

### Al kennis gemaakt?

Onze regering wil Nederland de komende jaren als excellente kenniseconomie op de kaart zetten. Omdat de schaarse creërende industrieën die we nog hebben dreigen te verdwijnen, groeit het besef dat we ons moeten onderscheiden door middel van innovatie. Dat hoeft niet te betekenen dat we miljarden extra aan elementair onderzoek moeten besteden, maar misschien eerder dat we methoden moeten ontwikkelen om innovaties effectiever naar de markt te brengen. Het is te hopen dat kennismanagement, afgekort KM, daarom de komende tijd weer meer aandacht en budget krijgt van directies.

Er duiken de laatste tijd steeds meer semiwetenschappelijke definities van KM op. Principeel moet KM leiden tot synergie door de optimale afstemming van slimme ICT op menselijke creativiteit. Door de al te wetenschappelijke benadering en een overgewaardeerd belang van ICT laten besluitvormers zich helaas afleiden van dit hoofddoel. Het risico lonkt dan dat een KM-project een duur softwarepronkstuk wordt, zonder vat te krijgen op de sluimerende, maar relevante kennis.

Net als bij e-learning is bij KM het succes bijna volledig afhankelijk van menselijk participeren. Zoals gebleken is, gaan mensen niet zomaar uit zichzelf e-leren. Leren kost energie en die moet met een prikkel worden opgewekt. Medewerkers gaan ook niet zomaar hun kennis delen, zeker niet als een kennisvoorsprong een machtsbasis in stand houdt.

Toch is er met een pragmatische KM aanpak wel degelijk snel succes te boeken. Hoe uw mailbox daarbij een verrassende hoofdrol kan spelen, leest u in deze nieuwsbrief.

Wat nog meer zal verrassen is de terugverdientijd. Wellicht een tip voor enkele slimme heren in Den Haag?




drs. Albert F.J. Bausch  
algemeen directeur

### Voor een vast laag bedrag persoonlijke e-HRM ondersteuning

P&O afdelingen worden met steeds meer verschillende ICT toepassingen geconfronteerd en zien door de bomen het bos niet meer.

**HRMSUPPORT**  
com

HRMSupport.com loodst u voor een vast bedrag per jaar over internet. Uw vaste contactpersoon ondersteunt u bij personeelswerving, detachering, assessments, opleidingen en overige elektronische HR-zaken. Lees meer over deze nieuwe dienst van i-Concept op pagina 3. 

## Kennisbeheer en e-learning bij Centa Power Transmission



Het van origine Duitse Centa heeft zich vanaf 1970 gespecialiseerd in oplossingen voor gecompliceerde aandrijfsituaties en torsietrillingsberekeningen voor industriële en maritieme toepassingen. In de afgelopen decennia groeide Centa uit tot marktleider in haar vakgebied met ruim 300 medewerkers in 33 landen. Leadership by innovation blijkt daarbij geen loze bedrijfsleus. Net als veel multinationals met een technologievoorsprong maakt ook Centa een voortdurende spagaat tussen enerzijds het koesteren van bedrijfsgeheimen en anderzijds het zo effectief mogelijk laten circuleren van kennis onder medewerkers. Omdat medewerkers in steeds grotere aantallen vanuit meer locaties en tijdzones een beroep gingen doen op de experts in het hoofdkantoor, werd het onmogelijk om de kennisoverdracht nog enkel via persoonlijke communicatie te organiseren.

i-Concept kreeg de opdracht om een kennismanagementsysteem te introduceren dat aan de volgende randvoorwaarden moest voldoen:

- Het gebruik van het KM-systeem mag bestaan- de processen en procedures niet verstoren.
- De experts moeten per specialisatie herkenbaar en bereikbaar zijn.
- Gecommuniceerde kennis moet zoveel mogelijk automatisch geïndexeerd worden om als naslagwerk hergebruikt te kunnen worden.
- Maximale systeembeveiliging.

