

Hogeschole Inkoop Platform

Sourcing, regie, samenwerking, crowdsourcing en sociale netwerken inzetten voor verbinding met naar de toekomst

Groningen
4 oktober 2012
Frank Willems





Wie is Frank Willems?


Managing Partner Twynstra Gudde en Lector Hanzehogeschool,
Expert en vernieuwer in regisseren en sourcing,
Onderzoek, lezingen en publicaties over regie, sociale netwerken en
verandermanagement, **Betrokken verbinder**, Mede oprichter en
bestuurslid Dorpsraad, **Wedstrijdzeiler**, **Ontwikkel Leiderschapsmaster**

LinkedIn Account Type: Basic

Home Profile **Contacts** Groups Jobs Inbox Companies More

Recruitment Event Bosch - Gear up your career?! We seek 30 professionals

Edit Profile **View Profile**

 **Frank Willems** [YOU]
Partner en Lector
Utrecht Area, Netherlands | Management Consulting

Frank Willems Weer mooie video Nicholas Christakis over biologie van sociale netwerken. Technologie en moraliteit als drivers. <http://tinyurl.com/47whgs> via Twitter

1 day ago • Like • Comment • See all activity

Current	<ul style="list-style-type: none">Lector at Hanze University of Applied Sciences GroningenPartner at Twynstra Gudde Managers en Adviseurs
Past	<ul style="list-style-type: none">Senior Management Consulting Sourcing and Shared Services at Twynstra GuddeManaging Consultant at Pink Elephant
Education	<ul style="list-style-type: none">Hogeschool van Utrecht
Recommendations	4 people have recommended Frank
Connections	500+ connections
Websites	<ul style="list-style-type: none">My Slideshare sheetsMv wehln

 **Frank Willems**
Utrecht, Netherlands,
Europe

702  **Followers**

Get your own Buzzon badge!





Agenda

- Sourcing en inkoop
- Regie
- Crowdsourcing
- Sociale netwerken en samenwerken

Sourcing en inkoop



Waarom gaat ons werk veranderen?

- Generatieverschillen zorgen voor verschuiving balans in denken en handelen over werk, demografie van werk zal sterk veranderen
- Onze economie zal meer en meer op kennis en kunde drijven
- De globalisering zal leiden tot grote verschuiving van economische machten
- Er zullen andere culturen ontstaan van connectiviteit en participatie
- Sociaal leren en sociale verantwoordelijkheid zullen steeds meer mensen aan elkaar binden
- Personen en organisaties moeten keuzes maken waar ze echt goed in zijn
- De werkplek zal volledig digitaal worden en mobiele technologie zal leiden tot totaal andere manieren van werken
- En generatie Y zal ons leiden in de deze ontwikkelingen

Sourcing speelt in op verandering

- Succesvolle personen en organisaties ontdekken steeds meer waar ze echt goed in zijn en schakelen anderen in om dat te laten doen waar die ander goed in is
- Dat vraagt om slim organiseren van je capaciteiten en weten hoe je alles wat nodig is om je doelen te bereiken slim kan organiseren
- En dat vraagt om energie, passie, discipline, verandervermogen en op klant ingespeelde principes zoals Value Proposition, Lean Management en regie

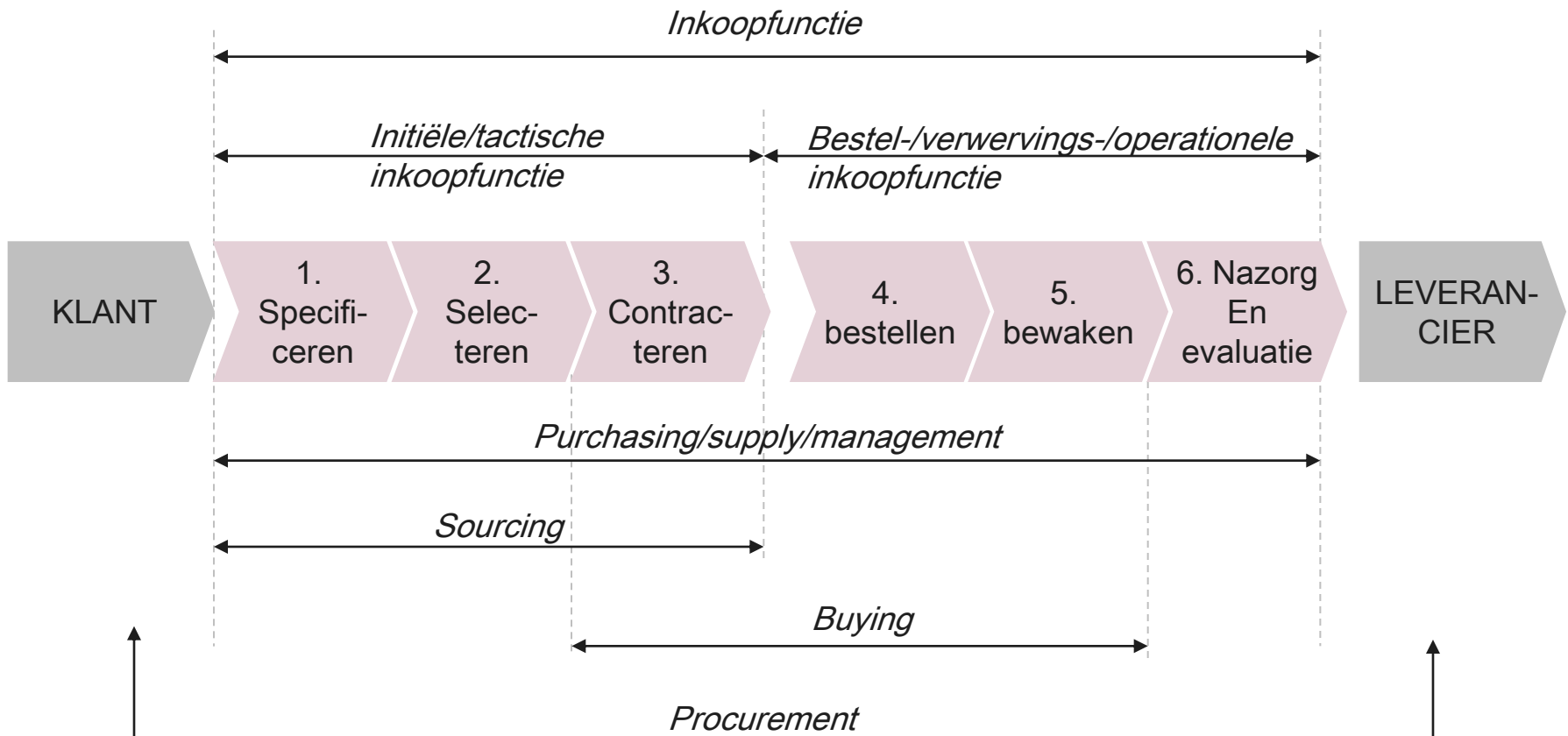


Sourcing definitie

Het dynamisch plannen en organiseren
van de ondersteunende processen,
mensen, middelen en capaciteiten,
die benodigd zijn om de doelen
van de business
te halen

