

Rooij Consultancy

- procesmanagement en -optimalisatie (BPI) • kwaliteitsmanagement •
- downtime-reductie • kennis- en documentmanagement •
- detachering en interimmanagement •

Manage the Knowledge!

Diensten van Rooij Consultancy kort samengevat...

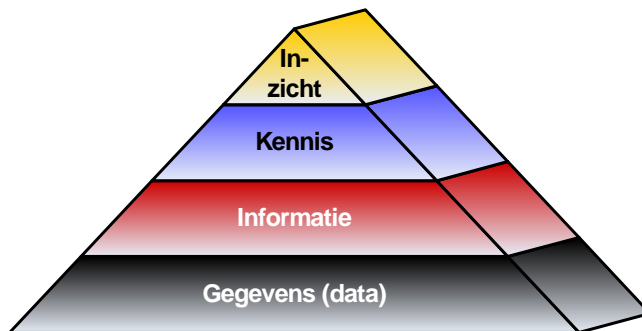
- **Procesmanagement en -optimalisatie, BPI-projecten**
(Business Process Improvement)
- **Downtime-reductie**
(m.b.v. een in eigen beheer ontwikkeld tool, het **S&S MIS**, Storing- en Stilstand Management Informatie Systeem: registratie, correctie, analyse, publicatie en oplossen van storingen)
- **Kwaliteitsmanagement (incl. (informatie)beveiliging)**
(o.a. geïntegreerde managementsystemen, INK/EFQM, ISO 9001:2000, AS 9100, ISO 14001, JAR, ITIL, BS7799 / ISO 17799)
- **Kennis- en documentmanagement**
- **Detachering en interim management.**

Inhoud

<i>Het meest waardevolle bezit van uw bedrijf...</i>	4
<i>De voordelen van kennis...</i>	6
<i>Kennis is macht, informatieselectie wordt macht...</i>	8
<i>Kennissystemen in de praktijk...</i>	10
<i>Diensten van Rooij Consultancy ...</i>	12

Manage the Knowledge![®]

Organisaties worden meer en meer gedwongen bewust om te gaan met de beschikbare kennis. Tevens dienen zij te beschikken over de competentie om nieuwe kennis op te bouwen en om te zetten in producten of verbeteringen in de bedrijfsvoering. Het doel is het verhogen van de snelheid waarmee wordt geleerd en het vergroten van de flexibiliteit om slagvaardiger te kunnen optreden in een sterk veranderende omgeving. Efficiëntie is daarbij van groot belang. Het is niet alleen zaak om de beste kennis op de juiste plaats en op het juiste tijdstip toe te passen, maar ook om dit tegen minimale kosten te doen.



Kennis is informatie met structuur.

Een optimaal gebruik van kennis leidt tot een scala van voordelen:

- verhoging van de snelheid waarmee wordt geleerd en het geleerde weer wordt toegepast;
- verhoging van effectiviteit en efficiëntie door nog 'slimmer' te werken;
- behoud van kennis;
- overdracht van kennis;
- versnelde ontwikkeling van kennis;
- consistente en snelle keuze van beproefde en actuele oplossingen;
- distributie en vermenigvuldiging van kennis;
- hoger rendement bij opleiding en training;
- verkrijgen van inzicht;
- effectief communiceren;
- up-to-date informeren en presenteren.

Een bedrijf dat deze voordelen weet uit te buiten, kan snel op veranderingen inspelen en daarmee de concurrentiepositie versterken.

Ook binnen uw bedrijf kunt u de toegankelijkheid van kennis en de mogelijkheden voor een flexibel gebruik van kennis vergroten. Er zijn namelijk uitstekende technieken en kennissystemen voor handen om de collectieve kennis letterlijk binnen handbereik van alle medewerkers te brengen. Vanuit de overtuiging dat kennis naast grondstoffen, arbeid en kapitaal een cruciale productiefactor is, biedt *Rooij Consultancy* diensten aan op het gebied van kennismanagement en procesoptimalisatie.

U kunt te allen tijde een mondelinge toelichting en een demonstratie van een kennissysteem krijgen.

