



Kennismanagement



*‘Wereldwijde kennis tot waarde maken
voor de organisatie, over geografische en
functionele grenzen heen’.*

Tony Wegewijs,
Business Learning Consultant (voorheen Heineken)

AGENDA

- DE 'HEINEKEN' DEFINITIE VAN KENNISMANAGEMENT
- HET BELANG VAN KENNIS MANAGEMENT VOOR HEINEKEN
- HET PROCES DAT WERD DOORLOPEN:
 - MENS
 - PROCES
 - TECHNOLOGIE
- DE RESULTATEN
- 'LESSONS LEARNED' EN VERGELIJKING MET NON-PROFIT

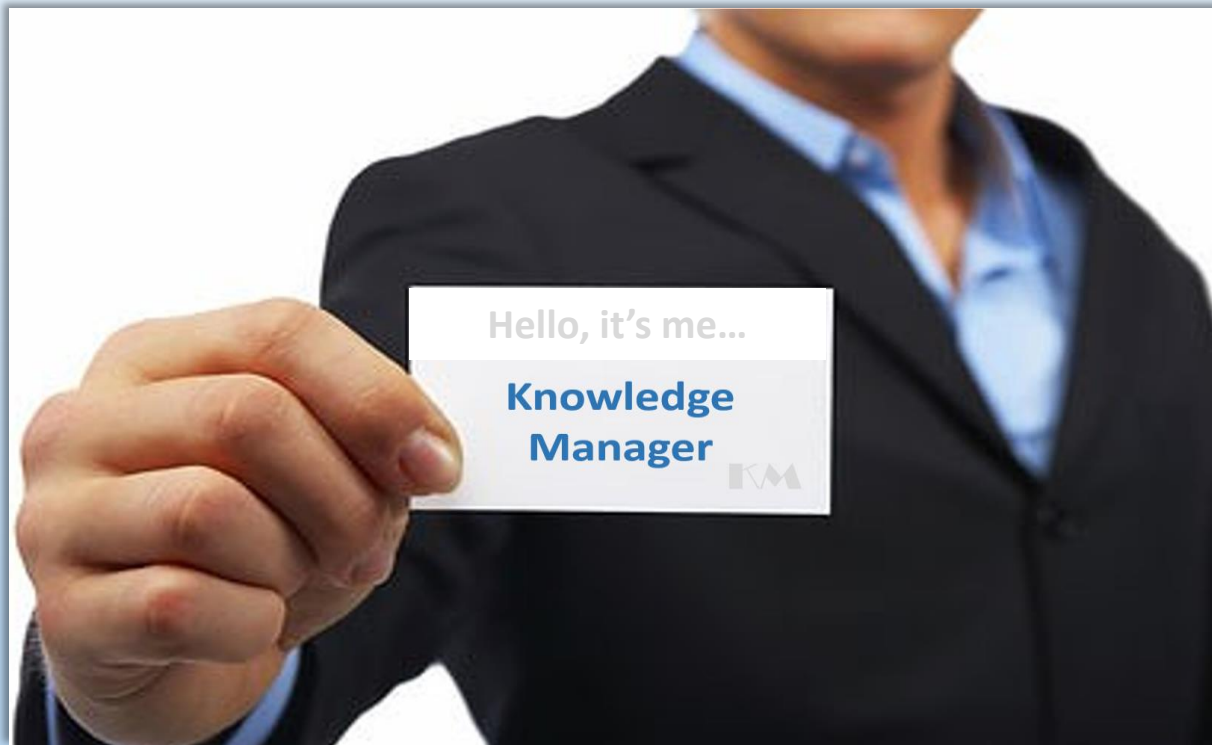


BEELDEN VAN KENNIS MANAGEMENT



Kennis Management...contradictio in terminis?

LinkedIn Blog January 25 2016



DEFINITIE

EEN **OMGEVING** CREËREN EN BEHEREN, DIE MENSEN **STIMULEERT** EN **ONDERSTEUNT** OM **KENNIS** TE **VERBINDEN**, TE **CREËREN**, TE **DELEN** EN **TOE TE PASSEN** ALS ONDERDEEL NORMALE WERKROUTINES EN GEDRAG, OM **WAARDE** **TOE TE VOEGEN** AAN DE ONDERNEMING.