Ook in dit project nam i-Concept het bestaande zakelijke computergebruik als startpunt, waarin

steeds minder tijd wordt gemaakt om nieuwe programma's te leren en websites te bezoeken. Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat e-mail de belangrijkste kennisdrager is geworden en door veel professionals als onmisbaar wordt gezien. Met deze feiten als uitgangspunt bouwde i-Concept een kennisbeheersysteem waarin medewerkers hun vragen stellen en door experts laten beantwoorden. De experts zijn toegewezen aan één of meerdere productcategorieën en worden door subtiel ingebouwde incentives gestimuleerd om snel te antwoorden. De teksten, illustraties en overige bijbehorende bijlagen worden in de kennisbank opgeslagen en kunnen op diverse manieren (ook op trefwoord) worden teruggevonden. Vragen kunnen worden gesteld en beantwoord via de besloten gebruikersomgeving, maar ook via e-mail. Op deze wijze hoeven gebruikers geen nieuwe programma's te leren of hun dagelijkse routines te veranderen. De met SSL beveiligde besloten omgeving is door consistente toepassing van de Centa huisstijl naadloos in het bestaande intranet ingepast. Als belangrijke extra functionaliteit is een e-learning module op basis van Studywiser.com technologie toegevoegd. Hiermee kunnen experts zelf korte basiscursussen ontwikkelen zodat nieuwe collega's tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen worden bijgespijkerd. Het systeem kent uitgebreide rapportagemogelijkheden, zoals individuele toetsresultaten uit de e-learning omgeving en een expert top 10 die wordt aangevoerd door de expert die volgens de gebruikers het best de vragen heeft beantwoord.

### In deze i-Concept nieuwsbrief

- Kennisbeheer en e-learning bij Centa
- i-Engine intranet ontleed
- Arbeidsmarkt.com najaarsactie
- HRMSupport.com, uw online P&O assistent
- Nieuwe medewerkers en evenementen
- Spraaktechnologie in Studywiser.com

# Hoe ziet een intranet eruit?

## i-Engine intranet ontleed

Al is de term intranet inmiddels behoorlijk ingeburgerd in het Nederlandse bedrijfsleven, toch zijn uitlatingen als "Aha" en "Kan dat ook?" niet van de lucht als wij onze klanten in hun oriëntatiefase laten zien hoe een intranet werkt. In onderstaande schermafdruk ziet u een typisch voorbeeld van een intranet volgens onze i-Engine methode. De nummers corresponderen met de uitleg eronder.

Enkele voorbeelden van sites gegenereerd vanuit of gebouwd met i-Engine CMS technologie.



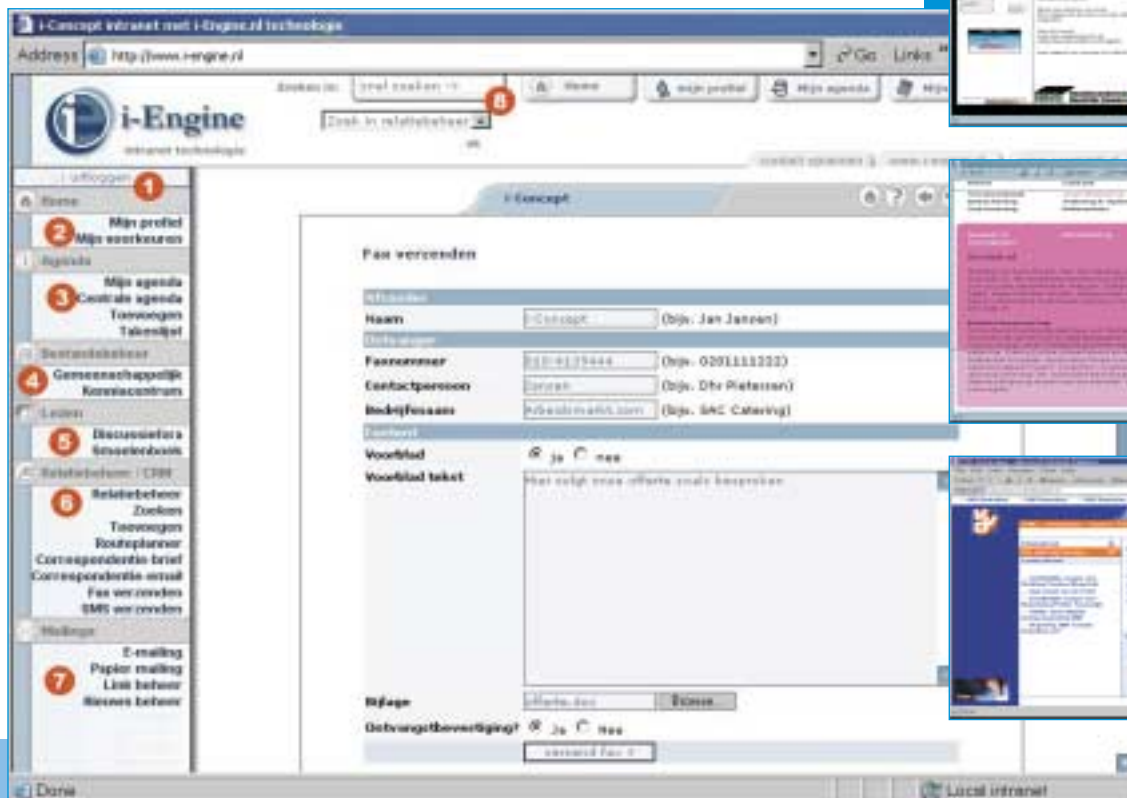
[www.dakdekkers.nl](http://www.dakdekkers.nl)



