seule discrétion de Slack et peuvent faire l'objet de modifications.

© Copyright 2024, Salesforce, Inc. Tous droits réservés.