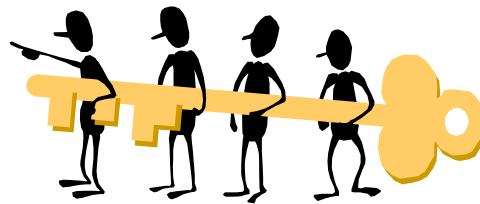
Kennis: het nieuwe kapitaal.

Het meest waardevolle bezit van uw bedrijf ...

Mensen leren elke dag; over hun eigen activiteiten, de producten, de marktpositie van het bedrijf, de wensen van de klanten, de problemen van de patiënten. Hoewel dit de basis vormt voor alle verbeteringen, is het niet voldoende. De individuele ervaringen die worden opgedaan binnen bedrijven en organisaties, moeten beschikbaar worden gesteld aan het collectief, om zo meerwaarde toe te kunnen voegen aan alle processen.

Kennis is het meest waardevolle bezit van een bedrijf

Met alle respect voor de mens achter uw medewerkers, niet uw medewerkers, maar hun gezamenlijke kennis is het meest waardevolle bezit van uw bedrijf. Zij zijn uw medewerkers, omdat zij de kennis en kunde bezitten waarop u hen heeft geselecteerd en waarvoor u hen heeft opgeleid.



De collectieve kennis van uw bedrijf is alles wat al uw medewerkers weten.

Concurreren met kennis.

Het is zeer waarschijnlijk dat uw organisatie wordt geconfronteerd met problemen die steeds ingewikkelder worden. U probeert uw (interne) organisatie en werkwijzen voortdurend te verbeteren om in staat te blijven kwaliteit te leveren. In de komende decennia speelt kennis daarbij in toenemende mate een zeer belangrijke rol. Als u de collectieve kennis van uw bedrijf zo kunt organiseren dat de producten of diensten in waarde stijgen, verbetert u de concurrentiepositie.

Kosten van kennis

Aan de ene kant is er sprake van de waarde van de collectieve kennis van uw bedrijf. Deze is gelijk aan de som van de salaris-, trainings- en ontwikkelingsuitgaven. Aan de andere kant is er sprake van kosten die het gevolg zijn van fouten of slechte efficiency als gevolg van het gebrek aan de juiste kennis op de juiste plaats. De hoogte van deze twee aspecten samen wordt geschat op 10 keer de jaarlijkse salariskosten van het bedrijf! Een goed beheer van kennis kan de faalkosten verlagen en het rendement van de investeringen in kennis verhogen.

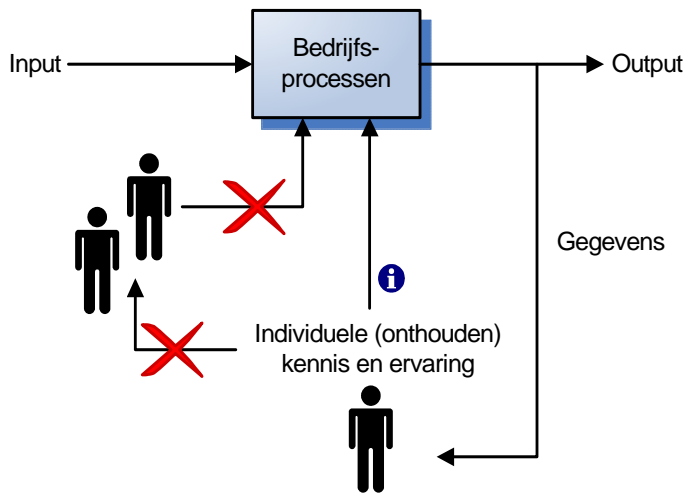
Kennis is kostbaar.



Gegevens als afvalproduct

Naast producten of diensten rollen er ook allerlei gegevens uit een bedrijfsproces. In het stroomschema op de volgende pagina gebruikt niemand deze gegevens; hooguit eigen ervaringen worden gebruikt. Actuele gegevens over ieders actuele ervaringen worden niet opgeslagen en gaan dus grotendeels verloren.

Deze gegevens vormen echter de basis voor informatie en kennis.



