

OVER KUENA

Kuena levert innovatieve software-oplossingen voor kennismanagement. Dankzij onze software ontstaat een infrastructuur én cultuur van kennis delen.

De inzet van Kuena:

- verhoogt direct de productiviteit van 'kenniswerkers'
- verbetert de concurrentiepositie en kwaliteit van de dienstverlening.
- leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen, waardoor de terugverdientijd van uw investering kort is.

De kennismanagement-benadering van Kuena is in die zin uniek dat we ons vooral richten op het ontsluiten en benutten van de praktische kennis en ervaring van medewerkers. Deze zit veelal 'in hun hoofden' en niet of onvoldoende in de statische documenten van een intranet of kennisdatabase.

Om dit te bereiken sluiten we aan bij de natuurlijke neiging om een vraag aan een collega te stellen. Met behulp van Kuena

wordt de vraag aan een deskundige collega voorgelegd. Het antwoord kan vervolgens worden opgeslagen voor hergebruik. Vraag en antwoord zijn vervolgens toegankelijk voor andere collega's, maar ook voor vervangers of nieuwe medewerkers.

UIT RECENT ONDERZOEK BLIJKT HET VOLGENDE:

1. In 90% van de gevallen dat een medewerker een vraag heeft, is een collega de gebruikte bron voor het antwoord, in 10% het bestaande kennismanagement-systeem (IBM).
2. Slechts een klein deel van kennis zit in gedeelde documenten; het overgrote deel bevindt zich in e-mail, voice-mail, aantekeningen en 'in hoofden' van medewerkers, partners, klanten en leveranciers (IDC).
3. Kenniswerkers besteden tenminste 50% van hun tijd aan het zoeken naar informatie (IDC).

Is dit voor u herkenbaar? Kuena biedt een oplossing.

WAT BIEDT KUENA?

We beschrijven hier kort de kenmerken en voordelen van onze kennismanagement-oplossing.

1. Lokaliseren van collega's en hun expertise.

De aanwezige kennis en ervaring van uw 'experts' wordt zichtbaar en daarmee beschikbaar gemaakt voor anderen binnen uw organisatie. Het totaal van de expertprofielen levert als het ware een interactief 'smoelenboek' van uw medewerkers op.

2. Vraag en antwoord.

Collega's kunnen elkaar met behulp van Kuena een vraag stellen en een antwoord ontvangen en daarbij eventueel bestanden meesturen. Vragen/problemen worden in menselijke taal geformuleerd en kunnen zeer complex en specifiek zijn; op dat punt zijn er geen beperkingen.

3. Kennisgroei.

Vragen en antwoorden blijven bewaard in Kuena. Praktische kennis groeit dus vanzelf door het stellen van vragen. Kuena bevat zodoende de meest recente vragen en hun antwoorden. Kuena kent niet de veel gehoorde bezwaren dat de discipline om kennis vast te leggen ontbreekt en dat kennismanagement veel tijd en geld kost.

4. Hergebruik van kennis.

De vragen en antwoorden die in Kuena zijn opgeslagen, kunnen in de toekomst opnieuw worden gebruikt. Wanneer een medewerker een vergelijkbare vraag stelt, worden de reeds beschikbare antwoorden getoond.

5. Persoonlijke pagina.

Gebruikers krijgen een persoonlijke pagina met een overzicht van hun vraag-en-antwoord-sessies met collega's. Openstaande vragen en antwoorden en 'to do' acties worden overzichtelijk getoond.

6. Slimme e-mailnotificaties.

Wanneer een actie van de vrager of expert is vereist, meldt Kuena dat direct via uitgekiende e-mailnotificaties met hyperlinks naar de relevante webpagina's.

7. Beoordeling.

Kuena kan de kwaliteit van antwoorden meten via een beoordelingssysteem. Gebruikers geven dan aan hoe goed ze het ontvangen antwoord vinden.

8. Verrekeningsmodule.

Onze verrekeningsmodule levert heldere overzichten van de hoeveelheid bestede tijd, desgewenst uitgesplitst naar afdelingen en medewerkers.

9. Beloning.

Laat uw waardering voor kennis delen blijken door medewerkers te belonen voor het beantwoorden van vragen. De beloning kan bijvoorbeeld afhangen van (een combinatie van) de gemiddelde beoordeling, (intern) gerealiseerde omzet, responsetijd en het aantal antwoorden.

10. Content & expert management.

Kuena biedt een set van beheerstools waarmee u onder andere de taxonomie (rubrieksindeling), expertprofielen en e-mailnotificaties eenvoudig kunt bewerken.

11. Rapportages.

In een oogopslag ziet u de belangrijkste indicatoren (per rubriek en in totaal) van het aantal vragen en antwoorden, de gemiddelde beoordeling, de responsnelheid en de omvang van de transacties (als u kiest voor interne verrekening).