Inkoopmodel van Weele

Afbakening volledige inkoopketen



Bron: A. van Weele (2007)

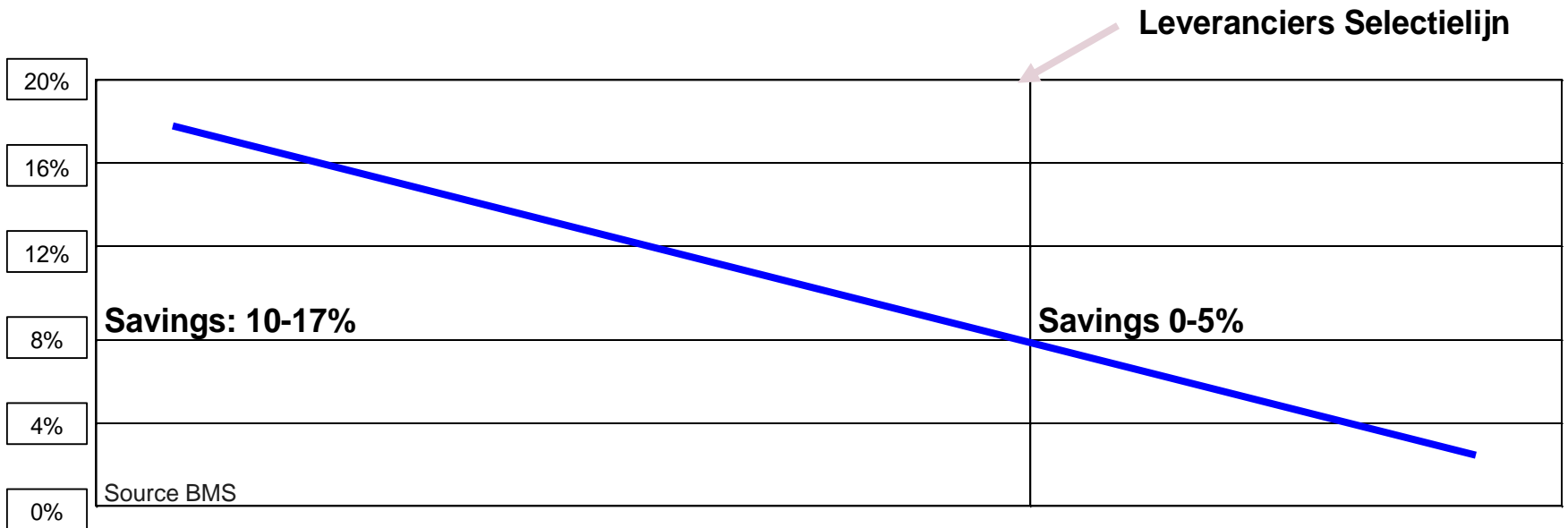
Inkoopmodel Rietveld

Relatie business – inkoop – services



De besparing is eerder in het inkooptraject te realiseren dan verwacht

Namelijk door in samenwerking vroegtijdig tot de juiste eisen te komen



Budget review

Identificatie leverancier

Beoordeling kwaliteiten

Contract-

Implementatie

Project identificatie

RFI/RFP

Leveranciersselectie

Onderhandelingen

Beoordeling markt

& voorbereiding

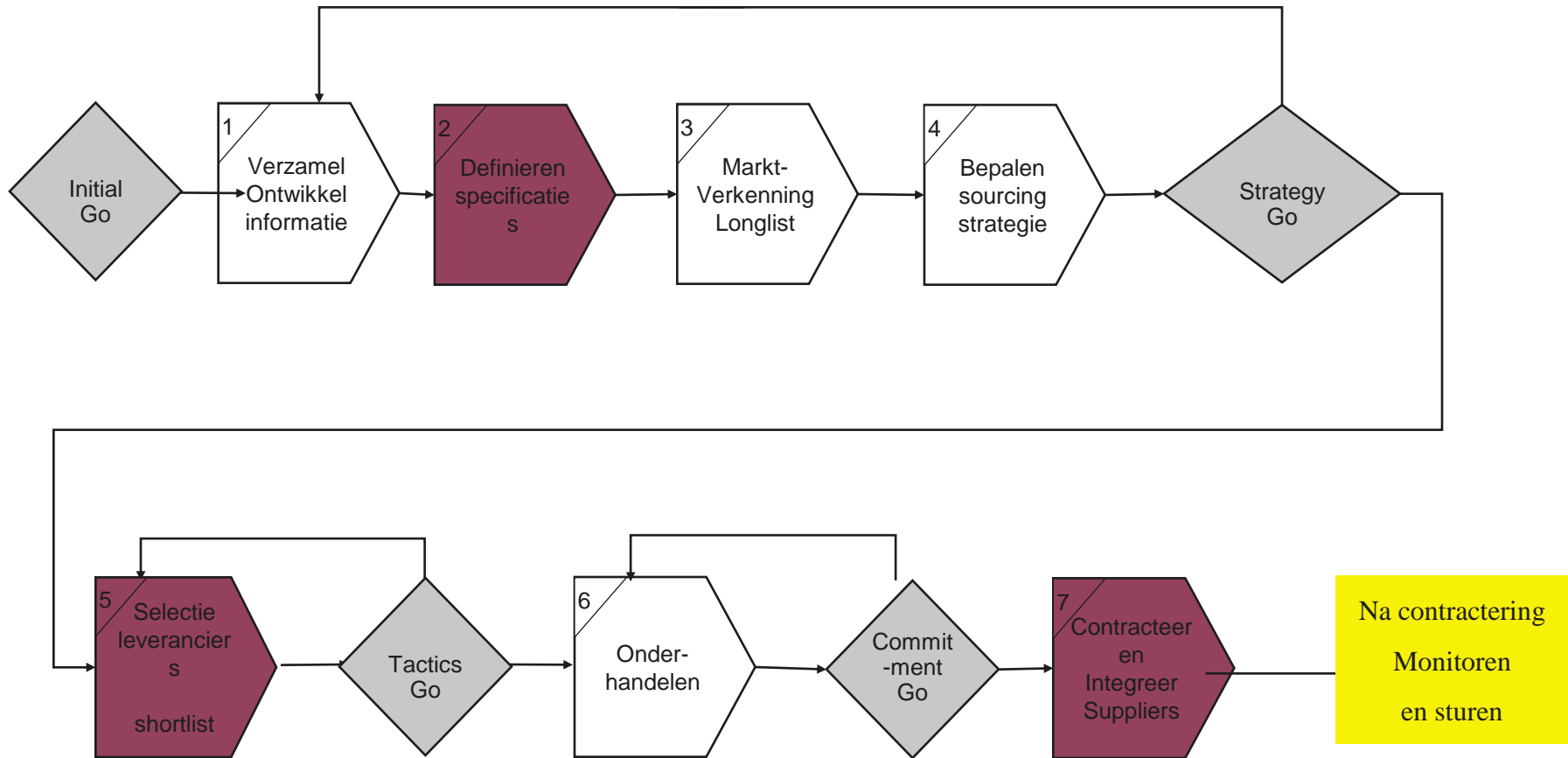
Wat is inkoop en leveranciersmanagement?

