

Σχέδιο Δράσης

Υψηλός Κίνδυνος

Άυλα Κεφάλαια	Σκοπός και Όραμα
Κίνδυνος	<p>Χωρίς σαφή μακροπρόθεσμη στρατηγική, υπάρχει ο κίνδυνος η εταιρεία σας να μην έχει σαφώς καθορισμένους στόχους όσον αφορά το πού οραματίζεστε να είναι η εταιρεία σας σε 2 χρόνια. Παρά το γεγονός ότι οι καθημερινές δραστηριότητες και οι βραχυπρόθεσμοι στόχοι, π.χ. η αύξηση του κύκλου εργασιών, μπορούν να συνεχίζονται ανεξάρτητα από τη στρατηγική κατεύθυνση, δεν παρέχουν στην εταιρεία μακροπρόθεσμους μετρήσιμους στόχους.</p>
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Προσδιορίστε τον τρέχοντα επιχειρηματικό σκοπό και όραμα Τροποποιείστε, αν απαιτείται, για να διασφαλίσετε ότι ο σκοπός και το όραμα έχουν μακροπρόθεσμη συνάφεια</p> <p>Βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό γνωρίζει τον επιχειρηματικό στόχο και το όραμα και προσδιορίστε τον τρόπο με τον οποίο θα βοηθήσει στη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης</p> <p>Συγκρίνετε τακτικά τα πραγματικά επιχειρηματικά επιτεύγματα με τον σκοπό και το όραμα</p> <p>Αναθεωρείτε τον σκοπό και το όραμα σε τακτική βάση</p>

Αυλα Κεφάλαια	Μετατροπή Σιωπηρής Γνώσης σε Ρητή
Κίνδυνος	Χωρίς μεταφορά της γνώσης και της εμπειρίας που αποκτάται από τους εμπειρογνώμονες της εταιρείας σας, υπάρχει ο κίνδυνος να μην καταγράφονται ούτε να τεκμηριώνονται οι μέθοδοι βέλτιστης πρακτικής ώστε να επωφελείται από αυτές το υπόλοιπο προσωπικό, τόσο το υπάρχον όσο και οι νεοπροσληφθέντες. Επιπλέον, εάν κάποιος εμπειρογνώμονας εγκαταλείψει την εταιρεία σας, υπάρχει κίνδυνος η γνώση του να μην αποτελεί πλέον κεφάλαιο της εταιρείας σας.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Εντοπίστε τους εμπειρογνώμονες γνώσης στην επιχείρησή σας</p> <p>Καθιερώστε μια διαδικασία που να ταιριάζει καλύτερα στον τύπο της οργανωτικής κουλτούρας και στους τομείς της γνώσης που προσπαθείτε να εντοπίσετε</p> <p>Διασφαλίστε ότι οι εμπειρογνώμονες γνώσης αντιλαμβάνονται ότι, παρόλο που οι γνώσεις τους θα καταγραφούν, εκείνοι θα εξακολουθήσουν να αναγνωρίζονται ως πολύτιμοι ειδικοί στον συγκεκριμένο τομέα γνώσης</p> <p>Δημιουργήστε μια διαδικασία που να έχει ως στόχο να αντληθεί γνώση από τους εμπειρογνώμονες σας Οδηγοί βήμα-βήμα Σεμινάρια Βίντεο μαθημάτων</p> <p>Αξιολογήστε την ποιότητα και την χρησιμότητα των γνώσεων που εντοπίζονται Ανασυντάξτε τις διαδικασίες και το περιεχόμενο ώστε να εκφράζουν τις απόψεις του υπόλοιπου προσωπικού</p> <p>Αναπτύξτε ένα σύστημα με το οποίο το προσωπικό να μπορεί να αναζητήσει και να δει την τεκμηριωμένη γνώση που έχει κωδικοποιηθεί</p>

Αυλα Κεφάλαια	Μεταπώληση τεχνογνωσίας εργαζομένων
Κίνδυνος	Ο κίνδυνος είναι ότι η εταιρεία σας ενδέχεται να μην μεγιστοποιεί το κέρδος της, αν δεν έχει εντοπίσει τομείς τεχνογνωσίας που θα μπορούσαν να είναι επωφελείς σε άλλες επιχειρήσεις.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Προσδιορίστε την τεχνογνωσία στην εταιρεία σας που πιστεύετε ότι θα μπορούσε να αξιοποιηθεί για οικονομικό κέρδος, για παράδειγμα, μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών</p> <p>Βεβαιωθείτε ότι η τεχνογνωσία δεν είναι το μοναδικό στοιχείο της επιχείρησής σας, διαφορετικά, αν έχετε σκοπό να μεταπωλήσετε αυτή την τεχνογνωσία, ενδέχεται να μην έχει πλέον σημαντική αξία για την εταιρεία σας, αν οι ανταγωνιστές σας μάθουν την ύπαρξή της</p> <p>Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει αγορά ή ζήτηση για την τεχνογνωσία σας</p> <p>Συνάψτε συμβόλαια που να καθορίζουν την ιδιοκτησία της ΔΙ, ιδιαίτερα αν αυτές οι υπηρεσίες θα μπορούσαν να αναπαραχθούν, για παράδειγμα, για να διασφαλίσετε ότι μια επιχείρηση που εκπαιδεύτηκε από εμπειρογνώμονες σας δεν θα δημιουργήσει κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που να βασίζεται αποκλειστικά στην εσωτερική σας μεθοδολογία</p> <p>Πρωθήστε τις υπηρεσίες σας σε μέσα ενημέρωσης που θα απευθύνονται στους δυνητικούς πελάτες σας, για παράδειγμα, σε εμπορικά περιοδικά, σε εφημερίδες ή ηλεκτρονικά</p>

