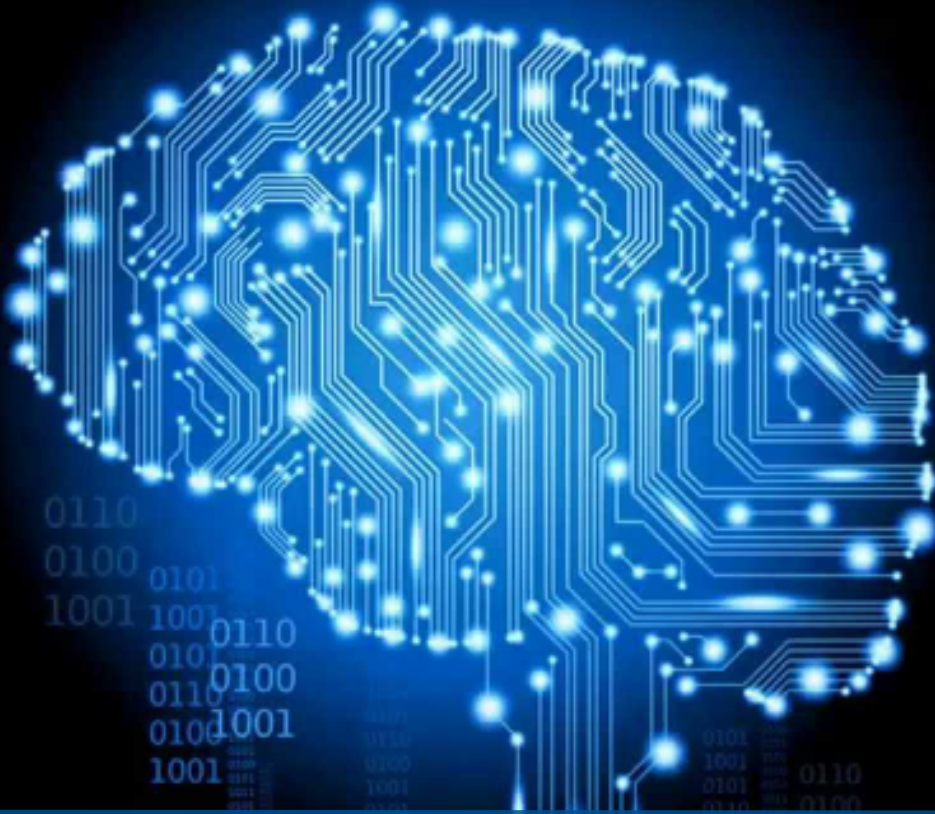




# IMF Academy



Schriftelijke cursus

## **Kennismanagement in de praktijk**

Naar een succesvolle aanpak van kennismanagement.

*'De cursus geeft een compleet overzicht. Kennismanagement wordt goed belicht vanuit diverse invalshoeken.'*

**Welke informatie vindt u in deze brochure?**

<b>Cursusomschrijving</b> .....	<b>3</b>
Inhoud .....	3
Doelgroep .....	3
Niveau van de cursus.....	3
Docent.....	3
Handig naslagwerk.....	3
<b>Lesindeling</b> .....	<b>4</b>
<b>Certificaat van Deelname</b> .....	<b>5</b>
<b>Inschrijven</b> .....	<b>5</b>
<b>Praktische informatie</b> .....	<b>5</b>
Data .....	5
Kosten .....	5
Hoe werkt een schriftelijke cursus? .....	5
Hoe werkt digital learning? .....	5
Voordelen van een schriftelijke/digitale cursus .....	6
<b>Alternatieve opleidingsmogelijkheden</b> .....	<b>6</b>
In-company (maatwerk)opleiding .....	6
Praktijkgerichte coaching .....	6
<b>Ook interessant voor u</b> .....	<b>7</b>
<b>Over International Management Forum</b> .....	<b>8</b>
Producten .....	8
Vakgebieden .....	8
Docenten .....	8
Klanten .....	9
Contact.....	9

# Kennismanagement in de praktijk

## Cursusomschrijving

Het belang van kennis in organisaties is sterk gestegen en zal de komende jaren ook nog blijven stijgen. In alle sectoren van onze samenleving is het werk van mensen kennisintensiever geworden. Er is steeds meer kennis nodig bij de handelingen die uitgevoerd worden, zowel in het primaire als in het ondersteunende proces. Om goed om te gaan met deze kennis zal er expliciet aandacht aan moeten worden gegeven.

