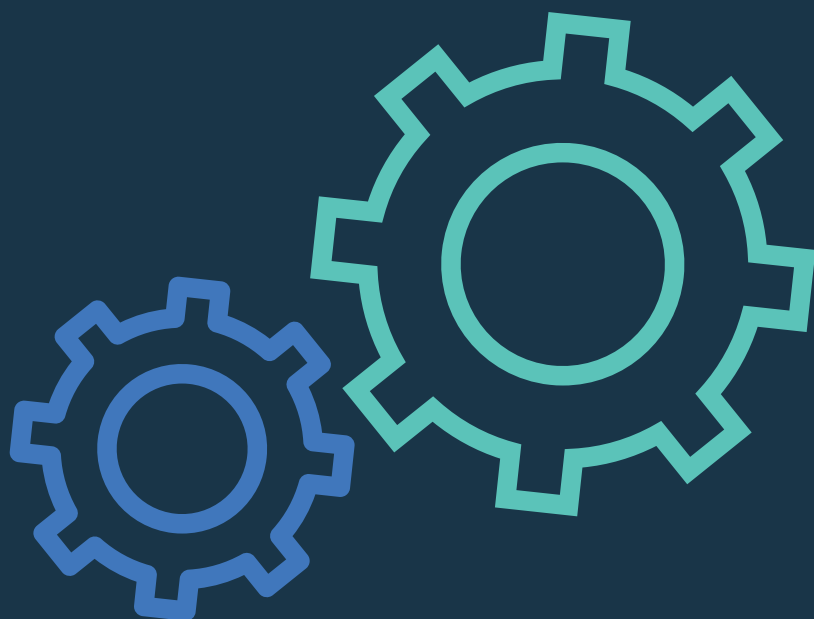


Descriptif de solution

IBM Watson Talent Frameworks pour les fonctions support de l'entreprise

Les compétences dont votre entreprise a besoin pour
réussir dans son secteur d'activité



IBM

Bon nombre d'organisations sont confrontées à des problématiques majeures en matière de gestion opérationnelle de leurs talents. Pour atteindre les enjeux de performances, vous devez vous assurer de disposer des bonnes personnes ayant les bonnes compétences, occupant les bonnes fonctions et au rythme de transformation de votre marché. Savoir identifier les compétences à disposition, les talents en place et délivrer les parcours de développement requis sont des facteurs clés d'agilité et d'efficacité pour les entreprises.

Watson Talent Frameworks est conçu pour aider les organisations à identifier les compétences qui leur manquent et ainsi permettre la mise en place rapide et agile d'un plan adapté de transformation des compétences de leurs équipes, au sein de toutes les fonctions support telles les Ressources Humaines, le département Audit & Compliance, les Ventes, la Finance, le Marketing et beaucoup d'autres. Notre solution vous permet d'attirer et de recruter rapidement les bonnes personnes, avec les bons parcours professionnels et aux bons postes.

Mettre les personnes rapidement en place dans leurs fonctions

Watson Talent Frameworks vous met à disposition un modèle prêt à l'emploi de référentiel métier pour enrichir et simplifier la définition des fiches de postes et compétences associées (Hard Skills/Soft Skills). L'objectif étant de disposer de données de qualité, du recrutement au développement personnel, en passant par l'évaluation des performances des collaborateurs. Il fournit aux Ressources Humaines un jeu complet de données et contenus facilitant l'alignement des

