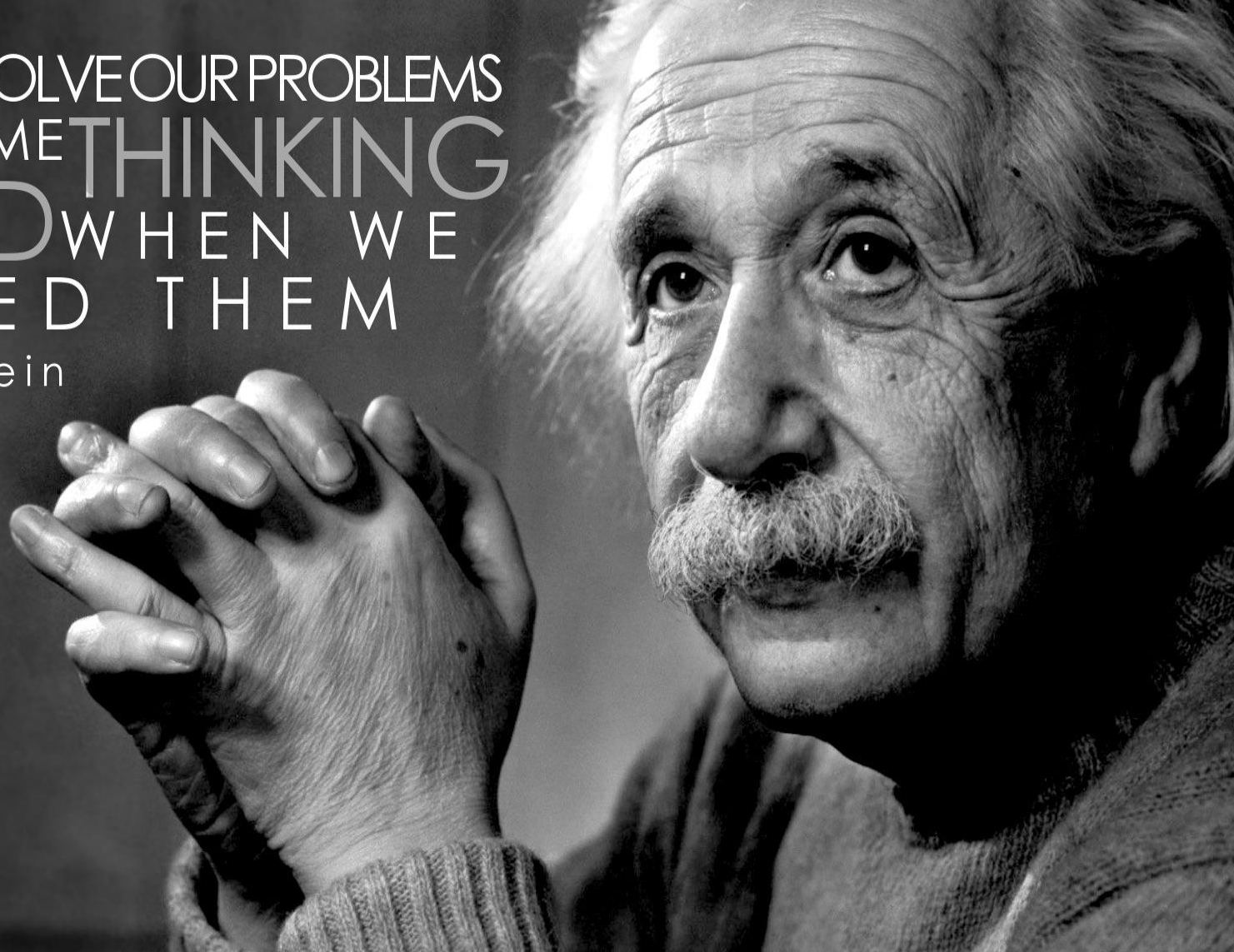


WE CANNOT SOLVE OUR PROBLEMS
WITH THE SAME THINKING
WE USED WHEN WE
CREATED THEM

-Albert Einstein



INSTITUUT INTERVENTIE
MANAGEMENT

www.kennisflexibilisering.nl

Filosofie: kennisvertrouwen en deelbaarheid

De Kennisflexibilisering gaat verder dan het traditionele proces-, kwaliteits- en leandenken!