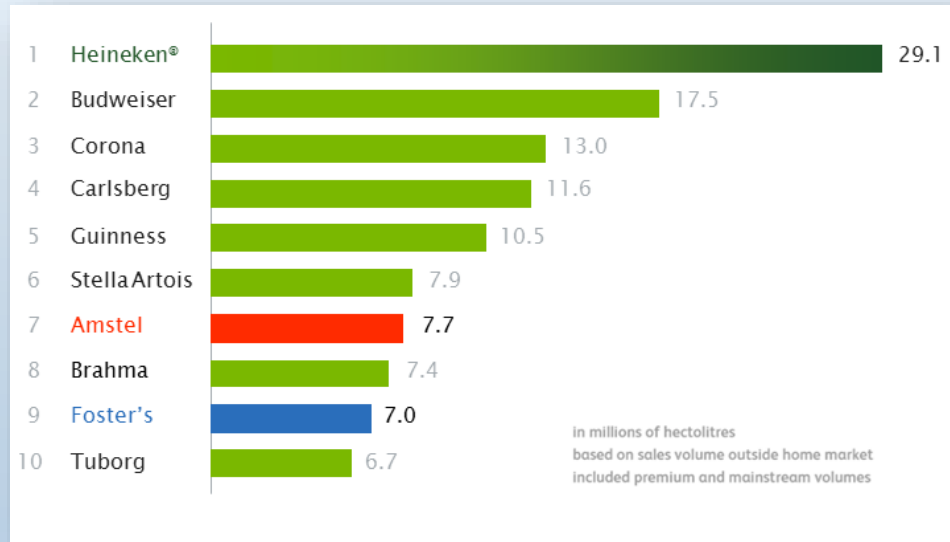




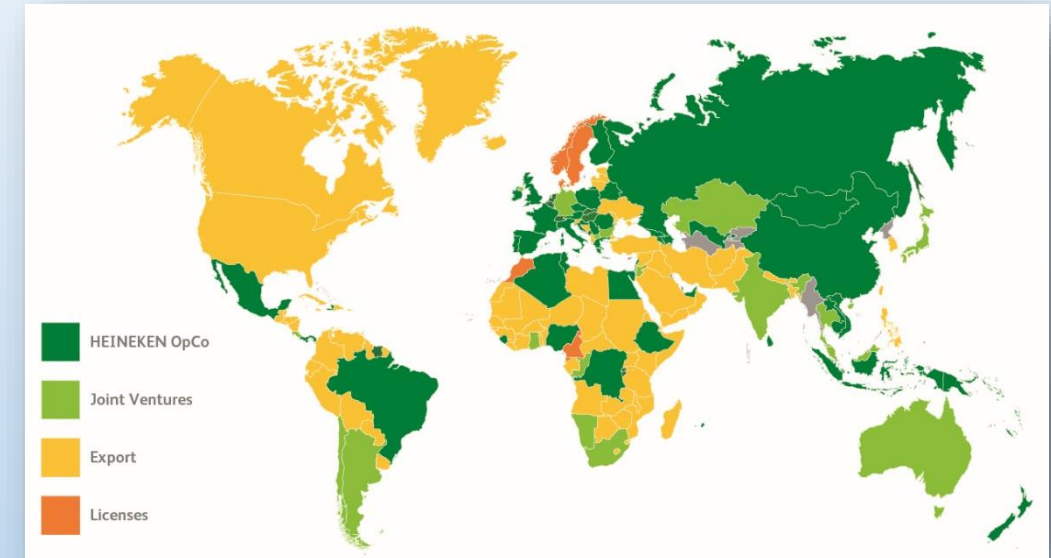
HET BELANG VAN KENNIS
MANAGEMENT VOOR

 **HEINEKEN**

DE KENNIS MANAGEMENT UITDAGING



Think and acts as
ONE
 **HEINEKEN**



165 brouwerijen in meer dan 70 landen

85,000 medewerkers

Totale Bier Volume: 188,3 miljoen hl (2015)