- Relateert aan alle activiteiten waarbij een leverancier betrokken is
- Kernactiviteit: het managen van de leveranciersrelatie
 - Intern: het structureren van het inkoopproces
 - Extern: het structureren van de leveranciersrelatie
- Door het mobiliseren van de leverancierskennis

Inkoop en leveranciersmanagement = externe resource management

Het Sourcingproces in zeven stappen

4 beslismomenten met stuurgroep



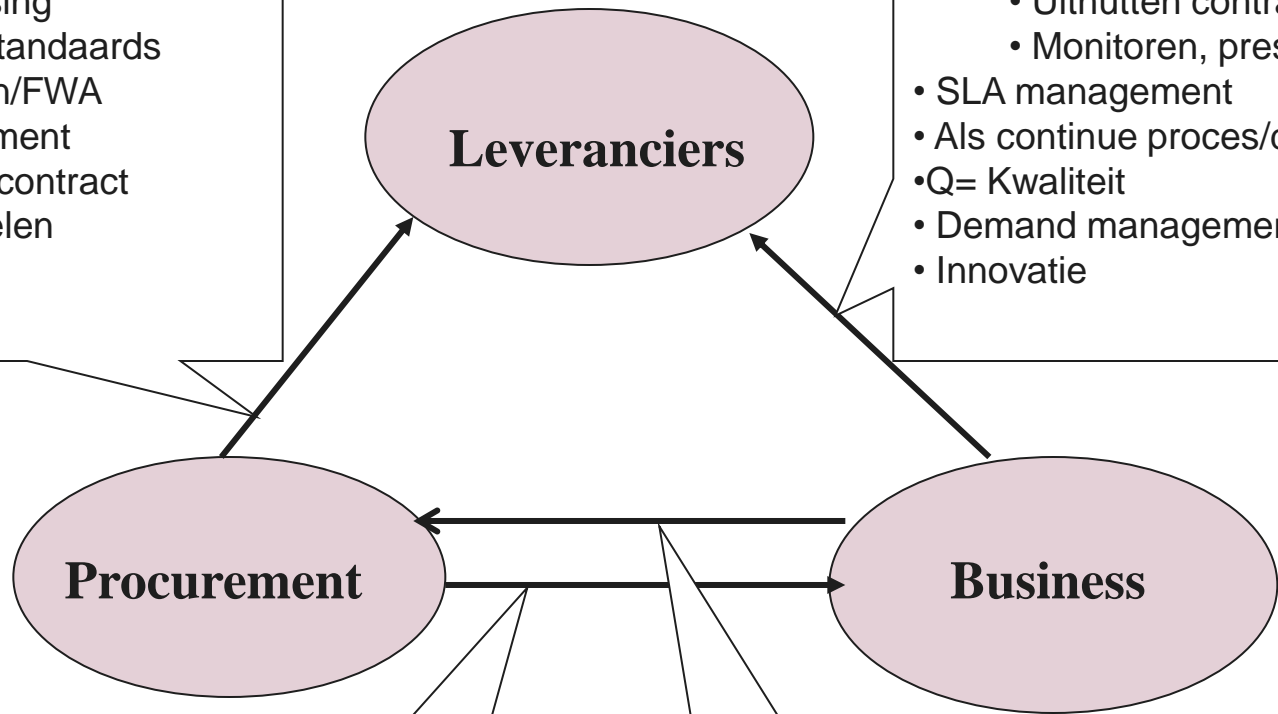
Contracteren en integreren leveranciers

Het spel met de leverancier: managen van het contract



- Supplier Relationmanagement
- Sourcing/purchasing
- Maken contract standaards
- Sluiten contracten/FWA
- Contractmanagement
- Aanpassingen in contract
- (Her)Onderhandelen
- Legal issues
- P*kwantiteit

- Operationeel contract management:
 - Uitnutten contract
 - Monitoren, prestatie meten
- SLA management
- Als continue proces/dienst
- Q= Kwaliteit
- Demand management
- Innovatie



- Communicatie Framework agreement (FWA)
- Operationeel contract

- Feedback
- Escalaties
- Aanpassingen
- Heronderhandelen



Het Kraljic inkoopmodel voor uitleg sourcing

Hoge toegevoegde waarde

Lage toegevoegde waarde

Welke waarde draagt product/dienst bij aan de business

Hefboom	Strategisch
Routine	Bottleneck

Inkooprisico en marktcomplexiteit
Is het een standaard of gespecialiseerd product?