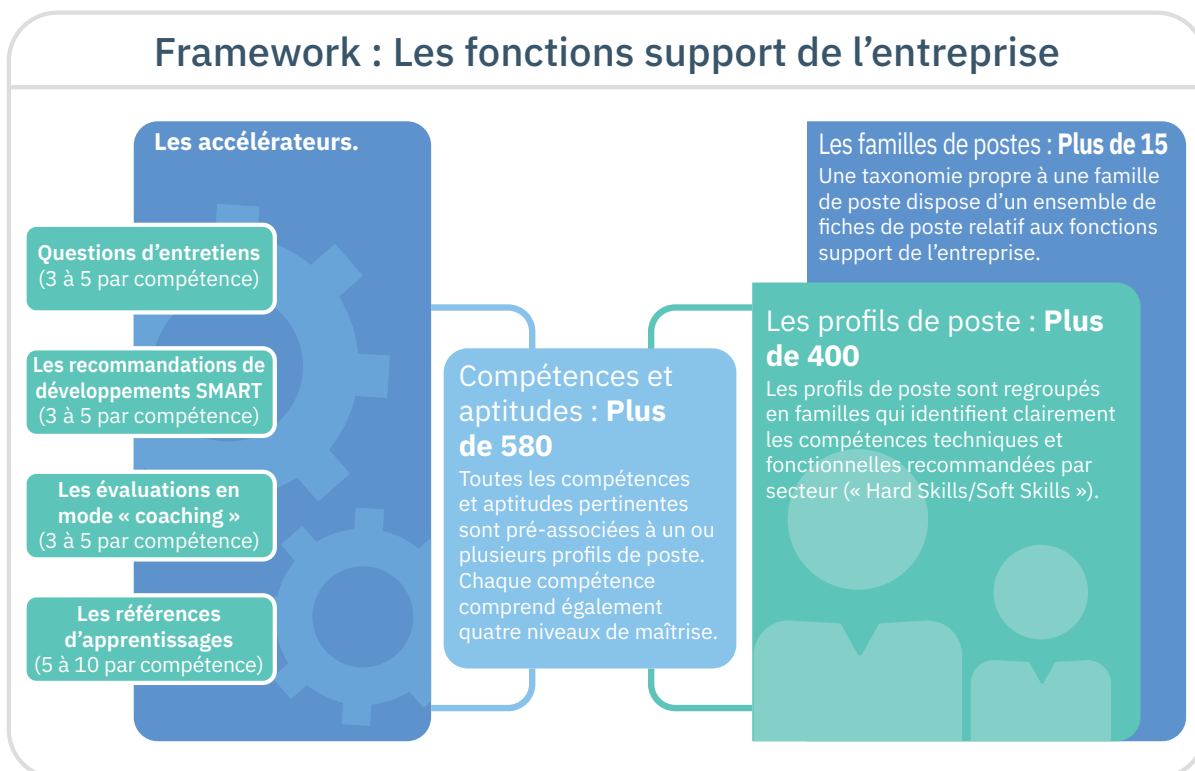
talents au plan de transformation des compétences, facilitant par la même la meilleure expérience employé possible, elle-même prérequis à l'atteinte des enjeux de développement de l'entreprise.

Watson Talent Frameworks intègre plusieurs éléments clés :

- Des profils de postes prédéfinis qui détaillent les compétences et le niveau de maîtrise requis
- Des descriptions de poste standard pour attirer les candidats qualifiés tout en définissant clairement les principales responsabilités associées
- Des questions d'entretiens prêtes à l'emploi pour évaluer précisément les compétences et expériences des candidats
- Des analyses de compétences et de comportements, des évaluations en mode « coaching » spécifiques à un poste pour aider les managers à évaluer les performances de leurs collaborateurs et définir les parcours de développement requis (et en fonction).
- Des recommandations de développement « agile » permettant à chaque employé de disposer de conseils avisés pour s'améliorer et gagner en performance et efficacité.
- Des références d'apprentissage pour encadrer le parcours de développement du collaborateur
- Une taxonomie des postes à la fois simple et explicite pour stimuler l'engagement des collaborateurs grâce notamment à des perspectives d'évolution de carrière et de développement associés.

Watson Talent Frameworks fournit un éventail complet de données aux Ressources Humaines qui s'appuient à la fois sur du « People Analytics » et de l'intelligence artificielle.

Fig. 1 : Architecture d'IBM Watson Talent Frameworks



Gros plan sur : Le profil de poste

Choisissons un profil de poste issu des fonctions support dans Watson Talent Frameworks afin de mieux comprendre la pertinence des données et contenus disponibles. Prenons l'exemple du profil « commercial sédentaire » ci-dessous.