Kennismanagement richt zich op het beheersen van processen waarmee de kennis in een organisatie wordt geëxploiteerd, waarmee nieuwe kennis wordt geïmporteerd, geborgen en gedistribueerd, verder ontwikkeld en gecombineerd en waarmee verouderde kennis kan worden afgestoten.

Kennismanagement is in tal van organisaties een hot topic. In deze zeer actuele en praktische cursus zult u inzicht krijgen in wat kennismanagement is, de wijze waarop IT ingezet kan worden en de kritische succesfactoren met betrekking tot de implementatie van kennismanagement.

## Inhoud

- ◆ In het eerste deel wordt ingegaan op gegevens, informatie en kennis. In dit deel wordt ook beschreven wat onder kennismanagement wordt verstaan, wat kennisprocessen zijn en wat kennisintensieve organisaties zijn.
- ◆ In het tweede deel van de cursus bouwen we voort op deze theoretische basis en geven we aan hoe deze toegepast kan worden.
- ◆ In het derde deel staan we onder andere stil bij het leren van organisaties.
- ◆ In het vierde deel wordt beschreven welke rol informatietechnologie kan hebben voor kennismanagement.
- ◆ In het vijfde deel gaan we in op kennis-technologie.
- ◆ In het zesde deel staan we stil bij de 'kennismanagement audit' en komen implementatie aspecten aan bod.
- ◆ In het zevende deel beschrijven we wat kennismanagement kan opleveren voor organisaties.
- ◆ In het achtste deel schetsen we enkele praktijkgevallen. Daarin belichten we verschillende bedrijven en de kennisaspecten die hierin een rol hebben gespeeld.
- ◆ In deel 9, behandelen we methoden voor kennisinventarisatie en kennismodellering en hoe een specifieke kennismethodiek kan worden geselecteerd.

## Doelgroep

Een succesvolle aanpak van kennismanagement vereist een multidisciplinaire aanpak vanuit het IT-management, algemeen management en human resources management. Deze cursus is dan ook ontworpen voor:

- ◆ IT-managers, IT-specialisten en adviseurs methoden en technieken
- ◆ Managers I & O
- ◆ Kennistechnologen
- ◆ (New) business development managers
- ◆ Human resources managers
- ◆ Corporate planning managers

## Niveau van de cursus

Deze schriftelijke cursus is geschreven op HBO(+) niveau.

## Docent



Uw auteur is Ary Velstra. Ary is een vooraanstaande adviseur/deskundige op het terrein van kennismanagement en is verbonden aan Drielingh.

## Handig naslagwerk

De cursusmap vormt na afsluiting van de leergang een waardevol en praktisch naslagwerk voor u en uw collega's).

## Lesindeling

### LES I - Inleiding en toepassingsgebieden

- ◆ Wat is kennismanagement?
- ◆ Kennisintensieve organisaties
- ◆ Multidisciplinaire benadering en relaties met andere vakgebieden
- ◆ Organisatie zelftest

### LES II - Het innoveren van bedrijfsprocessen

- ◆ Kennis, strategie en bedrijfsprocessen
- ◆ Een aanpak voor kennismanagement: focussen op drie niveaus
- ◆ Strategie en kennis
- ◆ Een blauwdruk voor kennisprocessen
- ◆ Kennis, organisatie en IT
- ◆ Kennismanagementprojecten en betrokkenen

### LES III - Kennismanagement in de lerende organisatie

- ◆ De relatie tussen kennismanagement en organisatieleren
- ◆ Modellen voor organisatieleren
- ◆ De rol van kwaliteit
- ◆ De relatie tussen kennismanagement en competentie management

### LES IV - IT-enablers

- ◆ Groupware
- ◆ Internet en intranet
- ◆ Multimedia
- ◆ Documentaire Informatie Systemen (DIS)
- ◆ Data warehousing
- ◆ Mobiele communicatie
- ◆ Chipcards
- ◆ Call centers en CTI
- ◆ Workflow Management (WFM)
- ◆ Social media en cloud mogelijkheden

### LES V - Kennismanagement en kennistechnologie

- ◆ Wat is kennistechnologie?
- ◆ De relatie tussen kennismanagement en kennistechnologie
- ◆ De toepasbaarheid van kennistechnologie
- ◆ Verschillende typen kennisintensieve systemen
- ◆ De toegevoegde waarde, kosten en opbrengsten van kennistechnologie
- ◆ Voorwaarden voor effectieve toepassing van kennistechnologie

### LES VI - Introduceren en verbeteren van kennismanagement

- ◆ Uitgangspunten en uitwerking van de Kennismanagement Audit
- ◆ Uitleg over scenarioplanning

### LES VII - Voorwaarden en voordelen van effectief kennismanagement

- ◆ Voorwaarden voor effectief kennismanagement
- ◆ Veranderingen als gevolg van kennismanagement
- ◆ Wat levert effectief kennismanagement op?