[www.sociaal.nl](http://www.sociaal.nl)



[www.vvdrotterdam.nl](http://www.vvdrotterdam.nl)



### 1: Home

Op de startpagina van het intranet wordt relevante actuele informatie getoond voor de gebruikers zoals vaknieuws, bericht van de directie, agenda items en verjaardagen.

### 2: Persoonlijk profiel

Elke medewerkers krijgt een persoonlijk en deels naar eigen smaak in te richten intranet. Bepaalde persoonlijke informatie, zoals door kiesnummers en standplaats, zijn via het smoelenboek zichtbaar voor collega's.

### 3: Persoonlijke en centrale agenda

Via de intranetagenda kunnen medewerkers afspraken maken en bevestigen. In de centrale agenda ziet men elkaars aan- of afwezigheid in de komende periode.

### 4: Bestandsbeheer en CMS

Vanuit het intranet kunnen diverse documenten (o.a. offertes of aanmaningen) worden gegenereerd in de gewenste huisstijl en samen met ook andere bestanden centraal worden beheerd. Ook uw website kan via het CMS ge-

actualiseerd worden door diverse gebruikers.

### 5: Smoelenboek en forum

Via het smoelenboek en het discussieforum kunnen leden contact met elkaar opnemen en ideeën uitwisselen. Het forum kan ook worden uitgebreid tot kennismanagementsysteem.

### 6: Relatiebeheer (CRM)

Noteer, beheer en deel relevante relatiegegevens. Niet alleen NAW-gegevens maar ook telefoonnotities en uitgebrachte offertes kunnen in het CRM-systeem worden bijgehouden.

### 7: Correspondentie per brief, e-mail, fax of SMS

Snel een uitnodiging of bevestiging sturen naar een klant? Beheerders maken eerst templates aan voor verschillende brieven, waarna gebruikers snel en eenvoudig brieven voor relaties genereren. De brief kan ook eenvoudig via het systeem per fax verzonden worden, dus zonder eerst te hoeven afdrukken! Denk hierbij ook aan verzending van opdrachtbevestigingen.

### 8: Snel of uitgebreid zoeken

Vanaf alle onderdelen kan altijd snel gezocht worden naar een document, bedrijf, contactpersoon of medewerker. Zoeken in externe bronnen is ook mogelijk. Ook kan een versimpelde persoonlijke navigatiebalk opgenomen worden om bijvoorbeeld direct naar de lopende afspraken en taken te gaan.

### Intranetbeheer

Welke gebruikers mogen welke informatie zien en wie mag het wijzigen? Welke vacatures staan er op de website? Deze en meer behertaken kunnen onder verschillende gebruikers worden verdeeld. Zo kan er een beheerder zijn voor het onderhouden van de website en een collega voor het beheren van de vacatures. Het toewijzen van rechten aan nieuwe gebruikers is voorbehouden aan de "superbeheerder".

### Ook interessant voor uw organisatie?

Bekijk onze demonstratie-omgeving op [www.i-engine.nl](http://www.i-engine.nl) of neem direct contact op met Chris Hall via telefoonnr. 010-4139444.



# HRMsupport.com

## Voor een vast laag bedrag uw eigen online P&O assistent

Het groeiende belang van ICT lijkt de P&O-afdeling in twee kampen te hebben verdeeld. De jongere garde die opgroeide met Nintendo en e-mail versus de conservatieven in het vak die zichzelf het liefst alleen als people manager zien. De ene groep neigt naar overwaardering van het belang van ICT en in het andere kamp heerst overdreven weerstand en afkeer. Toch zullen alle betrokkenen moeten beamen dat het middel er voor het doel is en elke mogelijkheid voor tijd- en kostenbesparing zou moeten worden onderzocht. "Wie niet waagt wie niet wint" geldt immers ook voor stafafdelingen, zeker in economisch mindere tijden.