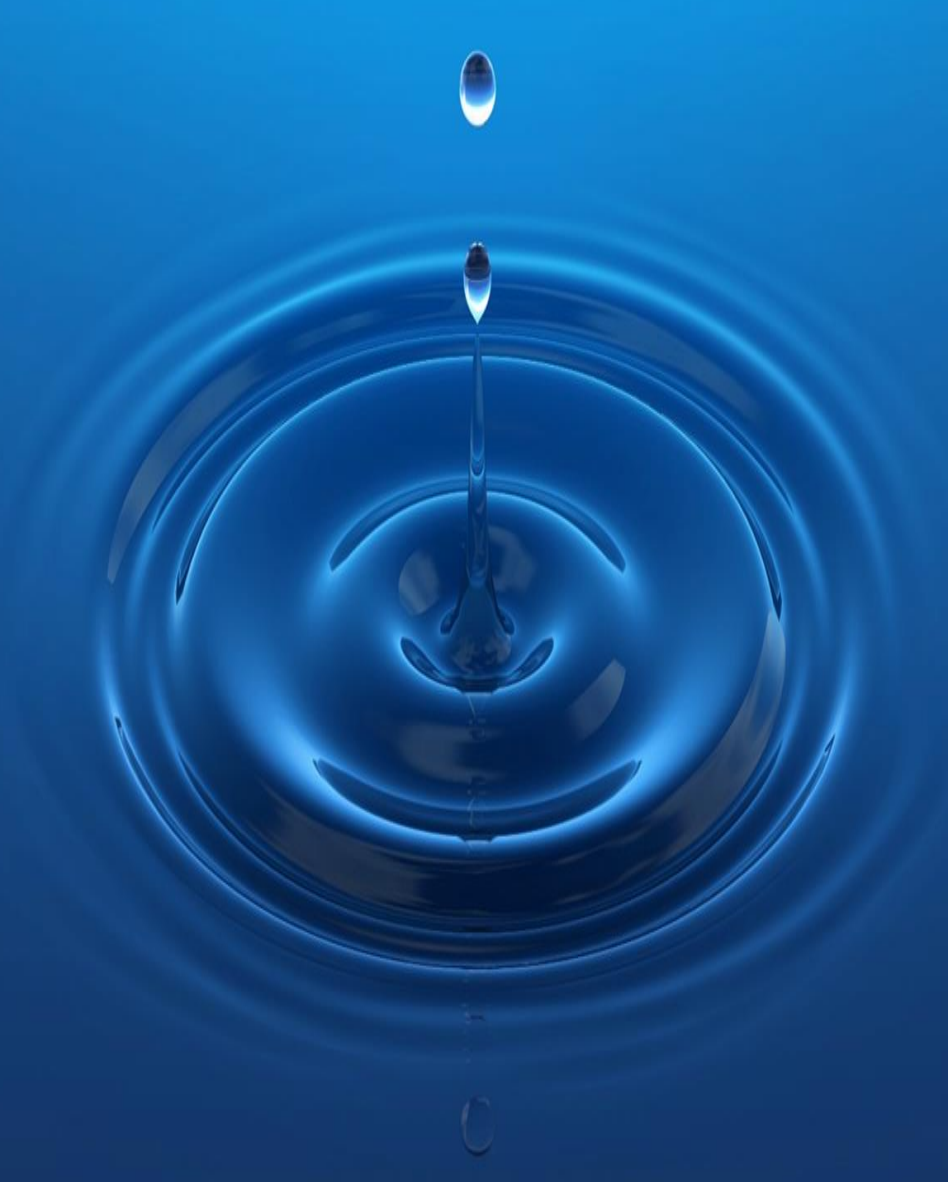
VAN UITDAGINGEN...NAAR DOELSTELLINGEN

Think and acts as

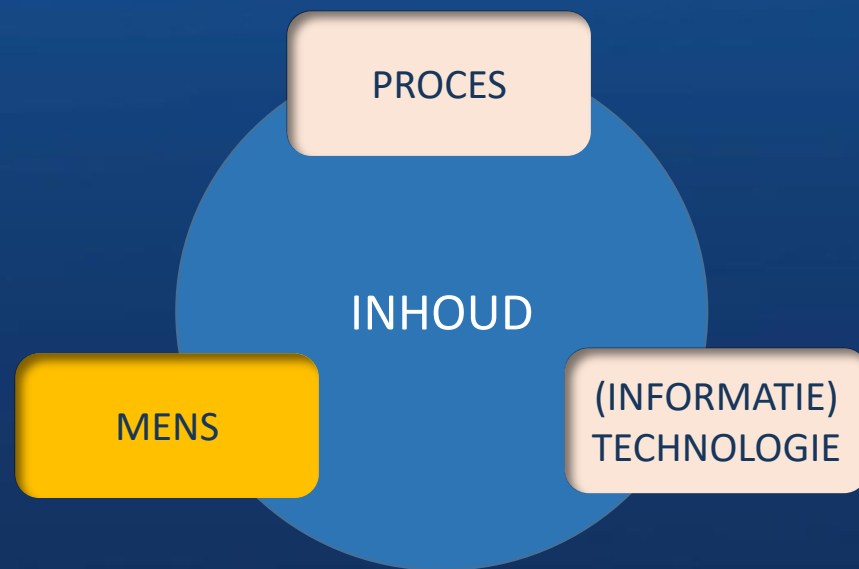
ONE

HEINEKEN

- VERHOOGDE BENUTTING KENNIS POTENTIEEL
- VERHOOGD PROBLEEM-OPLOSSEND VERMOGEN
- VERHOOGD 'LEREND VERMOGEN' ORGANISATIE
- ONDERSTEUNING GOVERNANCE EN CONTINU VERBETER(PROJECTEN)
- STIMULEREN VAN 'PEER-NETWORKING'
- ZOEKTIJDEN NAAR INHOUD EN EXPERTISE VERLAGEN
- LEREND LEIDERSCHAP ONTWIKKELEN
- KENNIS TOT COMPETITIEF VERSCHIL MAKEN