### LES VIII - Praktijkcases

- ◆ Kennis over de klant bij een bank
- ◆ Productkennis bij een verzekeringsmaatschappij
- ◆ Kennisaspecten van een ingenieursbureau
- ◆ De rol en het gebruik van kennis bij een advocatenkantoor

### LES IX - Kennisinventarisatie, kennismodellering en de selectie van een specifieke kennistechniek

- ◆ Het modelleren en representeren van kennis
- ◆ Het selecteren van kennistechnieken
- ◆ Tools en technieken met concrete checklists
- ◆ Een pragmatische maar effectieve implementatiemethode

# Kennismanagement in de praktijk

## Certificaat van Deelname

Iedere deelnemer ontvangt na afloop van de training een Certificaat van Deelname (instituutsdiploma).

## Praktische informatie

### Data

U kunt deze cursus op elk gewenst moment starten!

Op de datum van uw keuze kunt u de eerste les van deze schriftelijke cursus tegemoet zien. Vervolgens sturen wij u elke week een les toe. Aangezien het een schriftelijke cursus betreft, is het ook mogelijk op een ander moment te starten. U kunt uw gewenste datum aangeven op het inschrijfformulier. Voor de bestudering van een lesdeel moet u rekenen op een studieduur van min. 4 uur.

### Kosten

#### *Schriftelijke cursus*

De kosten van deze schriftelijke cursus bedragen € 1.980,- (excl. 9% BTW) per persoon.

#### *Digital learning*

Wanneer u kiest voor digital learning dan bedragen de kosten eveneens € 1.980,- (excl. 9% BTW) per persoon. U kunt in het opmerkingenveld van het online inschrijfformulier aangeven dat u kiest voor digital learning. Wanneer u gebruikmaakt van het PDF inschrijfformulier, kies dan voor de optie digital learning.



## Inschrijven

U kunt zich door middel van het online inschrijfformulier op onze website ([www.imf-online.com](http://www.imf-online.com)) inschrijven!

## Hoe werkt een schriftelijke cursus?

Bij een schriftelijke cursus kunt u zelf bepalen waar, wanneer en in welk tempo u studeert. Onze schriftelijke cursussen gaan maandelijks van start. Vanaf het moment dat de cursus start, ontvangt u met een door u gekozen regelmaat een lesdeel thuis of op uw werkadres. Voor de bestudering van één lesdeel moet u rekenen op een studieduur van gemiddeld 4 á 5 uur. Voor vragen over de lesstof kunt u rechtstreeks terecht bij de docent.

## Hoe werkt digital learning?

Wilt u de schriftelijke cursus graag tevens online bestuderen? Dat kan. Al onze schriftelijke cursussen zijn beschikbaar in de vorm van digital learning. U ontvangt persoonlijke inloggegevens waarmee u de cursus digitaal kunt bestuderen. Naast toegang tot de digitale leeromgeving (voor de periode van één jaar) ontvangt u de volledige schriftelijke cursus - in één keer - als praktisch naslagwerk.

# Kennismanagement in de praktijk

## Voordelen van een schriftelijke/digitale cursus

- ◆ De lesstof van een schriftelijke cursus is qua diepgang en omvang gebaseerd op de stof die behandeld wordt in een 4- á 5-daagse klassikale training.
- ◆ Kosteneffectief: een schriftelijke cursus kost u geen reistijd, geen reiskosten, geen verblijfskosten en belangrijker nog, u bent niet dagen achtereen van kantoor weg. Volgens schattingen kost een schriftelijke cursus u en uw organisatie 40% tot 60% minder dan een klassikale cursus. Daarnaast betaalt u slechts 9% BTW.
- ◆ U kunt zelf bepalen waar, wanneer en in welk tempo u studeert.
- ◆ Al onze schriftelijke cursussen zijn direct toepasbaar in uw dagelijkse praktijk. De docenten delen hun ervaringen met u en illustreren de theorie met behulp van vele cases en praktijkvoorbeelden.
- ◆ Persoonlijke begeleiding: heeft u vragen tijdens de bestudering van de lessen? Dan kunt u direct contact opnemen met uw docenten.
- ◆ De cursusmap vormt na afsluiting van de cursus een waardevol en praktisch naslagwerk.
- ◆ Elke cursist ontvangt na afloop van de cursus een certificaat.