Gesloten informatiesystemen

In het algemeen realiseren bedrijven zich het belang van informatie. Zij stellen informatie beschikbaar in de vorm van boeken, rapporten, handleidingen, e-mail en door het in gebruik nemen van computernetwerken. Desondanks blijft veel informatie verborgen voor effectief (her)gebruik. Het betreft namelijk vaak tamelijk gesloten informatiesystemen. Aan zulke systemen ontbreekt een systematisch classificatiesysteem waarmee informatie tot kennis wordt verheven. Deze classificatie vormt tevens de basis voor de toegankelijkheid van de informatie.

Kennis vraagt om management

Voor effectief hergebruik van kennis moeten uw medewerkers de kennis binnen het bedrijf kunnen rubriceren, verspreiden, vinden, onderhouden, evalueren en veredelen. Met behulp van structuren en eenvoudige hulpmiddelen zijn effectieve kennissystemen op te zetten. Daarmee kan kennis worden beheerd en toegepast: *Manage the Knowledge!*®



Know how vraagt om training

Alleen kennis is niet voldoende. De medewerkers moeten de kennis ook kunnen gebruiken. Pas dan kunt u van 'know how' spreken. Daarvoor is opleiding en training noodzakelijk. Het rendement van investeringen in opleidingen en trainingen kunt u verhogen door het opleidingsmateriaal en de operationele kennis te integreren tot één kennissysteem.

Kennis is een grondstof.

Informatie is nog geen kennis.

Kennismanagement streeft naar een optimale benutting en ontwikkeling van kennis.

Integratie van operationele kennis, opleiding en training voor een hoger rendement.

De voordelen van kennis ...

Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering.

Kennis is niet vaag. Kennis moet vastliggen.

Kennis en ervaring bij de hand.

Een kennissysteem is een collectief geheugen.

Een optimaal gebruik van kennis leidt tot een scala van voordelen. Het vormt de basis voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering.

Behoud van kennis

Niet alleen externe, maar ook interne deskundigen blijven slechts een beperkte periode voor uw organisatie werken. Taakrotatie en andere vormen van het flexibel inzetten en het laten doorstromen van medewerkers zijn ook redenen waardoor deskundigheid onvoldoende beschikbaar kan zijn.

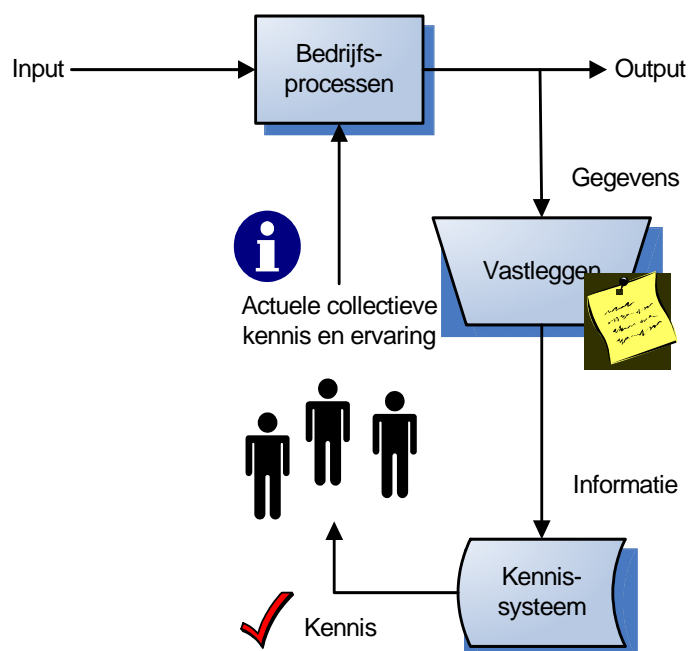
Met de opslag van kennis in kennissystemen kan worden voorkomen dat er problemen ontstaan in de kwaliteit van de productie of dienstverlening.