HET PROCES DAT WERD DOORLOPEN BIJ



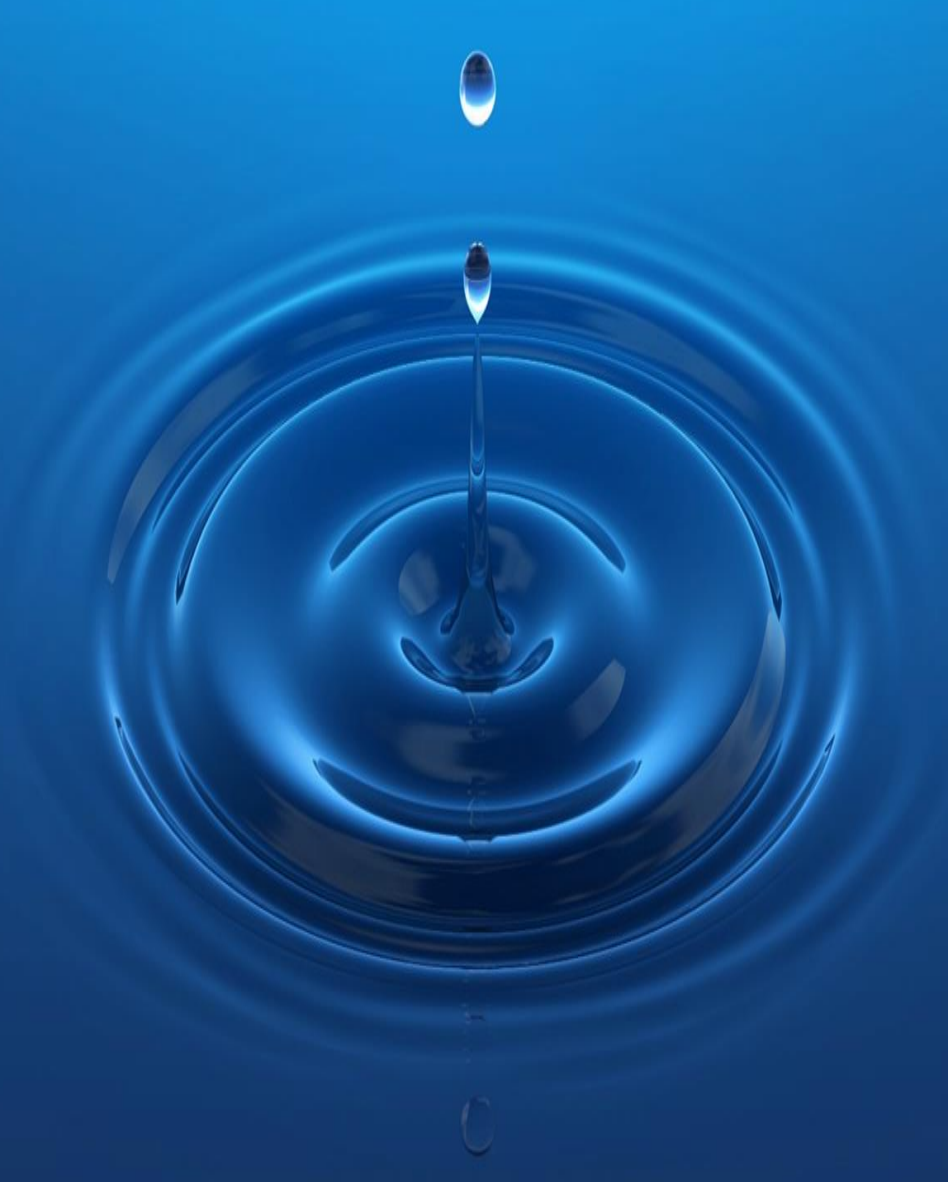
DE MENS

- MENS IS PRIMAIRE EN UNIEKE KENNISBRON
- **HUMAN CAPITAL** : KENNIS, VAARDIGHEDEN, GEDRAG > TRAINEN EN COACHEN
- **SOCIAL CAPITAL**: MEERWAARDE DOOR INTERACTIE
- INTEGRATIE **WERKEN EN LEREN** **70-20-10**
- WAARDEREN EN (H)ERKENNEN KENNISPOTENTIE
- VERANDER- EN COMMUNICATIEMANAGEMENT
- BEHOUD VAN KRITISCHE BEDRIJFSKENNIS*

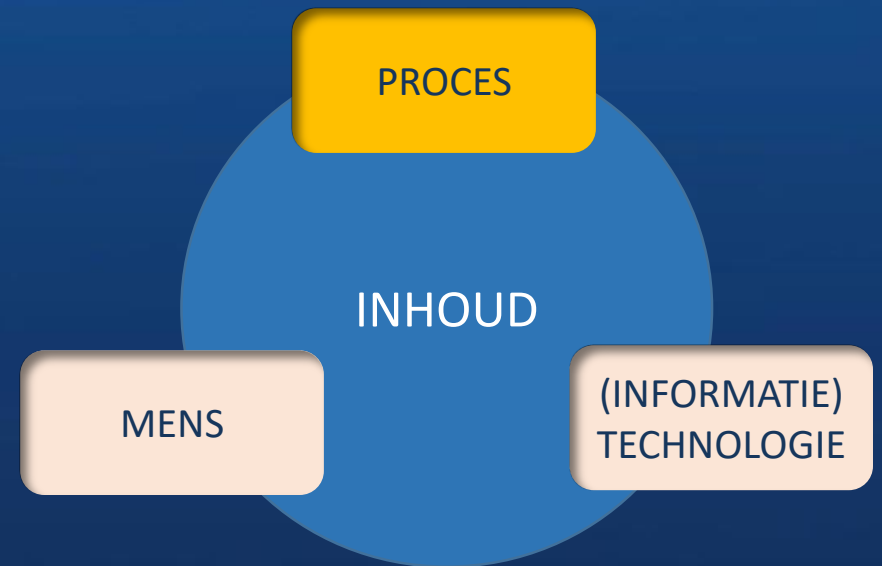


IN PRAKTIJK BETEKENDE DIT...