Άυλα Κεφάλαια	Ευθύνη Ηγεσίας
Κίνδυνος	Αν η ηγεσία σε μια οργάνωση εξαρτάται από ένα άτομο, ενδέχεται να υπάρχει κίνδυνος απώλειας αυτής της ηγεσίας και της γνώσης, αν το άτομο αποχωρήσει από την επιχείρηση ή αν καταστεί ανίκανο προς εργασία.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Προσδιορίστε τα μέλη του προσωπικού που διαθέτουν ηγετικές ικανότητες</p> <p>Δημιουργήστε μια ηγετική ομάδα όπου η οργανωτική ηγεσία και η στρατηγική θα συζητούνται σε τακτική βάση</p> <p>Καθορίστε με σαφήνεια τη σφαίρα επιρροής κάθε ηγέτη και γνωστοποιήστε στο προσωπικό τον σκοπό, τους επιμέρους ρόλους και τις ευθύνες της ομάδας</p> <p>Βεβαιωθείτε ότι ο βασικός ηγέτης συναντιέται ατομικά με τα μέλη της ηγετικής ομάδας ώστε να μεταδίδεται εμπειρία και δεξιότητες που μπορεί να ωφελήσουν και τα δύο μέρη</p>

Αυλα Κεφάλαια	Γνώσεις για τον πελάτη σας
Κίνδυνος	<p>Η αδυναμία να προβλεφθούν οι μελλοντικές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών σας ενδέχεται να αποτελεί κίνδυνο για την επιχείρησή σας - για παράδειγμα: αν δεν είστε σε θέση να προβλέψετε μια αλλαγή στην αγοραστική συμπεριφορά.</p>
<p>Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης</p>	<p>Συνάψτε στενές σχέσεις με τους πελάτες σας μέσω προσωπικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας</p> <p>Συζητήστε τα ακόλουθα σημεία τόσο εντός της οργάνωσής σας όσο και με τους πελάτες σας</p> <ul style="list-style-type: none"> Πώς επιτυγχάνουν οι πελάτες σας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα; Πώς στοχεύουν τα προϊόντα/οι υπηρεσίες σας στη διασφάλιση αυτής της αξίας Ποιοι είναι οι ανταγωνιστές τους; Ποιες εξωτερικές δυνάμεις επηρεάζουν την αγορά τους; <p>Ερευνήστε και εντοπίστε τους τρόπους με τους οποίους πιστεύετε ότι η αγορά τους θα μπορούσε να αλλάξει</p> <ul style="list-style-type: none"> Πώς θα επηρεάσει αυτή η αλλαγή στην αγορά την επιχείρησή σας; Μπορεί να υπάρξει μεγαλύτερη ζήτηση για τα προϊόντα σας ως αποτέλεσμα; Μήπως χρειάζεται να διαφοροποιήσετε/βελτιώσετε το εύρος των προϊόντων σας για την κάλυψη της μελλοντικής ζήτησης; <p>Προτείνετε πιθανή συνεργασία όπου θα συνεργαστείτε με τον πελάτη σας για τη δημιουργία αξίας, και για τις δύο πλευρές, από τα προϊόντα σας</p> <ul style="list-style-type: none"> Αν υπάρχει δυνατότητα, διασφαλίστε ότι οι συμβατικές συμφωνίες προβλέπουν την κυριότητα της Διανοητικής Ιδιοκτησίας που δημιουργείται από τέτοιες συνεργασίες

Αυλα Κεφάλαια	Μετρήσιμοι Στόχοι Απόδοσης
Κίνδυνος	<p>Χωρίς συγκεκριμένους στόχους απόδοσης στο επιχειρηματικό της σχέδιο, μια εταιρεία διατρέχει τον κίνδυνο να μην μπορεί να εντοπίσει και να μετρήσει τομείς επιτυχίας.</p>
<p>Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης</p>	<p>Ενημερώστε το επιχειρηματικό σχέδιο ώστε να συμπεριλαμβάνει ρητούς στόχους απόδοσης (αν συμβεί κάποια αλλαγή στη στρατηγική)</p> <p>Συμπεριλάβετε στόχους παραγωγικότητας, οικονομικούς στόχους και στόχους διανοητικού κεφαλαίου για την επιχείρησή σας</p> <p>Περιγράψτε τους βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους και τα κριτήρια απόδοσης.</p> <p>Γνωστοποιήστε στο προσωπικό τους στόχους της επιχείρησής σας και προσδιορίστε τους στόχους των επιμέρους υπαλλήλων που θα βοηθήσουν στην επίτευξη των στόχων της επιχειρηματικής απόδοσης</p> <p>Επανεξετάζετε την απόδοση σε τακτική βάση και βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό γνωρίζει την πρόοδο που συντελείται</p>