Overdracht van kennis

Vaak zijn de experts binnen de organisatie druk bezet en hebben ze niet de tijd om zich met routinematige zaken bezig te houden. Bovendien kan niet iedere expert zijn kennis zodanig onder woorden brengen dat anderen daarvan kunnen leren. Een goede oplossing is deze kennis veilig te stellen in een kennissysteem.

Met de bedrijfsspecifieke kennis van het kennissysteem als aanvulling op hun vakinhoudelijke kennis, zullen (nieuwe) medewerkers hun taken beter en sneller kunnen uitvoeren. De gebruiker van een kennissysteem zal zich na verloop van tijd een deel van de door het programma gehanteerde kennis eigen maken.



Snelle keuze van beproefde en actuele oplossingen

Zeker in stresssituaties is het moeilijk foutloos te werken. Kennissystemen dragen bij tot het sneller vinden van betere oplossingen en leiden tot meer consistentie in gekozen oplossingen. Daardoor neemt de kwaliteit en de produktiviteit toe.

Door het systeem regelmatig te voeden met actuele informatie blijft het systeem 'leven' en worden nieuwe oplossingen *direct* algemeen toegepast. Zo veroudert de kennis binnen uw bedrijf niet.

Distributie en vermenigvuldiging van kennis

Bij gebruik van een kennissysteem in een netwerk kan de informatie 24 uur per dag en op iedere werkplek binnen uw bedrijf beschikbaar zijn. De kennis wordt minder lokatie-, persoons- en teamafhankelijk. Bovendien gaat de ontwikkeling van kennis sneller als iedereen de mogelijkheid krijgt om het systeem te voeden met zijn of haar actuele kennis. Daarmee verhogen uw medewerkers zelf de snelheid van het *continu verbeteren* van de bedrijfsprocessen en de organisatie.

Hoger praktisch rendement bij opleiding en training

In plaats van het op schrift stellen van opleidings- en trainingsmateriaal, heeft het voordelen dit materiaal op te nemen in het kennissysteem. De leerstof zal hierdoor nog nauwer aansluiten op actuele praktijksituaties. Op haar beurt profiteert de praktijk van nieuwe kennis uit de leerstof, omdat het materiaal in bijvoorbeeld een fabriek ook direct op de werkvloer beschikbaar is. Er ontstaat dus een wisselwerking tussen praktijkkennis en leerstof. Extra voordelen zijn de zeer lage kosten van het actualiseren van het opleidingsmateriaal en de onmiddellijke algemene beschikbaarheid van de wijzigingen.



Hogere produktiviteit.

Dat wat iedereen weet, beschikbaar maken voor allen.

De ontwikkeling van kennis versnellen.

Wisselwerking tussen opleiding en praktijk.

Kennis is macht, informatieselectie wordt macht ...

Binnen uw bedrijf kunt u de toegankelijkheid van kennis en de mogelijkheden voor een flexibel gebruik van kennis vergroten. Iedere medewerker zal dan snel alle relevante informatie kunnen krijgen, begrijpen en gebruiken. Een open informatiesysteem met een goede meta-structuur brengt de collectieve kennis van uw bedrijf letterlijk binnen handbereik van alle medewerkers.



Kennis beschikbaar maken

Sommige kennis ligt verborgen in systemen, andere kennis is veelal het bezit van een individu. Belangrijk is dat mensen hun kennis prijsgeven. Pas dan kunt u die kennis vastleggen in uw systeem. Pas dan wordt kennis overdraagbaar en kunnen de medewerkers gezamenlijk nieuwe kennis genereren door kennis te combineren. Dit is een continu proces.



Kennis structureren

Kennis is informatie met structuur. De basis voor kennismanagement ligt in het structureren van beschikbare relevante informatie. Het *classificeren* of *groeperen* van die informatie is dan ook een eerste belangrijke stap.



De waarde van informatie wordt bepaald door de organisatie ervan.

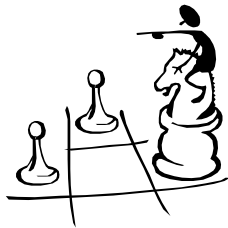
Kennis toegankelijk maken

Ondersteunende informatie moet direct oproepbaar zijn. U moet er als het ware doorheen kunnen navigeren. Voorwaarde voor een snelle toegang tot de informatie is een goede *meta-structuur*. Deze is een afgeleide van de eerder genoemde classificatie en fungeert als kapstok waaraan u informatie kunt ophangen en waarmee u informatie d.m.v. selectie kunt terugvinden.