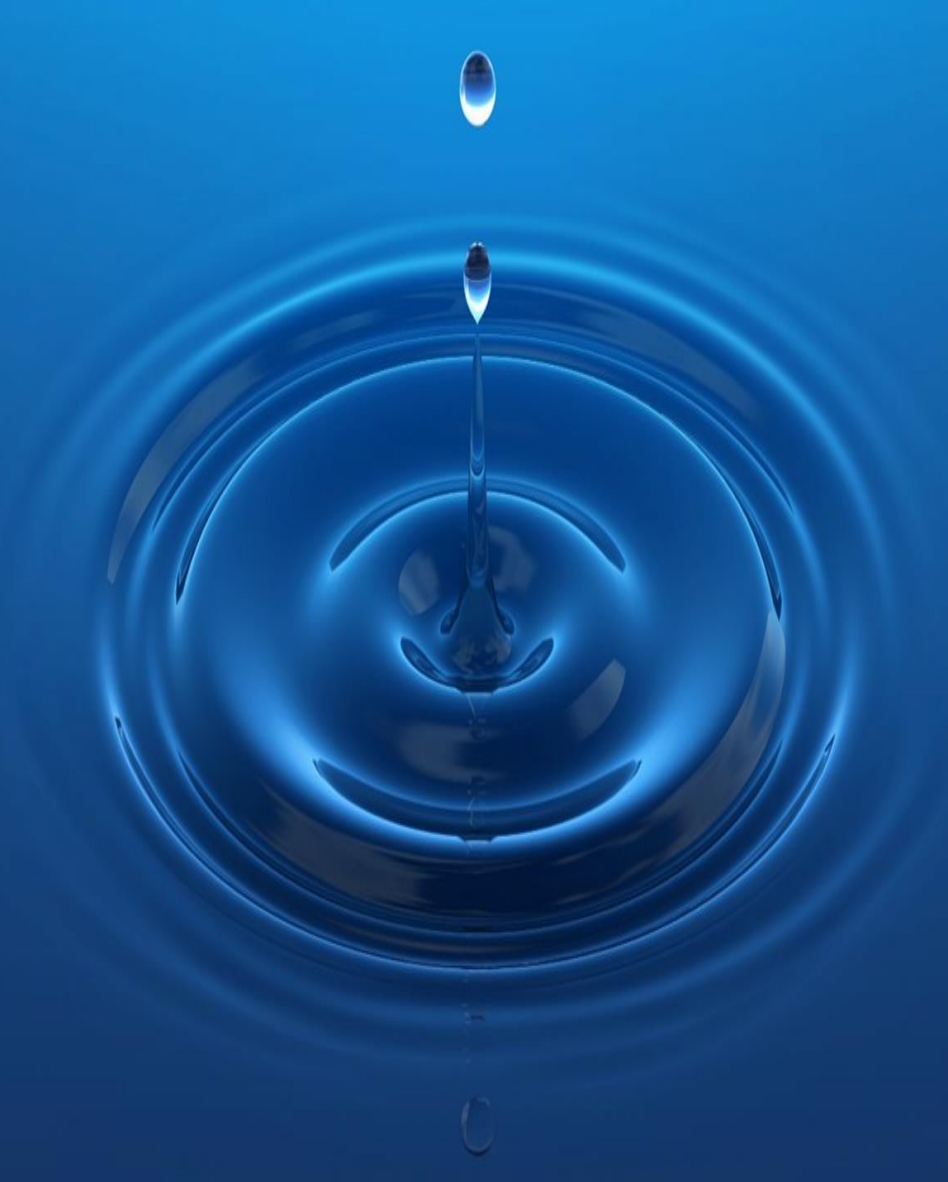


HET PROCES DAT WERD DOORLOPEN BIJ

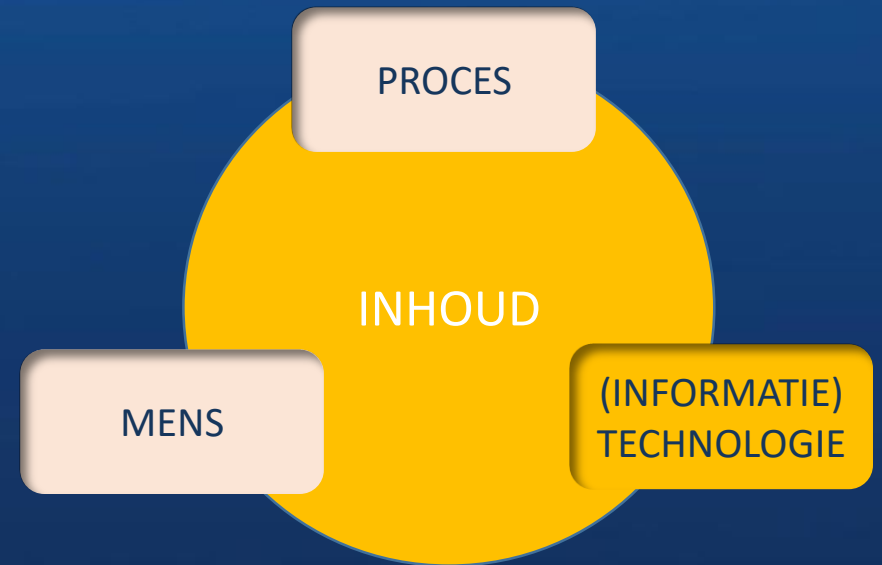


HET PROCES: DE KENNIS-WAARDEKETEN

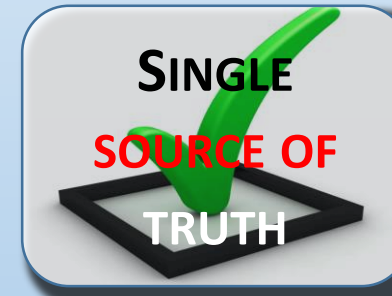




HET PROCES DAT WERD DOORLOPEN BIJ



EISEN VAN DE RVB AAN SYSTEEM EN INHOUD