- Kennisflexibilisering is gericht op de 'kenniswerker' om meer rendement te creëren uit de beschikbare kennis binnen de organisatie.
- Hierdoor wordt niet alleen het proces en kwaliteit van product/ dienst verbeterd, maar kunnen ook de complexe vraagstukken aangepakt worden(e.g. kennisoverdracht) .
- Met Kennisflexibilisering komt de kenniswerker centraal te staan en worden de middelen i.e. proces en kwaliteitsdenken teruggebracht tot hun oorspronkelijke analytische kracht



Situatieschets case Thonkin BV

Het management geeft aan dat de productie afdeling R wordt geconfronteerd met de volgende uitdagingen :

- 70% van de 'complexe herstellingen' vergen 80% extra behandeltijd en een extra doorlooptijd van 150%.
- Op jaarbasis worden er 400 rework opdrachten (extra uren €7500/opdr) door de klant aangeboden te wijten aan slecht onderhoud/herstel.
- 12 van de 22 senior electromonteurs en engineers (=kenniswerkers) stromen in de komende 3-5 jaar uit. En 8 jonge kenniswerkers dienen zich de proceskennis versneld eigen te maken.
- Gezien het tekort aan kenniswerkers binnen de organisatie dient de afdeling een kortere en snellere procesafhandeling te ontwikkelen.



Verwachtingen

- Thonkin wil een hoger rendement op de beschikbare kennis behalen. Dit door de kennisdeling onder kenniswerkers en tussen afdelingen te flexibiliseren.
- Thonkin staat open om de uitbestede opleidingen, deels weer bij de core business te voegen (=> kortere leadtimes, lagere kosten en meer on-the-job & on-site training).
- De aanpak wordt uitgevoerd door een 50/50-taskforce van Thonkin en IIM-medewerkers.
- De aanpak is modulair opgebouwd en bestaat uit vijf fases.



Plan van aanpak

Fase 1 : **Kennisflex assessment**

Doel: Primaire proces(sen) en uitdagingen worden gevisualiseerd en gekwantificeerd

Fase 2 : **Vorbereiding**

Doel: Samenstelling van (Kennis)netwerkteam, stuurgroep en voorstel tot Kennisstrategie en Plan van Aanpak (PvA)

Fase 3 : **Ontwikkeling**

Doel : Het K-netwerkteam werkt verbeter-& redesignacties uit op basis van proces- en oorzakaanalyse ism álle interne/ externe kenniswerkers

Fase 4 : **Implementatie**

Doel : De verbeteracties om de gewenste kennisflex binnen het primaire proces te verkrijgen worden door het K-netwerk-team geïnstalleerd

Fase 5 : **Installatie K-beleid**

Doel : het installeren van het Kennisflex beleid in alle primaire processen



Methode

- Het management ontwikkeld onder begeleiding van IIM een Kennisflexbeleid en dit op basis van een pilot project.
- De Kennisflex methodiek zorgt voor een stapsgewijze aanpak.
- Voor ieder geselecteerd primair proces wordt een Kennis netwerkteam opgezet.
- Ieder Kennisnetwerkteam komt wekelijks tezamen (2->1 dag/wk).
- De IIM- consultant bereid voor en begeleid het K-netwerkteam in zijn opstart(2d/wk).
- De directie wordt maandelijks gebriefd over status en resultaten.
- De normale lead time van een kennis netwerk traject zit \pm 6-9 maanden.



De methodiek – 11 stappen

1. Kennisflex assessment van alle primaire processen.
2. Stellen van prioriteiten op basis van een Kennisbeleid.
3. Definiëring primaire processen en gewenste graad kennisflex.
4. Primaire kennisflex meting of nulmeting.
5. Visualiseren van de beoogde primaire processen.
6. Analyse van de procesobstructies op oorzaken.
7. Opstellen van optimalisatie en re-design plan.
8. Voorstelling/toelichting aan Directie en alle kenniswerkers.
9. Implementatie van nieuwe en/of geoptimaliseerde processen.
10. Beoordeling van de kennisflexibilisering op basis van een nulmeting.
11. Institutionaliseren kennisflex d.m.v. ondersteunende systemen.