Tableau 1. Classification des profils de poste avec descriptions.

Le code de la famille de poste	SA
Nom de famille du poste	Commercial
Description de la famille de postes	Fonctions de ventes et d'assistance commerciale
Code de profil du poste	SA-5DSR
Profil du poste	Commercial sédentaire
Description du poste	Vente des produits et services de l'entreprise au travers des canaux numériques, mobiles et sociaux.
ID du grade	5
Responsabilité du poste	<ol style="list-style-type: none"> (1) Collecter et analyser les données sur les tendances marketing et les produits de l'entreprise sur les réseaux sociaux ; participer à l'évaluation des performances issues d'initiatives numériques (campagne « digitale ») (2) Présenter les produits et services de l'entreprise ; répondre rapidement aux questions des clients sur les médias sociaux ou assimilés (3) Participer aux campagnes et programmes marketing « digitaux » ; identifier et développer de nouvelles opportunités sur les différents canaux numériques (4) Prospecter de nouveaux clients en sédentaire ; répondre aux clients existants et développer des relations de confiance avec les clients grâce aux différents médias numériques à disposition.

* Chaque profil de poste issu d'une catégorie est associé à un code de poste unique et de grade.

* Outre les descriptions de postes issues de catégories, chaque profil indique les quatre responsabilités clés associées.

Tableau 1.1. Catégories de grades et description de chacune d'elles.

ID du grade	Nom du grade	Description de grade associé au poste
1	Executive	Définition de la vision, de la politique, de la stratégie et de la direction ; connaissance de l'entreprise et du secteur d'activité ; détermination des objectifs de l'entreprise
2	Direction générale	Formulation de la stratégie ; mise en œuvre de la vision ; responsabilité opérationnelle ; gestion des coûts et des risques ; vue de l'entreprise
3	Direction ; Conseil à la direction	Direction fonctionnelle, technique ou opérationnelle ; encadrement de plusieurs équipes ; complexité et ambiguïté élevées ; responsabilités tactiques
4	Direction des opérations ; Professionnel expérimenté	Encadrement d'équipe ou supervision technique ; expertise et expérience des activités techniques complexes ; gestion de projet et conseil
5	Encadrement d'équipe ; Technicien spécialiste	Tâches techniques complexes ; expérience de la mise en œuvre ; autonomie ; responsabilité de petits projets ; supervision technique
6	Administrateur ; Technicien, apprenti	Tâches techniques ou administratives de routine ; respect des procédures ; travail avec encadrement

* Chaque profil de poste est associé à une des six catégories de grades prédéfinies.



Gros plan sur : Compétences - Description générale

Examinons les données concernant les compétences recommandées pour le profil de poste sélectionné dans le tableau 1.

Tableau 2. Liste de toutes les compétences recommandées pour un « commercial sédentaire » : Codification de poste SA-5DSR ».

Code de compétence	Nom de compétence	Niveau de maîtrise	Priorité
B0150	Produits et services	3 - Expérience importante	2 - Moyenne
B1080	Collecte d'informations	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
I0050	Apprentissage actif	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
I0100	Relations interpersonnelles	3 - Expérience importante	2 - Moyenne
I0350	Résolution de problèmes	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
I0480	Communication efficace	3 - Expérience importante	3 - Élevée
I0750	Négociation	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
I0970	Initiative	3 - Expérience importante	3 - Élevée
I1000	Gestion de priorités multiples	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
TDM1030	Génération d'opportunités	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TDM1040	Vente sédentaire	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TDM1045	Gestion des médias sociaux	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TDM1050	Commerce électronique	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
TDM1070	Collaboration étendue	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
TDM1080	Système de vente en ligne	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TSA000	Fonction commerciale	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
TSA010	Vente	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TSA030	Prévision des ventes	2 - Expérience opérationnelle	2 - Moyenne
TSA050	Ventes associées	3 - Expérience importante	3 - Élevée
TSA100	Tâches et activités commerciales	2 - Expérience opérationnelle	3 - Élevée
TSA160	Gestion de comptes	2 - Expérience opérationnelle	3 - Élevée
TSA180	Persévérance et suivi	2 - Expérience opérationnelle	3 - Élevée
TSA300	Connaissance des clients	2 - Expérience opérationnelle	3 - Élevée
TSA320	Réponse aux besoins des clients	2 - Expérience opérationnelle	3 - Élevée



Gros plan sur : Compétences - Description détaillée

Examinons l'ensemble des données et contenus disponibles pour la compétence sélectionnée dans le tableau 2.