## Alternatieve opleidingsmogelijkheden

### In-company (maatwerk)opleiding

Al vanaf doorgaans 5 á 6 deelnemers kunnen wij elke gewenste opleiding in-house bij u organiseren.

#### *Voordelen van een in-company opleiding*

Een in-company opleiding biedt diverse voordelen. Deze:

- ◆ kan volledig op úw organisatie en branche worden toegespitst zodat de inhoud van de training direct toepasbaar is in uw eigen werksituatie;
- ◆ wordt op de rol, de achtergrond en het (kennis- en opleidings)niveau van de deelnemers afgestemd;
- ◆ draagt bij aan teambuilding en eenzelfde kennisniveau wat draagvlak en motivatie creëert;
- ◆ wordt in uw eigen werkomgeving verzorgd wat tijd en kosten bespaart; en
- ◆ geeft u de ruimte om openlijk discussies te voeren en eigen praktijkcases in te brengen omdat er geen buitenstaanders aanwezig zijn.

### Praktijkgerichte coaching

Indien u een in-company oplossing wenst voor slechts 1 á 2 deelnemers, kunnen wij een praktijkgericht coachingstraject op maat voor u samenstellen. Wij hebben diverse, zeer ervaren coaches beschikbaar met een ruime, gedegen kennis van elk gewenst onderwerp. Wij stellen graag samen met u vast welke doelstellingen u wilt behalen en op welke termijn.

Voor een offerte op maat, toegespitst op úw wensen en organisatie, kunt u telefonisch contact met ons opnemen op 040 - 246 02 20.

## Ook interessant voor u

### Document Management

#### *10-delige schriftelijke cursus*

Deze cursus geeft u een samenhangend inzicht in de organisatie, de werkwijze(n) en de modernste techniek(en) rond document management. De cursus verrijkt uw kennis met de nieuwste ontwikkelingen omtrent het beheren en beheersen van al uw informatie, inhoud en overige procesgerelateerde documenten. Wilt u volledig op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen omtrent document management en bent u actief betrokken bij de (succesvolle) invoering van document management? Dan is deze cursus een absolute must voor u!

### Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) is het verbeteren van de efficiency van de bedrijfsvoering door het analyseren, (her)ontwerpen, implementeren en optimaliseren van de bedrijfsprocessen. International Management Forum (IMF) biedt drie opleidingsmogelijkheden:

- ◆ *10-delige schriftelijke cursus / digital learning*  
In deze cursus krijgt u concrete handvatten aangereikt om procesgericht werken in de praktijk van de grond te krijgen. Aan de hand van tal van praktijkvoorbeelden, modellen en checklists krijgt u het inzicht en de gereedschappen aangereikt waarmee u als procesprofessional uit de voeten kunt.
- ◆ *4-daagse training met internationaal erkende AIIM certificering*  
Deze Engelstalige training dekt het volledige kader van Business Process Management af en leidt tevens op tot BPM Practitioner (BPMp) en BPM Specialist (BPMs). Het uitgebreide BPM programma biedt u zowel inzicht in de theorie als in ervaringen uit de praktijk. Na afloop van deze training kunt u direct de uitdaging aan met de meest complexe vraagstukken op het gebied van procesanalyse en -optimalisatie in uw organisatie.
- ◆ *4-daagse praktijktraining*  
Deze training biedt een praktisch raamwerk dat u inzicht geeft in de praktijk van BPM. Door te werken met praktijkvoorbeelden op het gebied van stakeholdermanagement en verandermanagement, flowcharting, procesmodellering en procesnotificatie leert u organisatieprocessen te optimaliseren en te observeren, proces uitkomsten te voorspellen en toekomstige bedrijfsscenario's te modelleren. De training helpt u om de potentie van informatie- en procesanalyse ten volle te benutten voor uw organisatie.

### Modern Records Management (MRM)

#### *4-daagse Master training met internationaal erkende AIIM certificering*

Deze Engelstalige training biedt inzicht in hoe records management optimaal benut kan worden in uw organisatie. De training is geschikt voor personen werkzaam in alle soorten organisaties, zowel in de publieke als in de private sector. Alle typen records komen aan de orde; de nadruk zal echter worden gelegd op elektronische records. De Modern Records Management (MRM) training leidt op voor de officiële MRM Master certificering van AIIM.