Standaard

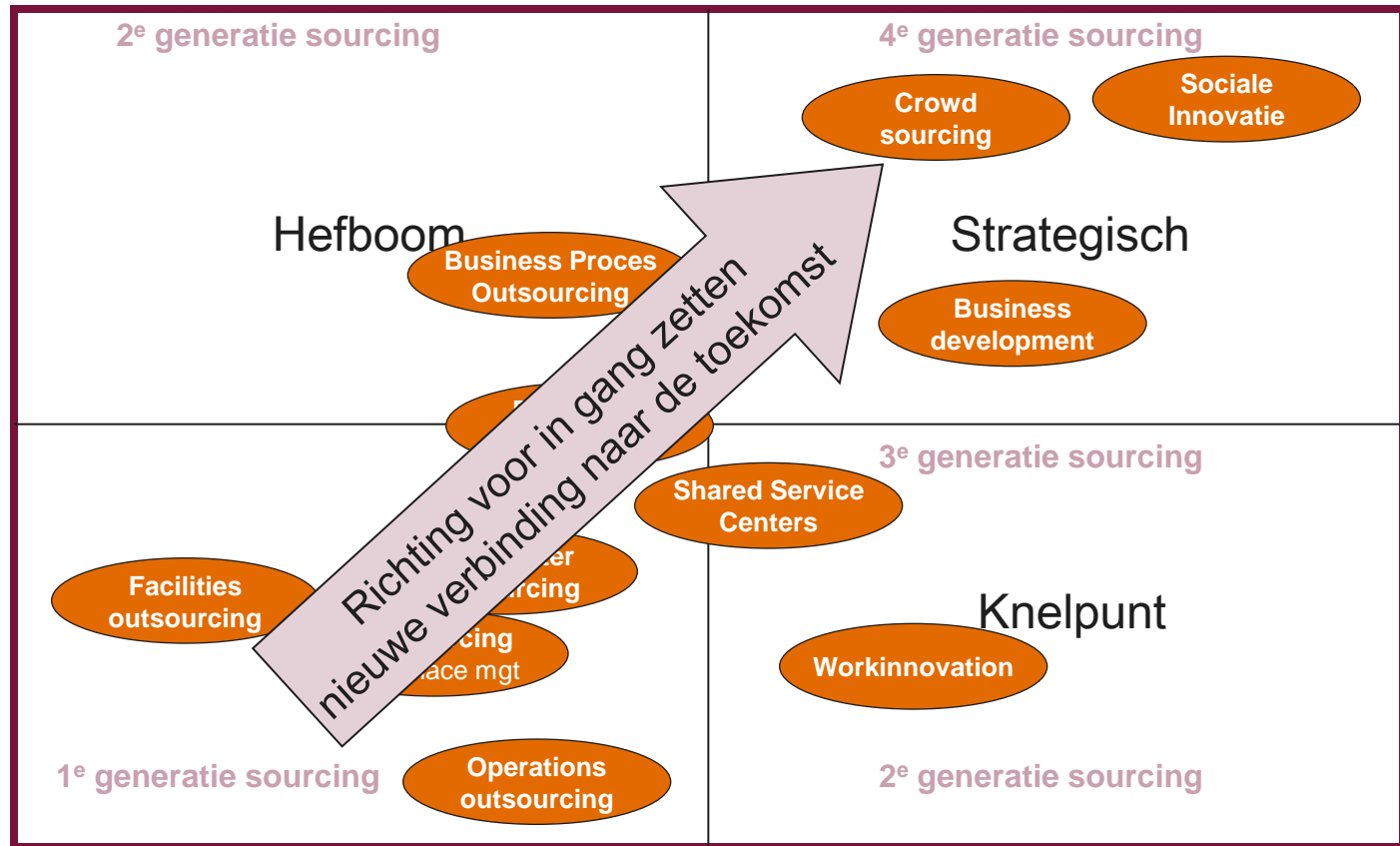
Gespecialiseerd

De sourcing oplossingen geplot op dit model

Lage toegevoegde waarde

Hoge toegevoegde waarde

Welke waarde draagt product/dienst bij aan de bedrijfsvoering



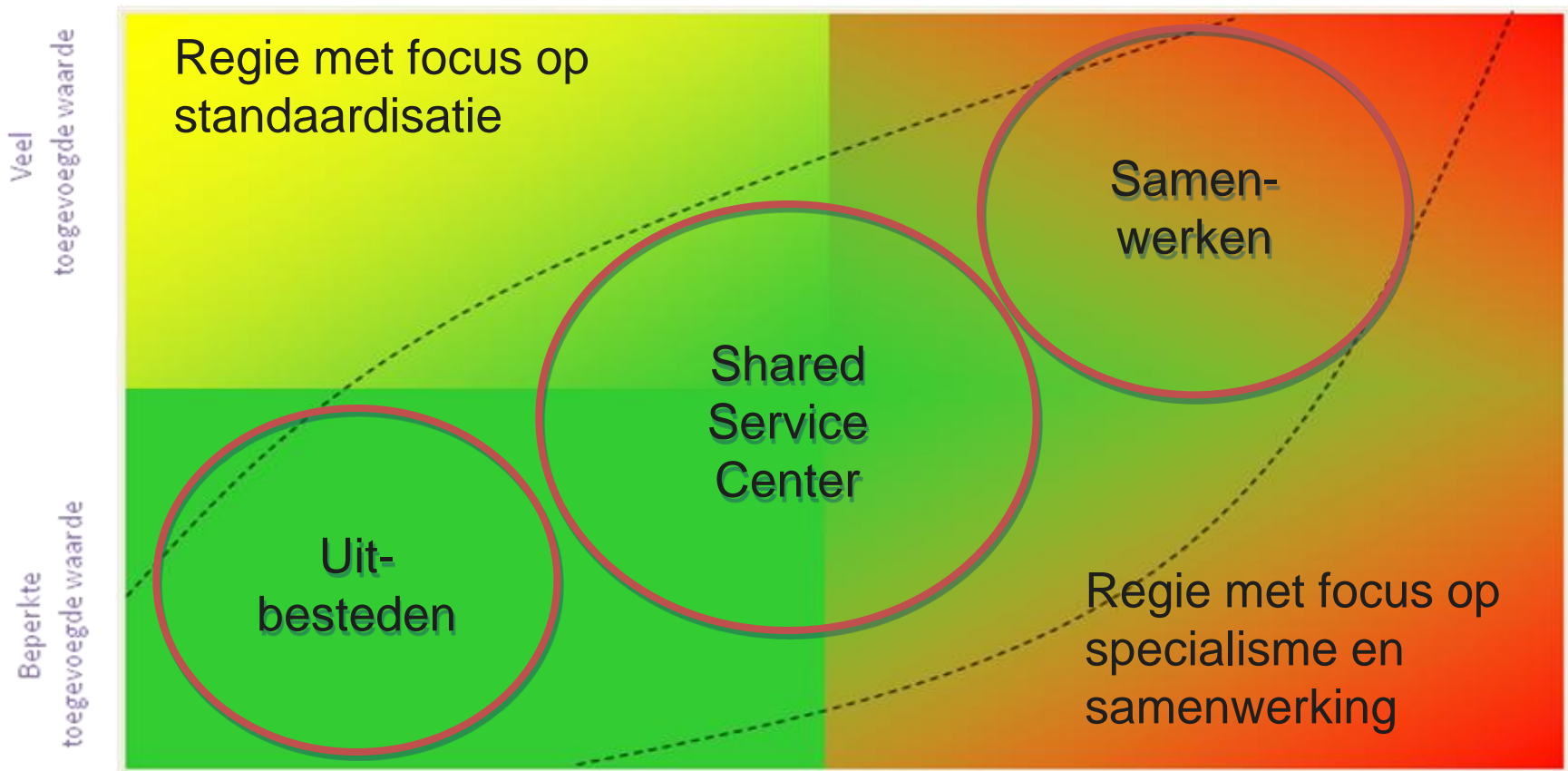
Inkooprisico en marktcomplexiteit
Is het een standaard of gespecialiseerd product?