CROSS FUNCTIONELE AANPAK



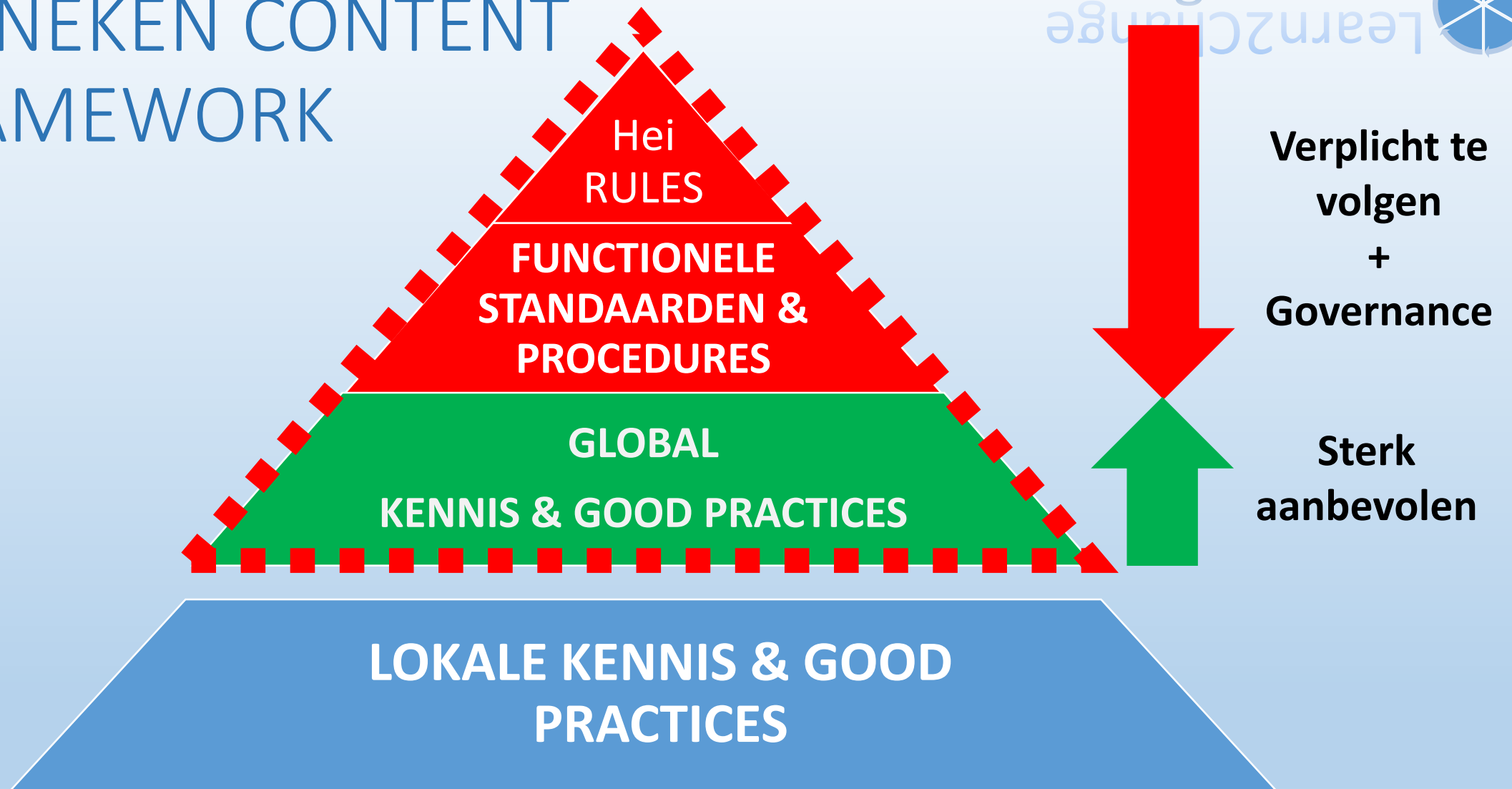
DOEL VAN KM COMMUNITY

- ONTWIKKELEN VAN KENNIS OP KM GEBIED
- LEREN STIMULEREN OVER GRENZEN VAN DISCIPLINES
- GEZAMENLIJKE FUNCTIONELE EISEN
- EIGENAARSCHAP KM PROCES
- EENDUIDIGHEID
- PROJECTMANAGEMENT / IMPLEMENTATIE

