

BUSINESS CASE

Titel : Kennisoverdracht als onderdeel van een exit strategie
Thema: Outsourcing
Jaar : 2018



DE CASUS

Een beëindiging van een contract betekent een nieuwe aanbesteding, een nieuwe dienstverlener en een exit van de zittende dienstverlener. Hierbij is vaak een "lauwe kennisoverdracht". De verlatende dienstverlener dient de benodigde kennis zelf in kaart te brengen. De nieuwe dienstverlener bevroegt het aangeleverde materiaal (expliciete kennis) tijdens een aantal kennisdelingssessies.

DE ACHTERGROND

Overdracht van de documentatie, broncode en kennis van de applicaties in het domein van een aantal bedrijven naar de nieuwe applicatieleverancier. Per onderdeel van de re-transitie verwacht de 3e partij dat de vertrekkende medewerkers actief kennisdelen. Hierbij is het doel om voornamelijk datgene dat niet is opgeschreven te delen.

UITDAGINGEN

De verlatende partij was al jaren werkzaam voor het bedrijf en had in de loop der jaren heel veel (organisatorische) kennis opgebouwd. Er was een grote afhankelijkheid met het project dat de diverse OTOD-omgevingen inricht, deze waren voorwaardelijk om de kennisoverdracht te starten en succesvol te laten zijn. De transitie vond plaats terwijl de applicatiedienstverlening door bleef lopen. De kennisoverdracht gebeurde op basis van vastlegging door de vertrekkende dienstverlener en een aantal kennisdelingssessie met de nieuwe leverancier i.p.v. overdracht on-the-job.

PLAN VAN AANPAK

- Inventarisatie kennisintensieve taken
- 12 doelgerichte kennisoverdracht sessies uitgevoerd met als doel de hoogwaardige kennis omtrent de kennisintensieve taken in kaart te brengen en te bevragen ten einde te converteren naar expliciete kennis.
- De vastgelegde kennis herbruikbaar gemaakt voor de 3e partij op zodanige wijze dat de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar werd gebracht.
- Architectuuroverzicht gemaakt met verdieping, bijv. SAD.
- Hands-on trainingsmateriaal gemaakt.
- Doorlopen van een handelswijze met een voorbeeld incident.
- Inzicht in waar de functionaliteit de techniek raakt, de impact, koppelafspraken en procedures.
- Doelgerichte kennisdelingssessies met 3e partij waarin ruimte werd geboden aan hen de impliciete kennis te bevragen

WINST

De vastlegging van de kennisintensieve taken is secuur uitgevoerd. Het opgeleverde materiaal was van zodanige kwaliteit dat de nieuwe leverancier als voldoende heeft beschouwd om de verantwoordelijkheid van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening over te nemen.

De klant zelf was zeer tevreden over de verantwoordelijkheid en wijze waarop de verlaten dienstverlener hun (impliciete) kennis had vastgelegd en overgedragen.