Αυλα Κεφάλαια	Κατευθυντήριες γραμμές Ιδιοκτήτης Γνώσης
Κίνδυνος	<p>Αν δεν δηλώσετε ρητά και δεν ενθαρρύνετε τους εργαζόμενους να τεκμηριώνουν την εργασία τους και να αναπτύσσουν ΤΔΛ¹, υπάρχει ο κίνδυνος η γνώση που δημιουργείται και που έχει αποκτήσει η εταιρεία να χαθεί αν κάποιος υπάλληλος καταστεί ανίκανος για εργασία ή αποχωρήσει από την επιχείρηση. Επιπλέον, αν δεν προσδιορίζεται η κυριότητα των ιδιόκτητων γνώσεων σε συμβατικές συμφωνίες εργαζομένων και τρίτων, υπάρχει η πιθανότητα να υπάρχουν ασαφείς κατευθύνσεις ως προς το ποιος είναι ο ιδιοκτήτης αυτών των γνώσεων.</p>
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Ερευνήστε τις ισχύουσες επιχειρηματικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις υπάρχουσες γνώσεις</p> <p>Προσδιορίστε πού οι κατευθυντήριες γραμμές δεν διασαφηνίζουν ποιες είναι ιδιόκτητες γνώσεις καθώς και τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται από την επιχείρηση για την προστασία αυτών των γνώσεων</p> <p>Δημιουργήστε και ενημερώστε τις κατευθυντήριες γραμμές ώστε να εκφράζονται τα ευρήματα</p> <p>Κοινοποιήστε τις κατευθυντήριες γραμμές στη διοίκηση και το προσωπικό και βεβαιωθείτε ότι το σχετικό υλικό ενημερώνεται αναλόγως</p>

Αυλα Κεφάλαια	Επανεξέταση των Εταιρικών Ρητών Γνώσεων
Κίνδυνος	<p>Η κωδικοποίηση της ρητής γνώσης πρέπει να συντηρείται σε τακτική βάση, διαφορετικά υφίσταται ο κίνδυνος οι πληροφορίες που μελλοντικά ενδέχεται να είναι ζωτικές, να καθίστανται ξεπερασμένες ή παρωχημένες όταν δεν αξιοποιούνται το κατάλληλο χρονικό διάστημα. Για παράδειγμα, μια εταιρεία η οποία δεν ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τα στοιχεία επαφών και προσωπικού των πελατών της, διατρέχει τον κίνδυνο να έχει αριθμούς τηλεφώνου που δεν υφίστανται πλέον. Στο μέλλον, όταν θα χρειαστεί να επικοινωνήσουν με κάποιον πελάτη, τα στοιχεία δεν θα είναι σωστά και θα δαπανηθεί χρόνος για την αναζήτηση των νέων στοιχείων επικοινωνίας</p>
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Προσδιορίστε έναν υπάλληλο ο οποίος θα έχει τη γενική αρμοδιότητα (ο διαχειριστής ηλεκτρονικών αρχείων) να εξετάζει τις πληροφορίες της εταιρείας σας, συμπεριλαμβανομένων των βάσεων δεδομένων και των αρχείων</p> <p>Θεσπίστε μια διαδικασία με την οποία οι παλαιές και νέες πληροφορίες θα ελέγχονται για την ακρίβεια και την καταλληλότητά τους Βεβαιωθείτε ότι αυτή η διαδικασία θα διεξάγεται σε τακτική βάση</p> <p>Καθορίστε και γνωστοποιήστε την αρμοδιότητα του διαχειριστή ηλεκτρονικών αρχείων στα υπόλοιπα μέλη του προσωπικού Βεβαιωθείτε ότι αν προκύψουν ασυνέπειες στα δεδομένα, το άτομο που είναι αρμόδιο θα ενημερώνεται και θα εκπαιδεύεται σχετικά με το πώς να βελτιώσει την εισαγωγή των πληροφοριών</p>