Kennis tot inzicht laten leiden

Met een goede structuur zijn medewerkers in staat de opgeslagen kennis in een breder perspectief te zien. Zij kunnen namelijk vrij door deze structuur lopen en zelf keuzes maken. *Het systeem levert kennis, en niet alleen antwoorden*. Samen met hun eigen ervaring leidt dit tot een goed begrip en meer inzicht.



Dit aspect kunt u verder uitbuiten door voor bepaalde onderdelen van opleidingen en trainingen ook het kennissysteem te gebruiken.

Kennisnavigator

Minimale tijd om te vinden...

... en te begrijpen.

Voorbeelden vindt u op de volgende pagina!

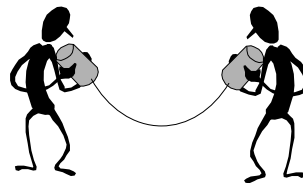


Toepassingen van kennissystemen zijn haast even talrijk als er kennisgebieden zijn. Onderstaande voorbeelden geven een idee. Elk idee kan in elk bedrijf en op elk kennisgebied naar eigen inzicht worden uitgewerkt.

Communiceren en kennis verspreiden

Veel informatiesystemen zijn alleen toegankelijk voor leden van de staf of het management. Hierdoor wordt het uitvoerend personeel afhankelijk van sturende informatie van het management.

Door uw personeel zelf de beschikking te geven over relevante informatie kan het bedrijf profiteren van de daaropvolgende optimalisatie van hun beslissingen. Beter beslissingen zullen leiden tot een grotere effectiviteit en efficiëntie.



Een eerste mogelijkheid is uw bestaande databanken (geautomatiseerd) te koppelen aan uw kennissysteem. Iedereen binnen uw bedrijf kan dan gebruik maken van bestaande gegevens (zonder extra licentiekosten!). Indien gewenst laat u cijfermatige gegevens door software direct omzetten in grafische vorm. Gevolg is dat u relevante gegevens uit de databank veel effectiever kunt presenteren richting uw medewerkers.

Een productiebedrijf kan iedereen inzicht geven in bijvoorbeeld de hoeveelheid productie en storingen van de afgelopen dag, de storingsanalyses, de planning van de huidige dag, week of maand, informatie over de verpakkingwensen van de klant, de samenstelling van de ploegen, de verkoopprijzen, ...

Een tweede mogelijkheid is het handmatig invoeren van informatie in het kennissysteem, zoals: vakkennis, kwaliteitsafwijkingen en storingen met bijbehorende oplossingsmogelijkheden, checklists, voorschriften, recepturen, jaarplanning van diverse activiteiten, alarmnummers, gegevens van andere vestigingen, literatuurbronnen, ...

Werken is communiceren.

Kennis maakt kapitaal.

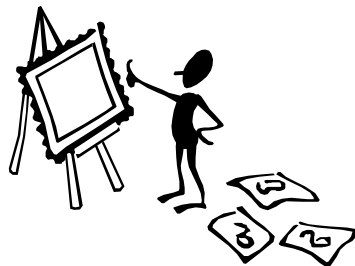
'Slimmer' werken

Kennissystemen worden gebruikt ter ondersteuning van de probleemoplossende vaardigheden van de mens. Nog 'slimmer' werken dan u nu doet, hoeft weinig te kosten. Dit kan door iedereen gebruik te laten maken van bestaande kennis. Sla bijvoorbeeld kennis over procesinstellingen op en maak er gebruik van bij het instellen van machines. Door het kennissysteem te voeden met de laatste gegevens uit de praktijk blijft het een actuele bron van informatie. Ongemerkt werkt het bedrijf aan *continue verbetering*.