HEINEKEN CONTENT FRAMEWORK



HEINEKEN CONTENT FRAMEWORK



HEINEKEN CONTENT FRAMEWORK





Wereldwijde Heineken Kennis Portal

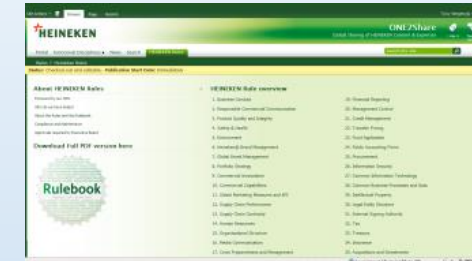
(ontwikkeld op SharePoint 2010)*



Business Conduct



**ONE2Share
Knowledge Portal**



**HEINEKEN
Rules**



**Supply
Chain**



**Human
Resources**



**Control &
Accounting**



**Financial
Markets &**



**Corporate
Relations**



BP&T



Audit



Commerce



Procurement



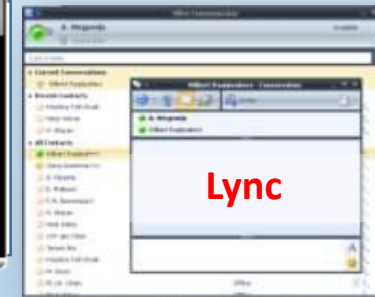
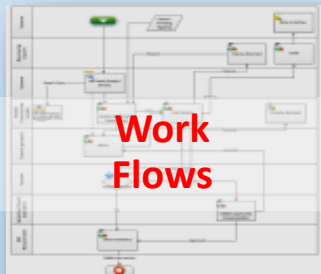
Legal

KM SYSTEEM SharePoint 2010



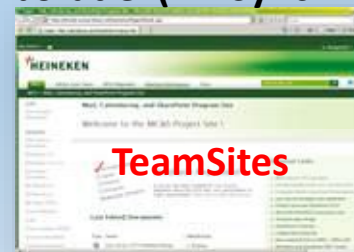
Vinden & Verbinden van Expertise

Managen
Processen
(informatie deel)

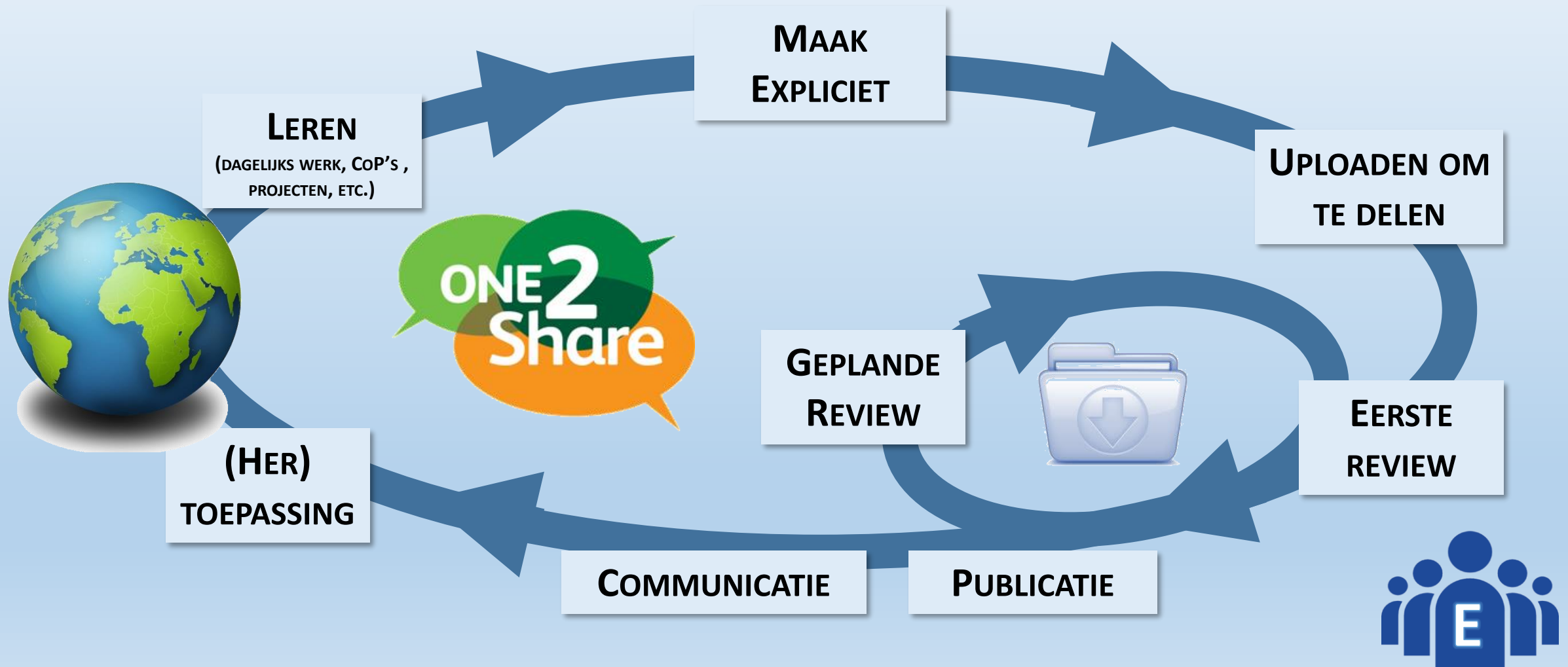


Collaboratie
(Synchron)