VOOR WIE IS KUENA BEDOELD?

Om te bepalen of Kuena ook in uw situatie toegevoegde waarde oplevert, hebben wij een handige checklist gemaakt. Hoe vaker u 'ja' antwoordt, des te waardevoller is Kuena voor uw organisatie.

Het management wil een cultuur van kennis delen stimuleren en belonen. Het moet minder makkelijk zijn om te 'ontsnappen' aan het delen van kennis met collega's.

ja - nee

Te vaak wordt dubbel werk verricht en het wiel opnieuw uitgevonden.

ja - nee

De samenwerking tussen collega's is mede afhankelijk van elkaar kennen en 'het toeval'.

ja - nee

Een belangrijk deel van het succes is afhankelijk van het efficiënt en effectief omgaan met kennis.

ja - nee

Collega's zitten veelal fysiek zo ver van elkaar dat ze moeten bellen of e-mailen om elkaar te bereiken.

ja - nee

Verre' collega's kennen elkaar van naam, maar weten niet altijd wat hun expertise en praktijkervaring is.

ja - nee

Als medewerkers of externe consultants vertrekken, blijft hun kennis en praktijkervaring niet of nauwelijks bruikbaar achter.

ja - nee

Als iemand hulp van een collega nodig heeft, zoekt hij behalve feiten (expliciete kennis) ook vaak praktijkervaring, meningen, ideeën, iemand om mee klankborden, 'best practices' en oplossingsrichtingen (impliciete kennis).

ja - nee

KENNIS DELEN EN UITWISSELEN WORDT DOOR DE IMPLEMENTATIE VAN KUENA:

geinstrumenteerd en geïnstitutionaliseerd | laagdrempelig en makkelijk in gebruik | gestructureerd | gearchiveerd (voor hergebruik) | belangrijk gemaakt | meetbaar | versneld

HOE WORDT KUENA GEÏMPLEMENTEERD?

We hanteren bij de invoering het volgende stappenplan.

Stap 1: Inventarisatie

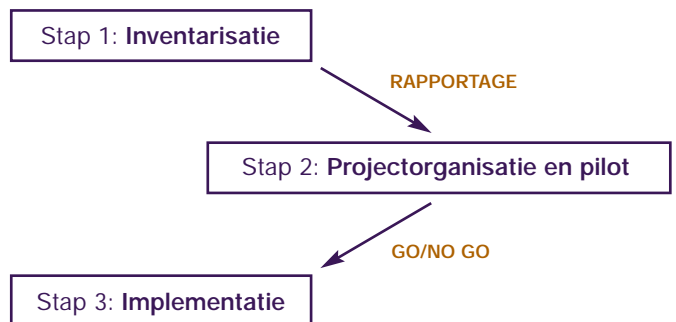
- in kaart brengen van de bestaande systemen, werkwijzen en 'kenniscultuur'
- vertalen van de behoeften van uw organisatie naar technische en functionele specificaties.
- vaststellen van de organisatorische condities voor succesvolle invoering.

Stap 2: Inrichten van de projectorganisatie en voorbereiden, uitvoeren en evalueren van een pilot

- wie is betrokken, in welke rol, en met welke verantwoordelijkheid?
- planning en nagestreefde doorlooptijd per activiteit
- inrichten van de gebruikersomgeving (experts, gebruikers) en systeembeheer
- ontwikkelen van een passende taxonomie (rubrieksindeling)
- instructie/training van experts (workshop)
- interne communicatie naar de gebruikers
- start van het feitelijk gebruik van Kuena
- gezamenlijke evaluatie na afloop van de pilotperiode.

Stap 3: Definitieve/bredere implementatie

- vergroten van het aantal deelnemende experts/vragers
- desgewenst toevoegen van extra/nieuwe functionaliteit
- intensiveren van de interne communicatie over het gebruik.



Technische vereisten

Kuena wordt aangeboden als ASP-dienst of als licentie op uw eigen server. In dat geval zijn de technische vereisten:

Software:

- Microsoft Windows NT4 server óf Microsoft Windows 2000 server
- SQL Server 2000

De minimum systeemvereisten zijn:

- Pentium III 800 processor
- 256 MB RAM
- Harddisk 60 GB

Voor meer informatie of een oriënterend gesprek over de toepasbaarheid van Kuena in uw organisatie, kunt u contact opnemen met Mark van de Crommert of Arjan Kampfraath, via info@kuena.nl of op 020 - 320 16 17.

Of surf naar www.kuena.nl waar we op basis van onze software een openbare marktplaats hebben gecreëerd voor adviezen van gekwalificeerde experts

KUENA

Weesperstraat 104 1018 DN Amsterdam t: 020 3201617 f: 020 6390472