¹ ΤΔΛ: Τυποποιημένες Διαδικασίες Λειτουργίας

Αυλα Κεφάλαια	Ανατροφοδοτούμενες γνώσεις για την ενίσχυση των υπηρεσιών
Κίνδυνος	Αν η επιχείρησή σας δεν εντοπίζει και δεν χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται από τους πελάτες σας ώστε να βελτιώνει τις υπηρεσίες της, υπάρχει ο κίνδυνος η επιχείρησή σας να μην αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητές της όσον αφορά την ικανοποίηση πελατών και τη βελτίωση.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Εφαρμόστε ένα σύστημα ή βελτιώστε τη διαδικασία ανατροφοδότησης από τους πελάτες σας, δημιουργώντας ένα ηλεκτρονικό ή έγγραφο σύστημα, όπου η γνώση μπορεί να κωδικοποιηθεί, να αποθηκευθεί και να ανακτηθεί σε μεταγενέστερη ημερομηνία</p> <p>Αν δεν συμβαίνει ήδη, επιδιώξτε ενεργά να προσδιορίσετε και να τεκμηριώσετε τη γνώση που προκύπτει από τις σχέσεις σας με τους πελάτες</p> <p>Αναπτύξτε ΤΔΛ που αναφέρουν ρητά τις προτιμώμενες μεθόδους κατηγοριοποίησης της γνώσης και εκπαιδεύστε το προσωπικό σε σχέση με τις διαδικασίες τεκμηρίωσης και προσδιορισμού της γνώσης που προκύπτει από τις σχέσεις σας με τους πελάτες</p> <p>Εξετάζετε το σύστημά σας σε τακτική βάση για να βεβαιωθείτε ότι η αποθηκευμένη γνώση έχει επιχειρηματική αξία</p>

Αυλα Κεφάλαια	Καταγραφή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων
Κίνδυνος	Χωρίς επαρκή τεκμηρίωση της επικοινωνίας μεταξύ της διοίκησης, των εργαζομένων, των πελατών και των προμηθευτών, υπάρχει ο κίνδυνος κάποιοι τομείς γνώσης να μην προσδιορίζονται ούτε να γνωστοποιούνται από την επιχείρησή σας.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Αξιολογείστε το ισχύον σύστημα με το οποίο η επιχείρησή σας τεκμηριώνει συναντήσεις, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άλλες πηγές γνώσης</p> <p>Προσδιορίστε αν μπορεί να προστεθεί κάποια επιπλέον διαδικασία στις τρέχουσες διαδικασίες, με την οποία η γνώση να μπορεί να αναγνωριστεί και να χρησιμοποιηθεί μελλοντικά</p> <p>Αναπτύξτε μια διαδικασία που θα καταγράφει και θα τεκμηριώνει τις γνώσεις που αναγνωρίζονται μέσω επικοινωνίας</p> <p>Αναγνωρίστε και δημιουργήστε κατηγορίες για να ομαδοποιήσετε τους τύπους γνώσης που πρέπει να καταγράφονται</p> <p>Αναπτύξτε μια διαδικασία που να ακολουθεί το προσωπικό ώστε να καταγράφει τις συναντήσεις, τα ηλεκτρονικά μηνύματα και τα υπομνήματά του</p> <p>Γνωστοποιήστε αυτή τη διαδικασία και βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό κατανοεί και ακολουθεί την εν λόγω διαδικασία</p>

Αυλα Κεφάλαια	Χρόνος που διατίθεται για μάθηση και προβληματισμό
Κίνδυνος	Χωρίς επαρκή χρόνο για την προώθηση της εκπαίδευσης και της γνώσης των εργαζομένων σας, υπάρχει πιθανότητα η επιχείρησή σας να μην γνωρίζει τις υφιστάμενες δυνατότητές της ή την ικανότητά της να δημιουργεί αξία, για παράδειγμα στη βελτίωση της διανομής των προϊόντων ή στην υλοποίηση μιας νέας αγοράς.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Προσδιορίστε την τρέχουσα γνώση και την έλλειψη εμπειρίας στην επιχείρησή σας</p> <p>Προσδιορίστε μια διαδικασία με την οποία το προσωπικό θα έχει χρόνο που θα διατίθεται για μάθηση, σκέψη και προβληματισμό:</p> <p>Μάθηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> Θέσπιση ημερών εκπαίδευσης του προσωπικού Συστήματα καθοδήγησης Εγγραφή σε ακαδημαϊκά ή επαγγελματικά μαθήματα <p>Σκέψη και προβληματισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ομάδες εστίασης για τη συζήτηση ενός προκαθορισμένου θέματος Ατομικές συναντήσεις μεταξύ εργαζομένων ή εργαζομένων και διοίκησης για τη συζήτηση ενός ζητήματος και των τρόπων βελτίωσής του <p>Γνωστοποιήστε στο προσωπικό την πιθανή θέσπιση αυτών των διαδικασιών και πώς αυτές συνδέονται με το πρόγραμμα της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Ανάπτυξης (ΣΕΑ) τους</p> <p>Αξιολογείτε την πρόοδο σε τακτική βάση για να βεβαιωθείτε ότι ο χρόνος που επενδύεται έχει απόδοση επένδυσης, θεσπίζοντας στόχους απόδοσης για αυτούς τους τομείς της ΣΕΑ</p> <p>Για παράδειγμα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Αύξηση παραγωγικότητας Μείωση προβλημάτων προσωπικού