Standaard

Gespecialiseerd






Sourcing vanuit perspectief waardepropositie



Standaard

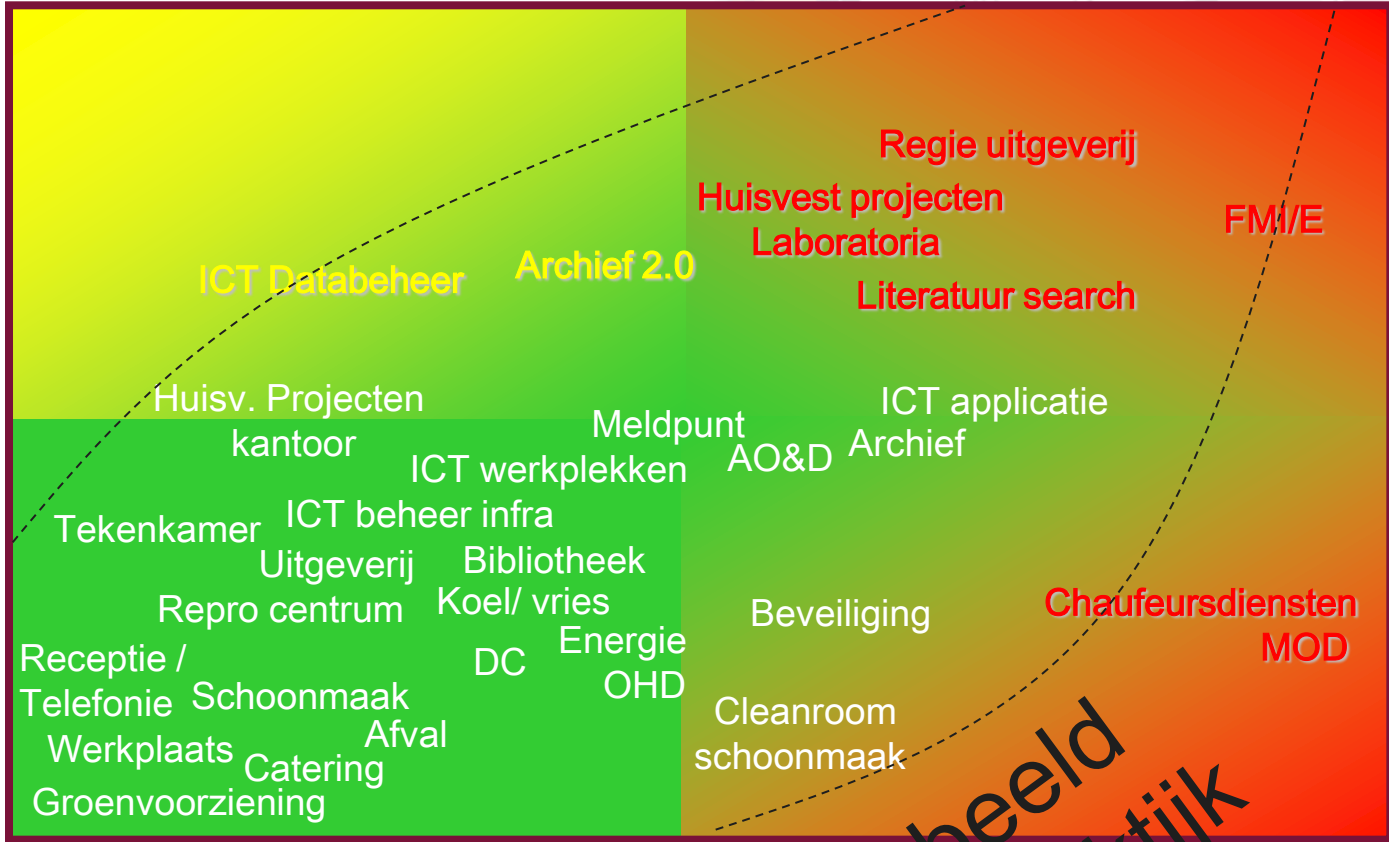
Gespecialiseerd

-  Operational Excellence
-  Product Leadership
-  Customer intimacy

Veel toegevoegde waarde

Beperkte toegevoegde waarde

Wat is mate waarin het product / dienst toegevoegde waarde levert voor organisatie XXX?



Verkrijgbaarheid in de markt
Is het een standaard of een gespecialiseerd product?