Collaboratie (A-=Synchron)



WAAR MENS , PROCES EN TECHNOLOGIE BIJEENKOMEN



DE RESULTATEN **HEINEKEN**

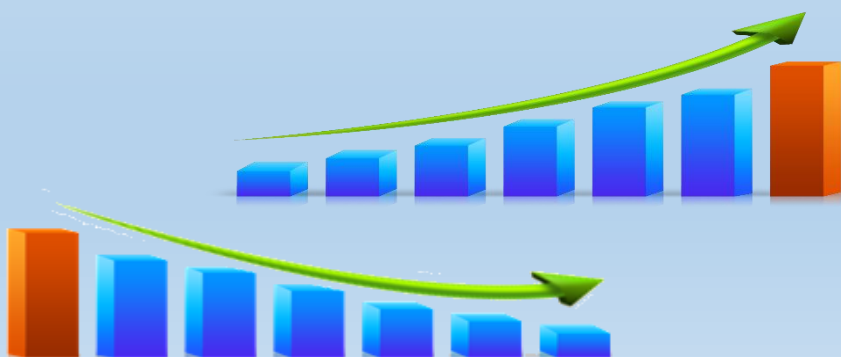




RESULTATEN (VOORBEELDEN)

DIRECTE BUSINESS RESULTS

- 5 MILJOEN EURO BESPARING
INVESTERING NIEUWE FUSTEN
- EXTRACT VERLIES REDUCTIE GEM.10%
TOT GEM 5%
- IT SERVER ONDERHOUDSKOSTEN
REDUCTIE (SAAS)



INDIRECTE BUSINESS RESULTS

- EÉN GLOBAAL HEINEKEN KENNIS SYSTEEM
- EÉN CROSS-FUNCTIONEEL KM PROCES
- VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR KENNIS
- ÉÉN PLEK VOOR HEINEKEN KENNIS (VERBETERD
RISKMANAGEMENT)
- WERELDWIJDE COLLABORATIE TOOLS
- HOGERE BENUTTING VAN KENNISPOTENTIEEL
- 7000 >200.000 HITS/ JAAR
- 10-20 GOOD PRACTICES / WEEK INGELEVERD

BELANGRIJKE LESSEN UIT DE Heineken Knowledge Management Case

- SENIOR MANAGEMENT BETROKKENHEID CRUCIAAL
- (PROCES – MENS – TECHNOLOGIE)⁺
- PROCES VOLGENS KENNIS WAARDEKETEN
- EENDUIDIGE CHANGE MANAGEMENT AANPAK (KOTTER)
- COMMUNICATIE: TIJDIG, CORRECT, RELEVANT, CONTINU
- COMPETENTIES OP NIVEAU
- ADOPTIE VAN PROCESS & TECHNOLOGIE
- DE BUSINESS LEIDT, NIET IT
- LEERCULTUUR BESPREEKBAAR MAKEN VANAF DAG 1



WAT ER VOOR NODIG WAS / IS...

- GEDEELDE VISIE OP KM
- PROGRAMMA- EN VERANDER MANAGEMENT
- GOED BEGRIP CONCEPTEN ORGANISATIE LEREN (DRIVERS & KILLERS)
- DE JUISTE TOOLS & COMPETENTIES: TECHNISCH & MANAGEMENT
- BUDGET



PROFIT V.S. NON-PROFIT

PROFIT

**COMMERCIEEL /
WINST BELANG**

**KENNIS (ONTWIKKELING)
GERICHT OP CONTINUITEIT
WINST / CONCURRENTIE
POSITIE**

**BEDRIJFSKUNDIGE
AANSTURING VAN
BUSINESS DOELSTELLINGEN**

OVEREENKOMST

**VEREISTE SNELHEID VAN
KENNISONTWIKKELING
STIJGT**



**KENNIS-
INTENSIVITEIT NEEMT TOE**
Inventariseren, ontwikkelen,
integreren, delen, toepassen en
evalueren van kennis



**KENNIS WERKERS ZIJN
ONDSCHIEDENDE
PRODUCTIEFACTOR**

NON-PROFIT

**SOCIAAL / MAATSCHAPPELIJK /
WETENSCHAPPELIJK BELANG**

**KENNIS (ONTWIKKELING)
GERICHT OP CONTINUITEIT
DIENSTVERLENING /**

**BESTUURSKUNDIGE / POLITIEKE
/ WETENSCHAPPELIJK
INHOUDELIJKE AANSTURING**

VRAGEN?



<http://www.change2learn.nl>
tony@change2learn.com