Tableau 3. Les compétences de ventes détaillées pour « un commercial sédentaire » : Codification de compétence TDM1040.

Code de compétence : TDM1040 Nom de compétence : Vente sédentaire	
Description des compétences	Connaissance des approches en vente sédentaire, compétences, outils et techniques de vente associés ; aptitude à les utiliser pour créer des opportunités de vente.
Niveaux de maîtrise	Niveau 1 : Débutant
	Niveau 2 : Expérience opérationnelle
	Niveau 3 : Expérience importante
	Niveau 4 : Expertise
Comportements selon le niveau de maîtrise	<ol style="list-style-type: none"> (1) Fournit des conseils sur la façon de reconnaître différents types de clients et leurs comportements d'achats (2) Évalue l'efficacité des activités de vente (3) Noue des relations stratégiques avec les clients importants (4) Approfondit ses connaissances sur les techniques et tactiques de vente sédentaire (5) Met en œuvre des processus et des règles au sein du département des ventes sédentaires de l'organisation (6) Gère des projets importants de vente au sein de l'organisation.

* Chaque compétence est définie selon quatre niveaux de maîtrise – Niveau 1 : Débutant, Niveau 2 : Expérience opérationnelle, Niveau 3 : Expérience approfondie, Niveau 4 : Expertise

Tableau 3.1. Les accélérateurs pour chaque compétence incluent des questions d'entretiens et des recommandations agiles de développement, prêtes à l'emploi.

Code de compétence : TDM1040 Nom de compétence : Vente sédentaire	
Questions d'entretien	<ol style="list-style-type: none"> (1) Quelles sont les politiques et procédures de vente les plus courantes ? (2) Quel a été votre niveau de performance commerciale l'année dernière ? (3) Avez-vous réussi à convaincre des clients d'acheter des produits par téléphone ?
Consigne de développement	<ol style="list-style-type: none"> (1) Concevoir les politiques et processus de vente d'une organisation en un mois (2) Augmenter les ventes de produits de 15 % en réalisant des ventes croisées auprès des clients de l'année suivante (3) Assurer 3 sessions de formation sur les techniques et tactiques de vente auprès des employés débutants en un mois.

* Ces accélérateurs permettent aux managers et à leurs collaborateurs d'enclencher des conversations en continu sur du développement personnel.



Tableau 3.2. Un autre accélérateur intègre également des conseils d'accompagnement et de références d'apprentissage.