### Electronic HRM

e-HRM is het verzamelwoord voor alle ICT- en internetapplicaties die het leven van het HR management makkelijker moeten maken. Door het gebruik van termen als personeelsinformatiesysteem, intranet en employee portal in combinatie met online recruitment, e-learning en assessments raken de meesten in hun zoektocht naar efficiency het spoor echter al snel bijster. Het is een logische reactie om dat soort zaken dan maar voor je uit te schuiven. Door het jarenlange contact met P&O functionarissen

kennen de i-Concept consultants deze houding jegens ICT als geen ander. In de loop van 2003 is er bij i-Concept daarom hard gewerkt aan een nieuwe dienst die het beste van twee werelden verenigt.

HRMsupport.com staat voor een team van e-HRMdeskundigen die voor een vast bedrag per maand tot uw beschikking staan voor al uw lastige of tijdrovende ICT- en internetzaken. HRMsupport.com is geen uitzendburo maar een prestatiegerichte assistent die u op afstand bijstaat.

### Werving en Selectie

HRMsupport.com ontlast u bij bepaalde routinematige werkzaamheden in het werving en selectieproces:

- het plaatsen van vacatures op jobsites,
- communicatie richting kandidaten die niet aan het profiel voldoen,
- uitnodigen van kandidaten en afnemen van online assessments, en
- het bijhouden van de vacature- en kandidatendossiers.

Gerelateerd aan het functieprofiel en in samenspraak met u zal HRMsupport.com de kandidaten vragen stellen over hun CV.

### Detachering


Ook voor de tijdelijke functies kan HRMsupport.com zeer kosteneffectieve oplossingen bieden. Via gelieerde jobsites worden snel en doeltreffend kandidaten aangeboden die op detachingsbasis aan de slag gaan, waarna de mogelijkheid bestaat om de betreffende persoon na een maand een vast contract aan te bieden.

### Assessment

Een assessment wordt vaak in combinatie met een psychologische test uitgevoerd door een psychologisch testbureau. Assessments die op maat worden gemaakt zijn soms onnodig kostbaar, omdat u het testbureau moet uitleggen wat u wilt weten. Onnodig, omdat u zelf immers het best in staat bent om zeer specifieke vragen te formuleren over uw vakgebied, waarmee u de echte goede kandidaten kunt onderscheiden van de middelmaat. HRMsupport helpt u bij het ontwikkelen en uitvoeren van online assessments. In zo'n assessment kunnen individuele oefensituaties worden gebruikt, waarmee de kandidaat wordt geconfronteerd met mogelijke toekomstige praktijksituaties. De resultaten van assessments worden in een elektronisch dossier per kandidaat bijgehouden.

### Overige elektronische HR zaken

HRMsupport.com is uw persoonlijke assistent met een speciaal talent voor alles wat met internet en elektronische diensten te maken heeft. Dat komt mooi uit, want daarmee kunt u zich blijven concentreren op datgene dat voor u als HR-functionaris zo belangrijk is: het persoonlijke contact met (potentiële) werknemers.

Onderstaande tabel toont u een voorbeeld van een HRMsupport klant, een middelgroot installatiebedrijf. 

Onderdeel dienstverlening	HRMsupport aanpak	Kosten €	Conventionele aanpak	Kosten €
Vacature verkoper binnendienst m/v (indicatie bruto jaarsalaris $\square$ 32.000)	Vacatures worden op professionele jobsites geplaatst. HRMsupport maakt eerste selectie uit reacties.	-	Vacatureplaatsing in krant of op jobsite. Alle reacties (inclusief ruis) zelf behandelen	2.500+
Assessment waarin op specifieke vakinhoudelijke kennis wordt getoetst.	U levert vragen en antwoorden, HRMsupport ontwikkelt de test. Eerste selectie kandidaten doet test.	-	Specifiek assessment door psychologisch testburo, maar zonder vakinhoudelijke kennis.	10.000+
Reacties, CV's en assessment scores worden in dossiers opgeslagen	Topselectie kandidaten wordt persoonlijk voorgesteld, waarvan 1 kandidaat uiteindelijk arbeidscontract tekent.	-	1 kandidaat tekent arbeidscontract (provisie 20% van jaarsalaris)	6.400+
HRMsupport jaarcontract		4.950		
<b>Totale kosten</b>		<b>4.950</b>		<b>18.900+</b>



## Nieuwe medewerkers

Personeelswerving blijft vooral mensenwerk. Daarom heeft Arbeidsmarkt.com onlangs haar service-desk versterkt met Linda Fenne en Wilson da Cruz. Zij staan voor u klaar met raad en daad, dus ook om u te helpen met het plaatsen van vacatures en om e-mailings naar selecties van kandidaten te verzenden.