Standaard

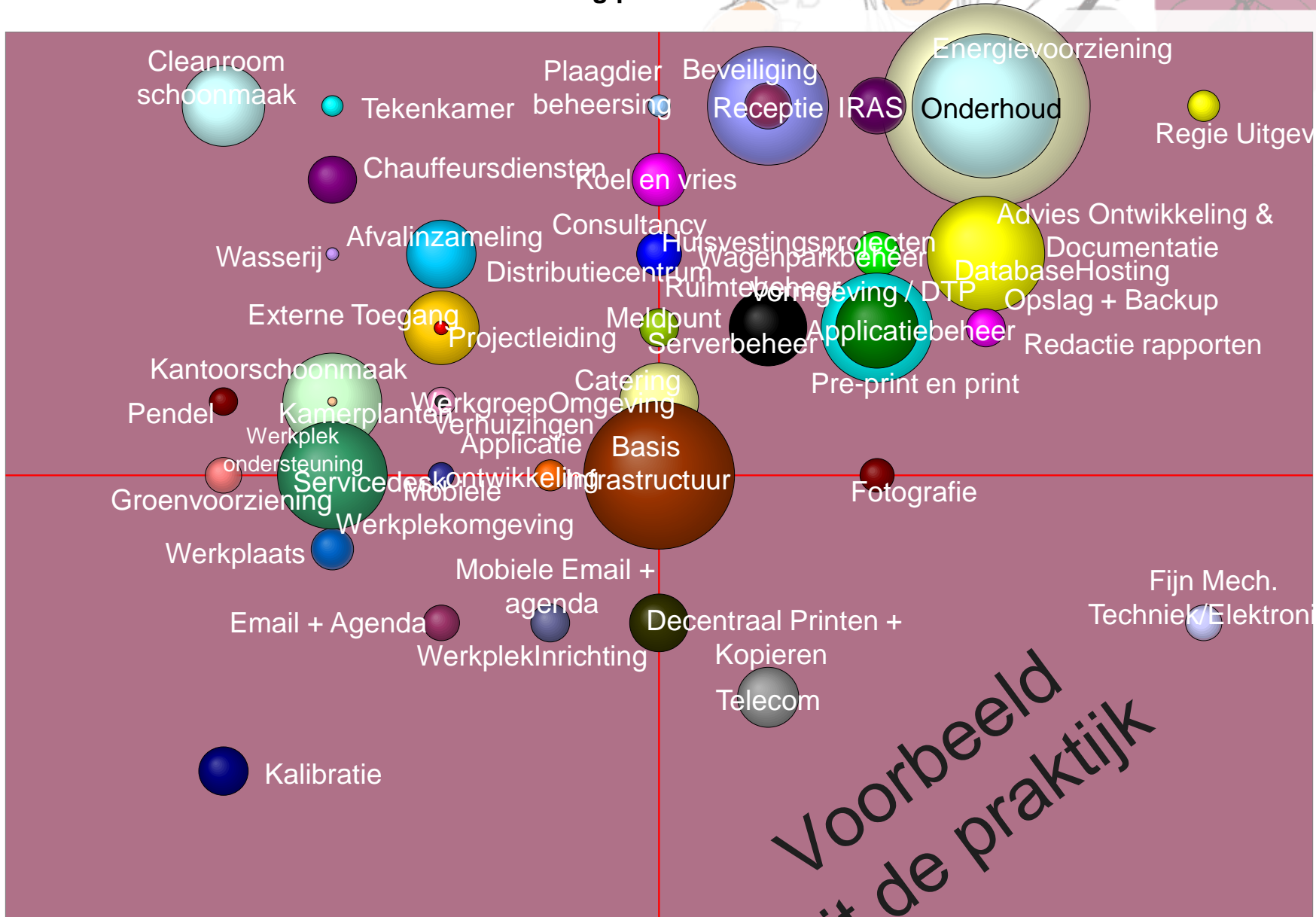
Gespecialiseerd

- Operational Excellence
- Product Leadership
- Customer intimacy

Voorbeeld uit de praktijk

Positionering producten en diensten

Toegevoegde waarde voor RIVM

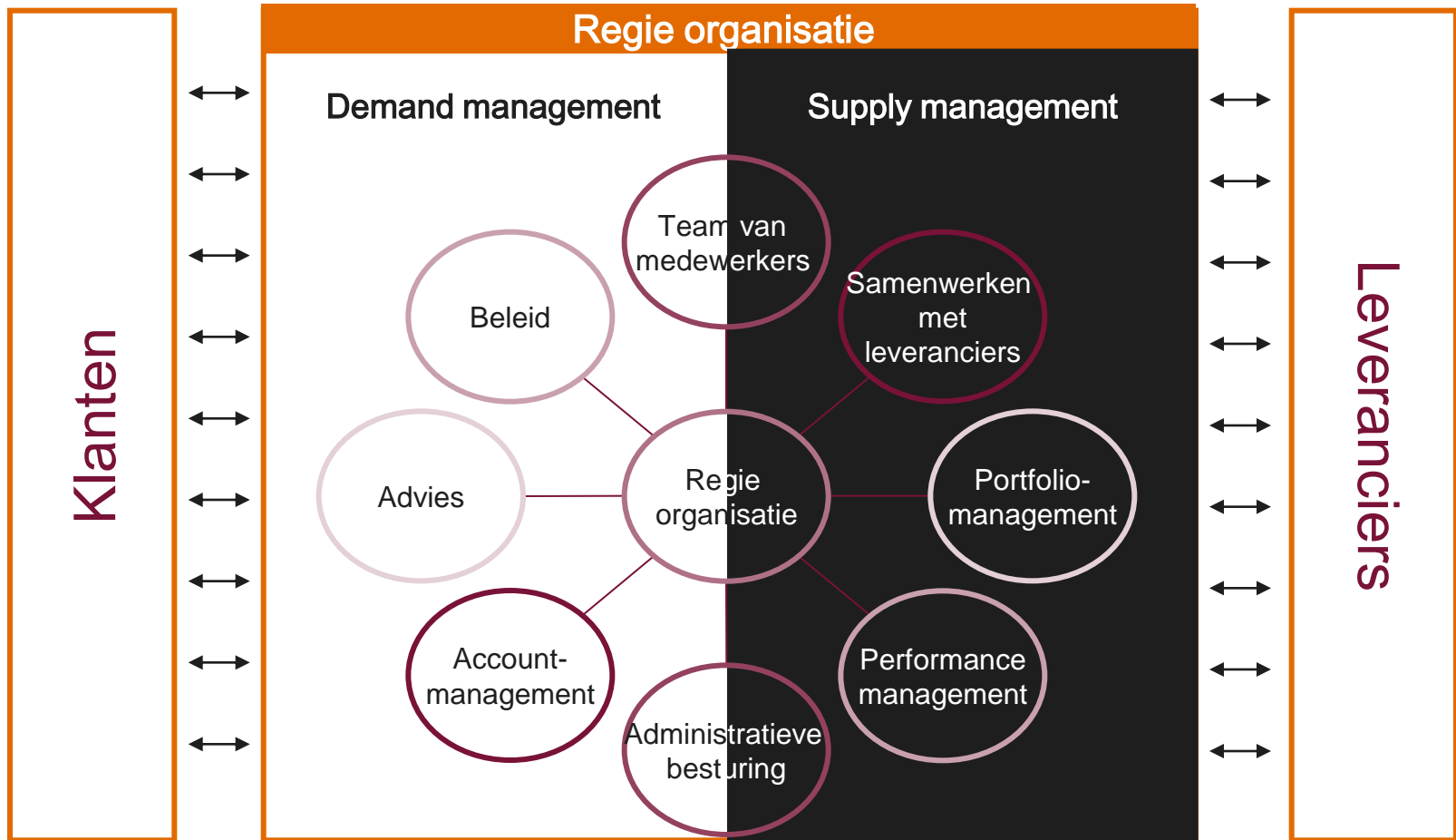


Voorbeeld uit de praktijk

Regiemodel



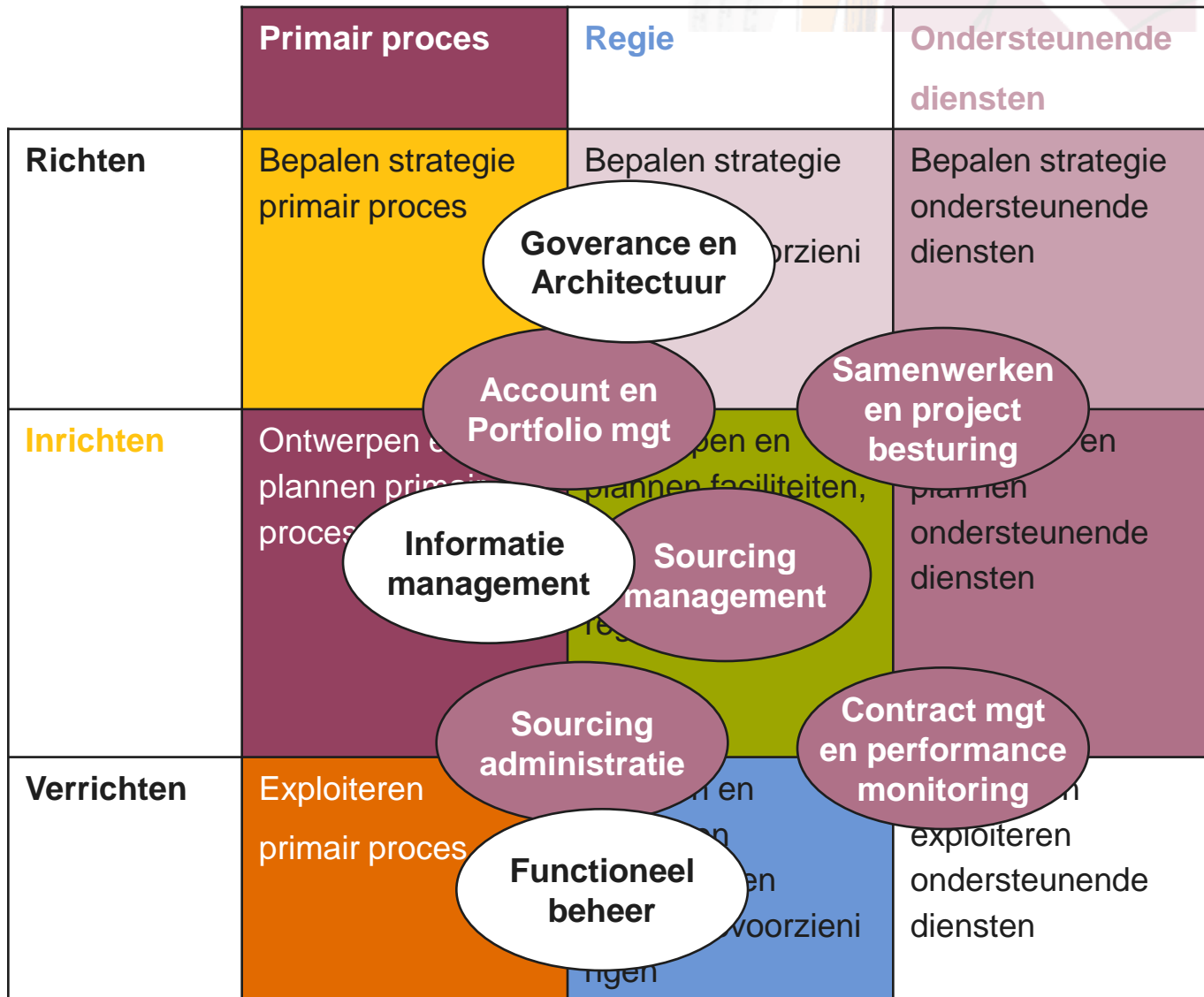
Op weg naar een regie organisatie



Regie op basis van 9-vlaksmodel

	Primair proces	Regie	Ondersteunende diensten
Richten	Bepalen strategie primair proces	Bepalen strategie faciliteiten, informatievoorziening en regie	Bepalen strategie ondersteunende diensten
Inrichten	Ontwerpen en plannen primair proces	Ontwerpen en plannen faciliteiten, informatievoorziening en regie	Ontwerpen en plannen ondersteunende diensten
Verrichten	Exploiteren primair proces	Beheren en gebruiken faciliteiten en informatievoorzieningen	Beheren en exploiteren ondersteunende diensten

Regiemodel met mix Facilitair en ICT



Functioneel beheer = ICT regierol

Contract mgt en performance monitoring = FB en ICT regierol

Sourcing en verbinding met je klant

- Succesvolle bedrijven ontdekken steeds meer waar ze echt goed in zijn en schakelen anderen in om dat te doen waar die ander goed in is
- Dat vraagt dus om slim organiseren van je capaciteiten
- Crowdsourcing is onderdeel van slim organiseren van capaciteit en je klant onderdeel van je keten maken
- En dat gaat dus nog een stapje verder

Crowdsourcing



Crowdsourcing, Tribes en Co-creatie

- Crowdsourcing is een 4e generatie sourcing oplossing
- Crowdsourcing is het uitbesteden van taken, die traditioneel worden uitgevoerd door een werknemer of leverancier, tot een ongedefinieerde, grote groep van mensen of community, via een open oproep.