Αυλα Κεφάλαια	Χρήση εμπειρογνώμωνων εντός διαφορετικών ομάδων
Κίνδυνος	Μπορεί να σπαταληθεί χρόνος με τη δημιουργία ή την εκ νέου ανακάλυψη γνώσης που υπάρχει ήδη μέσα στην εταιρεία σας.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Διασφαλίστε ή αναπτύξτε μια κουλτούρα όπου το προσωπικό θα αισθάνεται ελεύθερο να συζητάει την εμπειρία του σε διάφορους τομείς που σχετίζονται με την επιχείρησή σας. Αυτό το είδος ανταλλαγής γνώσεων θα μπορούσε να αναφέρεται ως εσωτερική συμβουλευτική</p> <p>Προσδιορίστε, όπου είναι δυνατόν, τα είδη γνώσης και εμπειρίας που θα απαιτηθούν από τρέχοντα και μελλοντικά έργα</p> <p>Προσδιορίστε εμπειρογνώμονες σε συγκεκριμένους τομείς γνώσης, που ενδέχεται ή όχι να είναι μέρος ενός τρέχοντος έργου</p> <p>Γνωστοποιήστε στα μέλη μιας ομάδας έργου τη διαθεσιμότητα πρόσθετων πόρων για το έργο</p> <p>Ενθαρρύνετε το προσωπικό να αναζητήσει αυτούς τους εμπειρογνώμονες γνώσης για τα δικά τους έργα στο μέλλον</p>

Άυλα Κεφάλαια	Γνώσεις για τους ανταγωνιστές σας
Κίνδυνος	Χωρίς επαρκή γνώση των προϊόντων/υπηρεσιών και διαδικασιών ενός ανταγωνιστή, ενδέχεται να μην είστε σε θέση να ανταποκριθείτε στις μεταβαλλόμενες κατευθύνσεις/τάσεις της αγοράς.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Αναγνωρίστε τους κύριους ανταγωνιστές και τις κύριες αγορές σας Διερευνήστε τα προϊόντα/υπηρεσίες που προσφέρουν</p> <p>Διερευνήστε τις διαδικασίες που χρησιμοποιούν και οι οποίες δημιουργούν αξία: Προστατεύονται αυτές οι διαδικασίες; Μπορούν να υιοθετηθούν από την επιχείρησή σας;</p> <p>Εντοπίστε τα σημεία όπου τα προϊόντα και οι υπηρεσίες σας μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να αντιμετωπίσετε τις μεταβαλλόμενες τάσεις της αγοράς</p> <p>Συζητήστε και τεκμηριώστε τη σύγκριση ανάμεσα στα δικά σας προϊόντα και στα προϊόντα των ανταγωνιστών σας, από την άποψη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και διαδικασιών προστιθέμενης αξίας: Οι συζητήσεις μπορούν να συμπεριλαμβάνουν τη διοίκηση, τους εργαζομένους ή εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, όπως τους πελάτες σας</p> <p>Συζητήστε πώς η επιχείρησή σας μπορεί να επιτύχει και να βελτιώσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τους ανταγωνιστές της</p>

Μεσαίος κίνδυνος

Αυλα Κεφάλαια	Προσδιορισμός εργαζομένων με ουσιαστική εμπειρία/γνώση
Κίνδυνος	Αν η εταιρεία σας εξαρτάται από εργαζομένους με εξειδικευμένες γνώσεις σε βασικούς τομείς που σχετίζονται με την επιχείρησή σας, υπάρχει ο πιθανός κίνδυνος αν αυτός ο εμπειρογνώμονας αποχωρήσει, η επιχείρησή σας να μην έχει πλέον πρόσβαση στις γνώσεις του.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Δημιουργήστε ένα χάρτη εργαζομένων με βάση την οργανωτική δομή σας</p> <p>Προσδιορίστε τα βασικά στελέχη (ή τους εμπειρογνώμονες) που διαθέτουν εμπειρία ή έχουν αποκτήσει δεξιότητες, χωρίς τις οποίες η λειτουργία της οργάνωσής σας θα περιοριζόταν</p> <p>Προσδιορίστε τους υπαλλήλους που εργάζονται σε παρόμοιους ρόλους</p> <p>Μέσω συντονισμένης συζήτησης, ενθαρρύνετε τους εμπειρογνώμονες σας να γνωστοποιήσουν όσο καλύτερα μπορούν τις δεξιότητες και τις διαδικασίες που έχουν αποκτήσει για να εκτελούν τα καθήκοντά τους.</p> <p>Αναπτύξτε ένα περιβάλλον στο οποίο οι εμπειρογνώμονες σας να μπορούν να καθοδηγούν άλλους εργαζομένους έτσι ώστε να μετριαστεί ο κίνδυνος, και χωρίς την παρουσία τους, οι ζωτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες να μπορούν να συνεχιστούν</p>