## Over International Management Forum

International Management Forum (IMF) is al meer dan 25 jaar actief op de Nederlandse markt en biedt een breed scala aan opleidingen verdeeld over diverse vakgebieden. Internationaal worden onze, veelal Engelstalige, cursussen en trainingen gekocht en bezocht door organisaties uit meer dan 40 verschillende landen. Onze opleidingen sluiten direct aan bij het professionele belangstellingsniveau van onze klanten. De inhoud van onze opleidingen wordt in nauwe samenwerking met vooraanstaande vakspecialisten ontwikkeld. Al onze docenten zijn werkzaam bij gerenommeerde organisaties op de betreffende (deel)gebieden.

## Producten

Wij ontwikkelen en organiseren tal van actuele klassikale trainingen, waaronder (certificerende) trainingen, masterclasses en post-HBO opleidingen. Daarnaast geven wij diverse hot topical schriftelijke cursussen uit waarmee u direct aan de slag kunt. Deze schriftelijke cursussen zijn eveneens beschikbaar in de vorm van digital learning. Waar van belang, sluiten onze opleidingen aan bij algemeen erkende en internationale certificeringen. Uiteraard kunnen wij - op aanvraag - elke gewenste opleiding voor u organiseren in de vorm van een (maatwerk) in-company opleiding (bij meerdere deelnemers) of als praktijkgerichte coaching (wanneer het slechts 1 of 2 personen betreft).

## Vakgebieden

De opleidingen bestrijken onder meer de volgende vakgebieden:

- ◆ Informatiemanagement
- ◆ IT
- ◆ IT Security
- ◆ Agile, Scrum en Lean
- ◆ Project Management
- ◆ Finance en Tax
- ◆ HRM
- ◆ Safety & Security

## Docenten

De inhoud van onze opleidingen wordt in nauwe samenwerking met vooraanstaande vakspecialisten ontwikkeld. Enkele gerenommeerde organisaties waaraan onze docenten verbonden zijn:

AIIM, Atos Consulting, Berenschot, Capgemini, ConQuaestor, CGI, Deloitte, EY (Ernst & Young), Fox-IT, Grant Thornton, Human Capital Group, Inter Access, KPMG, KPN Consulting, Le Blanc Advies, Loyens & Loeff, Nederlands Compliance Instituut (NCI), Ordina, PwC, RSM Erasmus Universiteit, Tilburg University, Transfer Pricing Associates, Twynstra Gudde, Unisys, Verdonck, Klooster & Associates (VKA) en vele, vele andere.





# Kennismanagement in de praktijk

## Klanten

Onze klanten zijn professionals afkomstig uit grote en middelgrote organisaties, maar ook steeds vaker uit kleinere organisaties. U treft hen aan in alle branches van het bedrijfsleven, de overheid, de zorgsector, het onderwijs, de financiële sector, etc.

## Contact

Wanneer u vragen heeft of een persoonlijk studieadvies wenst, kunt u contact met ons opnemen via 040 246 0220 of [info@imf-online.com](mailto:info@imf-online.com).

Wij helpen u graag!

## Non-profit organisaties

Enkele van onze klanten:

Provincie Zuid Holland  
De Nederlandsche Bank (DNB)  
Belastingdienst  
Rijkswaterstaat  
Tweede Kamer der Staten Generaal  
Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)  
Ministerie van Justitie  
Ministerie van Binnenlandse Zaken  
Erasmus Universiteit  
Gemeente Amsterdam  
Waterschap Hollandse Delta  
VU Ziekenhuis  
UWV  
Hogeschool Rotterdam  
Gemeente Den Haag  
Zuyd Hogeschool  
UMC Utrecht  
Nationale Bank van België  
Academisch Medisch Centrum  
Kamer van Koophandel  
ROC Amsterdam  
Gemeente Eindhoven  
Ministerie van Defensie  
FNV Bondgenoten  
Waterschap Rijn en IJssel  
Provincie Overijssel

## Profit organisaties

Enkele van onze klanten:

Organon  
KPN  
ABN AMRO  
Albert Heijn  
Capgemini  
Philips  
ING Bank  
Douwe Egberts  
Wehkamp  
DSM  
NS Reizigers  
KLM Cargo  
Renault Nederland  
Univé Verzekeringen  
Heineken  
Shell Services International  
Delta Lloyd  
APG  
Essent  
Achmea  
HEMA  
Nationale Nederlanden  
SNS Bank  
Delta  
Enexis  
Rabobank  
Coca Cola  
De Goudse Verzekeringen  
Ureco  
Bolletje  
Ballast Nedam  
Ahold  
Center Parcs  
Royal FloraHolland  
PostNL  
Hewlett Packard  
CGI  
Centric  
TUI Nederland