- Een 'tribe' is een groep mensen die met elkaar zijn verbonden via een passie of een idee, aangevoerd door een leider
- Co-creatie is een business-strategie waarmee klanten helpen productvernieuwing of productverbetering te realiseren



Crowdsourcing

- The Crowdsourcing filosofie was als eerste geïntroduceerd aan rond 2000 met James Surowiecki's boek 'The Wisdom of Crowds'.
- De term 'Crowdsourcing' is voor het eerst gebruikt in 2006 door Jeff Howe, redacteur van Wired uit een samenstelling van de woorden 'crowd' en 'sourcing'
- Andere belangrijke 'thought leaders' in Crowdsourcing zijn Don Tapscott met Wikinomics and Marcowikinomics en Charlene Li en Josh Bernoff met Groundswell
- Een meer gedetailleerde definitie was geïntroduceerd op Wikipedia door Henk van Ess in September 2010
"Crowdsourcing is channeling the experts desire to solve a problem and then freely sharing the answer with everyone"

Vangstenregistratie slim benutten data



Start SVR HVR Online Helpdesk Sitemap



Vangstenregistratie.nl is hét centrale platform voor hengelvangstregistratie in Nederland en België.

Op deze website kun jij als sportvisser je **persoonlijke vangsten** registreren en meedoen aan **hengelvangstregistratie** voor je vereniging en federatie.

[Begin met vangstenregistratie >>](#)

Nieuws

Voor sportvissers

SVR flink verbeterd

Met een paar kleine aanpassingen is het invoeren van vangsten gemakkelijker geworden. uitgelicht

[Lees verder...](#)

Voor HSV en HSF

Barbeelexpert Jos vangt super meerval

En dat zal hij niet snel meer vergeten. Lees zijn uitgebreide verslag van deze supervangst! 1 juni

[Lees verder...](#)

Over deze site

Dode zeeprikken goed nieuws?