Αυλα Κεφάλαια	Ενθάρρυνση της ανταλλαγής πληροφοριών μέσα στον χώρο εργασίας
Κίνδυνος	Αν δεν αφιερώνεται χρόνος στη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο η διάταξη των γραφείων σας επηρεάζει το προσωπικό, υπάρχει η πιθανότητα το προσωπικό να μην επικοινωνεί αποτελεσματικά και η οργάνωση να μετατρέψει τις προσωπικές αλληλεπιδράσεις σε περιττή μη-λεκτική επικοινωνία (ηλεκτρονικά μηνύματα και μηνύματα κειμένου).
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Δημιουργήστε ένα σχέδιο γραφείων με βάση την τρέχουσα διάταξη</p> <p>Προσδιορίστε τους εργαζόμενους, τους ρόλους, τα συνεργατικά έργα και το προσωπικό που απαιτούν συχνή επικοινωνία</p> <p>Επανασχεδιάστε τη διάταξη των γραφείων με βάση τη σχέση των ρόλων μεταξύ του προσωπικού Για παράδειγμα, τοποθετώντας τον διευθυντή εκδηλώσεων ακριβώς απέναντι από τον διευθυντή μάρκετινγκ, ενδέχεται να βελτιωθεί η προσωπική επικοινωνία, μειώνοντας την ανάγκη για επίσημες συναντήσεις</p> <p>Γνωστοποιήστε στο προσωπικό την αλλαγή στη διάταξη του χώρου και επικεντρωθείτε στις βασικές πτυχές βελτίωσης της επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων</p> <p>Αξιολογείτε τη διάταξη σε συχνή βάση για να διασφαλίσετε τις αλληλεπιδράσεις του προσωπικού και τη μείωση των περιττών ηλεκτρονικών μηνυμάτων και κλήσεων Αν απαιτούνται αλλαγές, επαναλάβετε τη διαδικασία</p>

Αυλα Κεφάλαια	Χρήση γνώσης για την ενίσχυση της εμπειρίας πελάτη
Κίνδυνος	Αν οι πληροφορίες και η γνώση δεν είναι άμεσα διαθέσιμες, υπάρχει ο κίνδυνος οι πελάτες να μην μπορούν να λάβουν την ποιότητα των υπηρεσιών που η επιχείρησή σας φιλοδοξεί να επιτύχει και να χαθεί πολύτιμος χρόνος στην αναζήτηση ζωτικών πληροφοριών σε ένα αίτημα του προσωπικού ή των πελατών.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Επικοινωνήστε με τους πελάτες για να διαπιστώσετε πού πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες που προσφέρετε θα μπορούσαν να βελτιωθούν</p> <p>Προσδιορίστε τις πληροφορίες και τη γνώση που υπάρχει στην επιχείρησή σας και δεν χρησιμοποιείται για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών σας</p> <p>Δημιουργήστε μια μέθοδο ή μια διαδικασία με την οποία να τεκμηριώνονται τα κριτήρια παροχής υπηρεσιών που απαιτείτε από το προσωπικό σας</p> <p>Εκπαιδεύστε το προσωπικό στις διαδικασίες για να διασφαλίσετε τη μόνιμη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών</p> <p>Θεσπίστε μετρήσιμους στόχους που να μπορούν να αντιπαραβάλλονται με την τρέχουσα κατάσταση, για παράδειγμα την αύξηση της ικανοποίησης πελατών ή το ύψος της πιστής πελατείας</p> <p>Επαναλάβετε αυτή τη διαδικασία</p>