Code de compétence : TDM1040		Nom de compétence : Vente sédentaire				
Description des conseils d'accompagnement		(1) Suivre des sessions de formation pour apprendre les techniques et tactiques de vente (2) Consulter des experts sur les dernières techniques et méthodes de vente sédentaire (3) Se conformer aux politiques et processus de vente de l'organisation				
Les références d'apprentissages						
Type de référence d'apprentissage	Cassettes audio	Livres	Livres	Livres	Programmes de formation	Fournisseurs
Nom de la référence d'apprentissage	Time Management For Salespeople	Ventes	Vente sédentaire	Nine Best Kept Secrets of business to busines (B2B) Digital Marketing	Time and Territory Management for Salespeople	Amazon
Description des références d'apprentissage	Apprenez à hiérarchiser vos contacts pour vous concentrer sur ceux qui ont le plus grand potentiel et à éliminer les tâches inefficaces qui vous font perdre du temps.	Sous-titre : Seven Reasons Why You Absolutely SUCK At Sales & What To Do About It - The Ultimate Guide To Stop Selling Like An Average Guy And Become One Of The Great Instead. Ce livre vous montre comment optimiser vos compétences de vente, bien au-delà de ce que les autres peuvent faire.	"Sous-titre : How to Use Social Media and the Web to Generate Leads and Sell More. Ce livre tord le cou à l'idée d'abondance des informations, pour aider les commerciaux à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour comprendre les nouveaux modèles de comportement des consommateurs.	Sous-titre : Digital Marketing Strategies for Executives and Sales Managers.	Séminaire AMA n°5289-XNET : Ce séminaire vous aide à utiliser votre temps de la manière la plus productive en planifiant et en organisant vos activités avec efficacité, en minimisant les distractions et la procrastination, et en restant au maximum en contact avec les prospects et comptes principaux.	L'un des plus grands sites de vente en ligne de livres. La plupart des titres et des auteurs sont disponibles.
Auteur		Wyatt, William	Leboff, Grant	Gutkowski, Greg		
Éditeur	Slife Sales Training, Inc.	CreateSpace Independent Publishing Platform	Kogan Page	B2B Strategies, LLC	AMA	
Année de publication	2006	2014	2016	2015		
Fournisseur		Amazon	Amazon	Amazon		
URL					http://www.amanet.org/training/seminars/Territory-and-Time-Management-for-Salespeople.aspx	http://www.amazon.com
ISBN_ASIN		ISBN-13 : 978-1500513825	ISBN-13 : 978-0749475079	0692499784		



Mise à jour du référentiel en continu

Watson Talent Frameworks est développé par une équipe IBM mettant en place une méthodologie de recherche et développement embarquant de l'intelligence artificielle Watson. À cette fin, Watson est connecté à différentes sources de données de postes et compétences issus de sites d'emplois internationaux et mondialement connus. Il va ainsi analyser et suggérer des mises à jour et/ou créations de postes auprès de nos psychologues des organisations. Cette équipe, au travers d'un processus de validation, décidera au final de la publication (ou non) de ces suggestions « Watson ». Watson identifie les nouveautés et les mises à jour, qui sont ensuite traitées par l'équipe IBM en charge de la curation des contenus.

Dans le cadre de ce processus, chacune des suggestions Watson est examinée de manière exhaustive pour repérer les changements pertinents (telle la mise en place de nouveaux postes dans une industrie ou une fonction particulière). Une fois opérés, ces changements permettent de garantir un référentiel de compétences à jour et pertinent pour toutes les industries des entreprises concernées.

Les sources utilisées sont les suivantes :

- Les sites web d'emploi et de recrutement
- Les études et sondages réalisés auprès de nos clients et informations collectées pendant des ateliers spécifiques.
- Les évolutions significatives qui s'opèrent dans un secteur d'activité
- Les fonctions, responsabilités, compétences ou métiers inédits émergeant dans les nouvelles technologies ou nouveaux secteurs d'activités.
- Les bonnes pratiques RH et en développement des organisations
- Les obligations réglementaires dans une industrie particulière.
- Les organismes de recherche et les associations professionnelles
- Les visions et analyses prospectives d'experts.

Pour en savoir plus sur Watson Talent Frameworks, visitez le site ibm.biz/talentframeworks ou contactez votre représentant commercial IBM.



IBM France
17 Avenue de l'Europe
92275 Bois Colombes Cedex

IBM Ireland registered in Ireland under company number 16226.

IBM, le logo IBM, ibm.com et Watson sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays dans le monde. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le Web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Les exemples de clients cités ne sont mentionnés qu'à titre d'information. Les performances réelles peuvent varier selon les configurations et les conditions de fonctionnement spécifiques. Il appartient à l'utilisateur d'évaluer et de vérifier le fonctionnement d'autres produits ou programmes avec les produits et programmes d'IBM. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN EMPLOI SPÉCIFIQUE, ET SANS AUCUNE GARANTIE OU CONDITION DE NON INFRACTION VIS-À-VIS DES LOIS. Les produits IBM bénéficient de la garantie décrite dans les conditions générales des contrats dans le cadre desquels ils sont fournis.

© Copyright IBM Corporation 2018



Veillez recycler