## Interessante evenementen

### Knowledge

#### Management 2003

10-12 november 2003

Amsterdam

[www.kmeurope.com](http://www.kmeurope.com)

#### Online Educa Berlin 2003

3 - 5 December 2003

Berlijn

[www.online-educa.com](http://www.online-educa.com)

#### P&O Systems 2004

30 maart 2004,

Congrescentrum

"de Reehorst", Ede

[www.po-systems.nl](http://www.po-systems.nl)

## Studywiser.com breidt Learning Content Management Systeem uit met Spraaktechnologie.

Een belangrijk obstakel voor een effectief gebruik van e-learning binnen middelgrote organisaties is het ontbreken van tijd en expertise om specifieke leerinhouden te ontwikkelen. Vaak zijn er verspreid door de organisatie al handboeken, powerpointpresentaties en instructies voorhanden. Echter, de inhoudskundige ontbeert de tijd en/of vaardigheid om die materialen in een professionele en esthetisch verantwoorde vorm in het intranet of in de leeromgeving te plaatsen.

E-learning is inderdaad geen digi-

tale kopie van het leerboek en het gebruik van multimediale instructie en interactieve oefeningen houdt de cursist effectief beter bij de les. Tot voor kort waren de hoge ontwikkelingskosten van deze multimediale objecten vaak aanleiding om e-learning projecten uit- of zelfs af te stellen.

Studywiser.com biedt al sinds 1999 de mogelijkheid om via de eigen learning content management omgeving zonder programmeerkennis leerinhouden te creëren. Met de WYSIWYG (What You See Is What You Get) editor was het al mogelijk

om teksten en plaatjes uit bestaande Word- en Powerpoint bestanden te kopiëren. Onlangs werd daar innovatieve text-to-speech technologie aan toegevoegd.

Hiermee wordt het mogelijk om tekstonderdelen automatisch te laten uitspreken door een digitale tutor. Auteurs kunnen deze ideale tutor zelf samenstellen door combinaties te maken van model, achtergrond en stemgeluid. Deze technologie wordt in diverse talen aangeboden zoals Engels, Duits, Spaans en .... inderdaad ook Nederlands.



Bent u benieuwd naar de werking van deze nieuwe toepassing en het effect op de cursist? Neem dan snel contact met ons op, zodat we geheel vrijblijvend een demo op maat voor u kunnen maken.

Meer informatie? Ga naar de demo op [www.studywiser.com](http://www.studywiser.com).

## Arbeidsmarkt.com

Najaarsactie: **3 maanden extra** bij Arbeidsmarkt.com abonnement

- **Jaar** □ 125/mnd
- **Halfjaar** □ 160/mnd
- **Kwartaal** □ 175/mnd

Een abonnement is incl.:

- Onbeperkt berichten sturen naar kandidaten
- 10 vacatureplaatsen
- Zelf beheren van vacatures
- Bedrijfsprofiel met link naar eigen site

Bestel voor eind 2003 via

010-4139425 of

[support@arbeidsmarkt.com](mailto:support@arbeidsmarkt.com)

o.v.v. 'najaarsactie'!

## Colofon

i-Concept biedt consultancy en projectontwikkeling op het gebied van eBusiness, eHRM en eLearning.

i-Concept InternetWorks BV  
Bergweg 122  
3036 BH Rotterdam

Tel. 010-4139444  
Fax 010-4134999

[redactie@i-concept.nl](mailto:redactie@i-concept.nl)  
[www.i-concept.nl](http://www.i-concept.nl)

[www.arbeidsmarkt.com](http://www.arbeidsmarkt.com)  
[www.ework.nl](http://www.ework.nl)  
[www.studywiser.com](http://www.studywiser.com)  
[www.i-engine.nl](http://www.i-engine.nl)  
[www.hrmsupport.com](http://www.hrmsupport.com)