Opleiden en trainen

Het personeel ontvangt veel informatie als zij een cursus of training volgt. Terug in de praktijksituatie wordt als gevolg van uiteenlopende redenen slechts een fractie van die informatie gebruikt. Voor het cursusmateriaal vindt men in de regel een plaats in de boekenkast, thuis. Gevolg is dat de daarin opgenomen informatie niet toegankelijk is op de werkvloer. Zet opleidingsmateriaal niet (alleen) op schrift, maar neem het op in het kennissysteem. Na het volgen van een cursus blijft de informatie toegankelijk en kan deze ook door collega's worden gebruikt die de cursus niet hebben gevolgd. Bovendien kan men het dan bijwerken met actuele ervaringen. Hiermee onderkent u dat opleiden een continu proces is. De grenzen tussen operationele kennis en opleidingsmateriaal verdwijnen. Het praktische rendement van cursussen wordt beduidend hoger. Consequentie is dat u als vanzelf overstapt op Computer Ondersteund Onderwijs (COO). COO is individueel, indringend en aan te passen aan het leervermogen van de cursist.



Up-to-date informeren en presenteren

Multimedia systemen zijn voor vertegenwoordigers en onderhoudsmonteurs zeer geschikt om informatie te presenteren of om bij de klant de beschikking te hebben over troubleshooting kennis. Helaas is het zeer kostbaar de informatie in dergelijke systemen up-to-date te houden. Kennissystemen met multimedia capaciteiten lossen dit probleem op. De inhoud van deze systemen kunt u zelf actueel houden. Bovendien zijn ze op locatie prettiger in gebruik en werken sneller op goedkopere apparatuur.

Diensten van Rooij Consultancy ...

Een gestructureerde samenwerking met *Rooij Consultancy*.

Rooij Consultancy geeft u graag een demonstratie van een kennisstelsel.

Manage the Knowledge![®]

...samen met

Rooij Consultancy

Postbus 1539
8001 BM Zwolle

☎ 038-452 6666
📠 084-740 40 73

<http://www.rooijconsultancy.nl>

e-📧:
info@rooijconsultancy.nl

Rooij Consultancy kan veel voor u betekenen als u het gebruik van kennis binnen uw bedrijf wilt optimaliseren.

Kennismanagement

De diensten op het gebied van kennismanagement kunnen bestaan uit het:

- ontwikkelen van een projectaanpak en de coördinatie van het project. Hiervoor hebben wij een standaardaanpak ontwikkeld die als uitgangspunt kan dienen;
- ontwikkelen van het kennismanagementproces;
- selecteren van het best passende kennisstelsel;
- selecteren van een *pilot* toepassing;
- installeren en configureren van het kennisstelsel;
- stap voor stap implementeren van toepassingen (informatie structureren en vastleggen);
- instrueren van het personeel;
- testen en verbeteren van de geselecteerde oplossing.

Aanvullende diensten zijn:

- ontwerpen en programmeren van 'links' tussen uw bestaande informatiesystemen en het kennisstelsel;
- uitbreiden van het kennisstelsel of de ondersteuning daarbij;
- up-to-date houden van de vastgelegde kennis, zodat uw organisatie daar in mindere mate mee wordt belast;
- aanmaken van grafische schermen, bijvoorbeeld voor presentatie- en educatieve doeleinden.

Overige diensten

Naast het leveren van diensten op het gebied van kennismanagement zijn wij actief op de volgende gebieden:

- **Procesmanagement en -optimalisatie, BPI-projecten** (Business Process Improvement)
- **Downtime-reductie** (m.b.v. een in eigen beheer ontwikkeld tool, *het S&S MIS, Storing- en Stilstand Management Informatie Stelsel*: registratie, correctie, analyse, publicatie en oplossen van storingen)
- **Kwaliteitsmanagement (incl. (informatie)beveiliging)** (o.a. geïntegreerde managementsystemen, INK/EFQM, ISO 9001:2000, AS 9100, ISO 14001, JAR, ITIL, BS7799 / ISO 17799)
- **Detachering en interim management.**

Rooij Consultancy

• procesmanagement en -optimalisatie (BPI) • kwaliteitsmanagement •
• downtime-reductie • kennis- en documentmanagement •
• detachering en interimmanagement •