Άυλα Κεφάλαια	Συνεισφορά σε Έγγραφα
Κίνδυνος	<p>Αν οι εργαζόμενοι δημιουργούν και τροποποιούν αρχεία χωρίς να υπάρχουν διαδικασίες για τον εντοπισμό των διαφόρων εκδόσεων εγγράφων και των περιοχών όπου βρίσκονται τα αρχεία, υπάρχει πιθανότητα ο χρόνος του προσωπικού να χάνεται στην εξέταση κάποιας παλαιότερης έκδοσης ενός εγγράφου ή η τρέχουσα έκδοση ενός εγγράφου να μην μπορεί να προσδιοριστεί. Υπάρχει αυξημένος κίνδυνος το προσωπικό να μη γνωρίζει την ύπαρξη σημαντικών αρχείων ενός πελάτη (π.χ. σημειώσεις συνάντησης σχετικά με τις πρόσφατες παραγγελίες) που είναι ζωτικής σημασίας για τις μελλοντικές αλληλεπιδράσεις με τον συγκεκριμένο πελάτη.</p>
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Επιχειρήσεις με εσωτερικό δίκτυο (intranet)</p> <p>Θεσπίστε την τρέχουσα χρήση του δικτύου για ανταλλαγή και δημιουργία εγγράφων</p> <p>Αν η ανταλλαγή και η δημιουργία εγγράφων δεν έχει ενεργοποιηθεί στην επιχείρησή σας</p> <ul style="list-style-type: none"> Δημιουργήστε ΤΔΛ για μια τυποποιημένη μέθοδο ονομασίας αρχείων και φακέλων που να εκφράζει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρησή σας, για παράδειγμα, οι φάκελοι θα μπορούσαν να ταξινομηθούν ανά τμήμα ή ανά έργο Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει η τεχνική δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των εγγράφων σε τακτική βάση <p>Επιχειρήσεις χωρίς εσωτερικά δίκτυα, αλλά με πρόσβαση στο διαδίκτυο</p> <p>Υπάρχουν ηλεκτρονικά εργαλεία που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως εναλλακτική λύση στο εσωτερικό σας δίκτυο για την αποθήκευση αρχείων και τη συνεργασία, για παράδειγμα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Google Docs Zoho Etherpad <p>Ακολουθήστε και τις δύο διαδικασίες: Δημιουργώντας μια ΤΔΛ και εκπαιδευτικό υλικό που να μπορεί να κοινοποιηθεί στο προσωπικό</p> <p>Διεξάγοντας εκπαίδευση του προσωπικού</p> <p>Εξετάζοντας τακτικά το σύστημα φακέλων και αρχείων σας για να διασφαλίσετε ότι το προσωπικό τηρεί την μεθοδολογία αρχειοθέτησης που περιγράφεται στην ΤΔΛ σας</p>

Χαμηλός κίνδυνος

Αυλα Κεφάλαια	Αποθήκευση Οργανωτικών Γνώσεων
Κίνδυνος	Όταν δεν αναγνωρίζετε και δεν τεκμηριώνετε τις ιδέες που παρουσιάζονται από τους εργαζομένους σας, υπάρχει η πιθανότητα η αξία τους να χαθεί και να μην ωφελήσει την επιχείρησή σας στο μέλλον.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Δημιουργήστε ένα σύστημα, είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγγραφη μορφή, με το οποίο οι εργαζόμενοι να μπορούν να τεκμηριώνουν τις ιδέες τους</p> <p>Ορίστε αν η τράπεζα ιδεών θα είναι ανώνυμη για να καταστεί δυνατή η ελεύθερη δημιουργία γνώσεων ή αν θα επιτρέπει στους υπαλλήλους να λαμβάνουν αναγνώριση για την εργασία τους</p> <p>Οι ανώνυμες καταχωρίσεις ενδέχεται να επιτρέψουν στους υπαλλήλους να συνεισφέρουν μια ιδέα που μπορεί να αισθάνονται ανασφαλείς να γνωστοποιήσουν</p> <p>Μια μέθοδος αναγνώρισης μπορεί να συνδεθεί με ένα σύστημα παροχής κινήτρων για την ενθάρρυνση του προσωπικού να λαμβάνει τον λόγο</p> <p>Γνωστοποιήστε στο προσωπικό τη μέθοδο με την οποία μπορούν να καταχωρηθούν οι ιδέες και τον τρόπο που θα υποβάλλονται σε επεξεργασία</p> <p>Ενθαρρύνετε το προσωπικό να συμμετέχει ενεργά σε αυτή τη διαδικασία</p>

Αυλα Κεφάλαια	Αναγνώριση Ζωτικών Γνώσεων
Κίνδυνος	Αν δεν υπάρχουν διαδικασίες που να συμβάλλουν στον εντοπισμό των βασικών τομέων γνώσης, υπάρχει η πιθανότητα η γνώση που υποστηρίζει βασικές διαδικασίες της επιχείρησής σας να μην αναγνωρίζεται και ως εκ τούτου να μην αξιοποιείται το πλήρες δυναμικό της.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Ξεκινήστε μια συζήτηση με τη διοίκηση ώστε να προσδιορίσετε πού πιστεύει ότι υπάρχουν ζωτικές γνώσεις που υποστηρίζουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες</p> <p>Συμπεριλάβετε όλα τα μέλη του προσωπικού σε μια συζήτηση με σκοπό να προσδιορίσετε αν υπάρχουν πρόσθετες περιοχές γνώσης που πιστεύουν ότι είναι ζωτικές για τις δραστηριότητές τους</p> <p>Τεκμηριώστε τα συμπεράσματα σε μορφή έκθεσης ή νοητικού χάρτη</p> <p>Κοινοποιήστε τα συμπεράσματα σε όλα τα μέλη του προσωπικού</p> <p>Αναπτύξτε μεθόδους με τις οποίες οι ζωτικές γνώσεις να μπορούν να εντοπίζονται (αν είναι δυνατόν) και να διατηρούνται στην επιχείρησή σας</p>

Αυλα Κεφάλαια	Παρακολούθηση Εξωτερικών Πηγών Πληροφόρησης
Κίνδυνος	Αν δεν υπάρχουν διαδικασίες για την παρακολούθηση εξωτερικών πηγών, υπάρχει η πιθανότητα, όταν συμβούν αλλαγές στον κλάδο σας ή στο εξωτερικό επιχειρηματικό σας περιβάλλον, να μην αναγνωριστούν από την επιχείρησή σας και συνεπώς να μην αξιοποιηθούν για τη δημιουργία αξίας.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Αναπτύξτε ένα σύστημα βιβλιοθήκης πληροφοριών που να είναι εύκολα προσβάσιμο από τους εργαζομένους, ηλεκτρονικά ή εγγράφως</p> <p>Εντοπίστε τις πηγές πληροφόρησης που η επιχείρησή σας πιστεύει ότι θα μπορούσαν να έχουν σημασία (π.χ. ακαδημαϊκά και εμπορικά περιοδικά, ειδησεογραφικά άρθρα, τεκμηρίωση προϊόντων ανταγωνιστών)</p> <p>Κατηγοριοποιήστε, αξιολογήστε, αναλύστε και αποθηκεύστε τις πληροφορίες σε μια βιβλιοθήκη</p> <p>Μοιραστείτε τις πληροφορίες με άλλους εργαζομένους, είτε με τακτικές συνεδριάσεις είτε με εβδομαδιαία ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων σχετικά με τα περιεχόμενα της βιβλιοθήκης σας</p> <p>Ενθαρρύνετε το προσωπικό να χρησιμοποιεί τους διαθέσιμους πόρους και διασφαλίστε ότι τα σχόλια σχετικά με την ποιότητα και την καταλληλότητα του υλικού ανατροφοδοτούνται για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση μελλοντικών πληροφοριών</p> <p>Προσδιορίστε τα μέλη του προσωπικού με σχετικές περιοχές ενδιαφέροντος και ενθαρρύνετε αναλόγως την ευθύνη και τη συνεισφορά</p>

Αυλα Κεφάλαια	Γνωστοποίηση της αξίας της εταιρείας σας μέσω της εμπορικής ταυτότητάς σας
Κίνδυνος	Η υποτίμηση της αξίας της οργάνωσής σας, για παράδειγμα, της τεχνογνωσίας, των προϊόντων/υπηρεσιών, του οράματος και της ηθικής, οδηγεί σε μειωμένη ζήτηση, καθώς οι πελάτες δεν είναι σε θέση να εντοπίσουν τα άυλα περιουσιακά σας στοιχεία που μπορούν να ωφελήσουν την οργάνωσή τους.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Συγκεντρώστε πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα εμπορική ταυτότητα και υλικό μάρκετινγκ</p> <p>Τεκμηριώστε το όραμα της επιχείρησής σας, τα βασικά προϊόντα/υπηρεσίες και τα μοναδικά στοιχεία πώλησης (ΜΣΠ) και προσδιορίστε πού μπορούν να προσθέσουν αξία</p> <p>Προσδιορίστε πώς αυτές οι αξίες μπορούν να γνωστοποιηθούν σε δυνητικούς πελάτες</p> <p>Αν είναι δυνατόν, συμπεριλάβετε βασικούς πελάτες και ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να προσδιορίσετε περαιτέρω τις αξίες που τους προσέλκυαν σε σας</p> <p>Βελτιώστε, τροποποιήστε και αλλάξτε την εμπορική ταυτότητα ώστε να εκφράζετε τις αξίες που εντοπίσατε</p>

Αυλα Κεφάλαια	Προστασία της Διανοητικής Ιδιοκτησίας σας
Κίνδυνος	Χωρίς επαρκή προστασία της Διανοητικής Ιδιοκτησίας σας, θα είναι πιο δύσκολο να διεκδικήσετε τα δικαιώματά σας. Η έλλειψη κατανόησης των στοιχείων ΔΙ σε σχέση με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας μπορεί να οδηγήσει σε νομικές διενέξεις.
Πιθανές επιλογές προς συζήτηση και αρωγή στην κατάρτιση σχεδίων δράσης	<p>Κίνδυνος που σχετίζεται με την προστασία:</p> <p>Πάντα να εφαρμόζετε τη δέουσα επιμέλεια: Βεβαιωθείτε ότι η ΔΙ σας δεν παραβιάζει άλλες Αποφύγετε νομικές ενέργειες, όπου είναι δυνατό: Αντί αυτού, επικοινωνήστε με τα τρίτα μέρη και συμφωνήστε όρους εκχώρησης αδειας εκμετάλλευσης</p> <p>Κίνδυνος που σχετίζεται με απουσία προστασίας</p> <p>Προσδιορίστε τη γνώση, την τεχνογνωσία και τις καινοτομίες στην επιχείρησή σας και όπου είναι δυνατόν επιδιώξτε την προστασία τους</p> <p>Βεβαιωθείτε ότι όλες οι συμβάσεις διασφαλίζουν τις γνώσεις και την τεχνογνωσία σας Για παράδειγμα, διάταξη περί κυριότητας ΔΙ σε συμβάσεις εργαζομένων και τρίτων μερών</p>