De langdurige droogte in grote delen van West-Europa heeft geleid tot extreem lage waterst... 1 juni

[Lees verder...](#)

[RSS](#) | [Meer nieuws...](#)

Inloggen

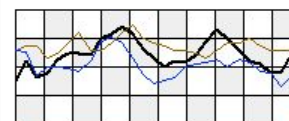
Emailadres:

Wachtwoord:

Onthoud mij

- [» Inschrijven](#)
- [» Wachtwoord reset](#)

SVR Vangstenbarometer



24-5-2011 21-6-2011
VANGSTEN LICHTDRUK TEMPERATUUR

Weekoverzicht maandag 13 juni t/m zondag 19 juni

Door 325 vissers werden in 2234 visuren 1747 vissen gevangen. Dit leverde 212 persoonlijke records op. [Uitgebreid weekoverzicht...](#)

Laatste SVR foto's



Joris Smit



Joris Smit

[Helpdesk](#) - [Contact](#) - [Colofon](#) - [Disclaimer](#) - [Privacy](#) - [Links](#)

[RSS](#)

Vangstenregistratie.nl, 7000 vissers leveren een community 350000 van sportvissers en het ministerie van EZ, Landbouw en Innovatie waardevolle kennis

Last.fm je personal community radio station

Last.fm online en legaal community radiostation voor leden (3euro/mnd) gebaseerd op jouw muziekvoorkeuren. Scrobble met iTunes en je iPod en last.fm vindt nieuwe muziek en legt links met leden met dezelfde smaak

<http://www.last.fm/user/frankwillems/journal>

igan) is een onist. Klugh is ar met nylon

ISA Based in adway

Nike+ iTunes: hardlopen met een community

RUN

SEARCH

SHOP

NIKEID

NEWS

SUPPORT

NIKE+

- Home
- Runs
- Goals
- Challenges
- Coach
- Maps
- Forums

frankwillems

MAP IT

Search Create Favourites

groningen

Sort by: Featured

201 routes

- 1.7 KM**
1 Runners
★★★★★
Fastest Runner: Dedicated
- 6.1 KM**
Noorderplantsoen
2 Runners
★★★★★
- 10.8 KM**
Rondje Paterswoldsemeer
1 Runners
★★★★★
- 8.3 KM**
Noorder-route
0 Runners
★★★★★
- 2 KM**
Name:
0 Runners
★★★★★
- 2.7 KM**
ACLO Route

Verbeterdebuurt.nl input vanuit burgers

Verbeterdebuurt

Publieke beta
Wij zijn nog volop in ontwikkeling.

Kaart Over Verbeterdebuurt Voor gemeentes Veelgestelde vragen Blog Partners English Contact

groningen Zoeken

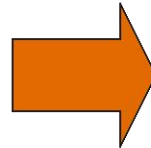
Gemeente Groningen
Deze gemeente doet (nog) niet mee.

Kaart	Satelliet	Beide
Nieuw probleem	Nieuw idee	Uitleg kaart

Map showing neighborhoods in Groningen: Leegkerk, Vinkhuizen-Noord, Vinkhuizen-Zuid, Paddepoel-Noord, Paddepoel-Zuid, Concordia, Korrewegbuurt, Oost-Indische buurt, Oosterparkbuurt, Bloemenbuurt, Binnestad, etc.

Map data powered by Google. Kartografie ©2011 Google - gebruiksvoorwaarden

En het Datema Wikipilot project



In 2010 werkten we aan een nautisch informatie project met Hanzehogeschool, Datema en een team van docenten en onderzoekers. Het project werd ondersteund door Syntens en een community van zeevarenden als ons klankbord. Zowel de technologie en de community werden parallel ontwikkeld, met behulp van Scrum en de allernieuwste ontwikkeltools. Alles in een korte tijd (3 maanden). We staan nu aan het begin van de tweede fase waarin we de eerste prototype kunnen toepassen en verder doorontwikkelen aan de opbouw van de community om de prototypes te gebruiken en de nautische gegevens te delen.

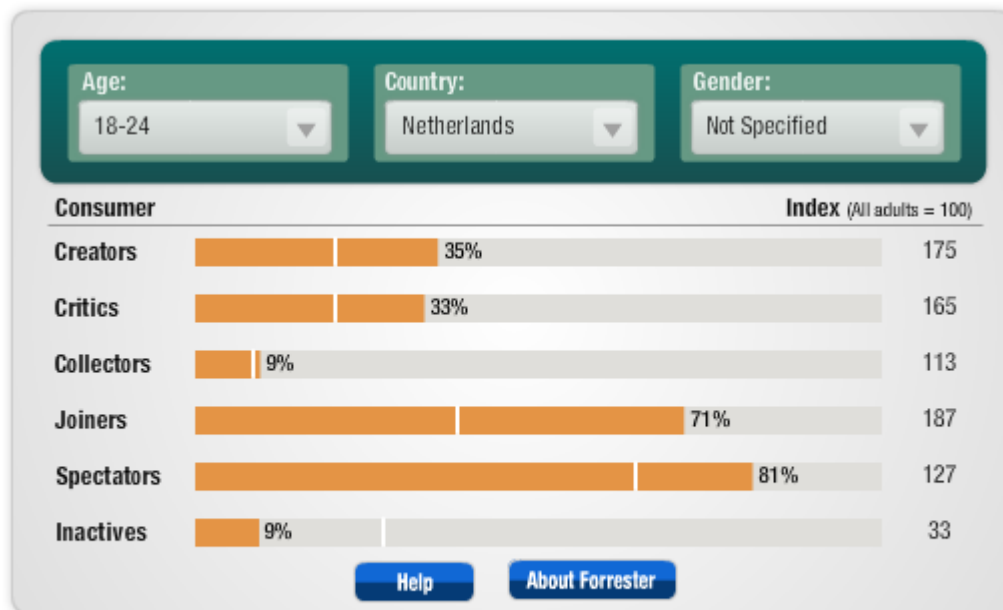
4 basisprincipes voor Crowdsourcing strategie

Principe 1: Mensen

Is jouw community genoeg gedreven op passie en hoe participeert iedereen?

Tip: Gebruik de Groundswell Social Technographic profile

http://www.forrester.com/empowered/tool_consumer.html



4 basisprincipes voor Crowdsourcing strategie

Principe 2: Doelen

Wat zijn je doelen? Wil je praten of luisteren met de community of mobiliseer je energie voor het oplossen van een probleem?

Listening: Luister naar de community voor onderzoek en een beter begrip van klanten. Dit doel past het meest bij marketing ontwikkeling

Talking: Gebruik je community om een idee of merk te verspreiden. Dit doel past bij uitbreiden van digitale marketing initiatieven en interactieve kanalen

Energizing: Verbindt de meest enthousiaste klanten en de community met elkaar om de kracht van hun verbinding te benutten. Past ook in merkversterking

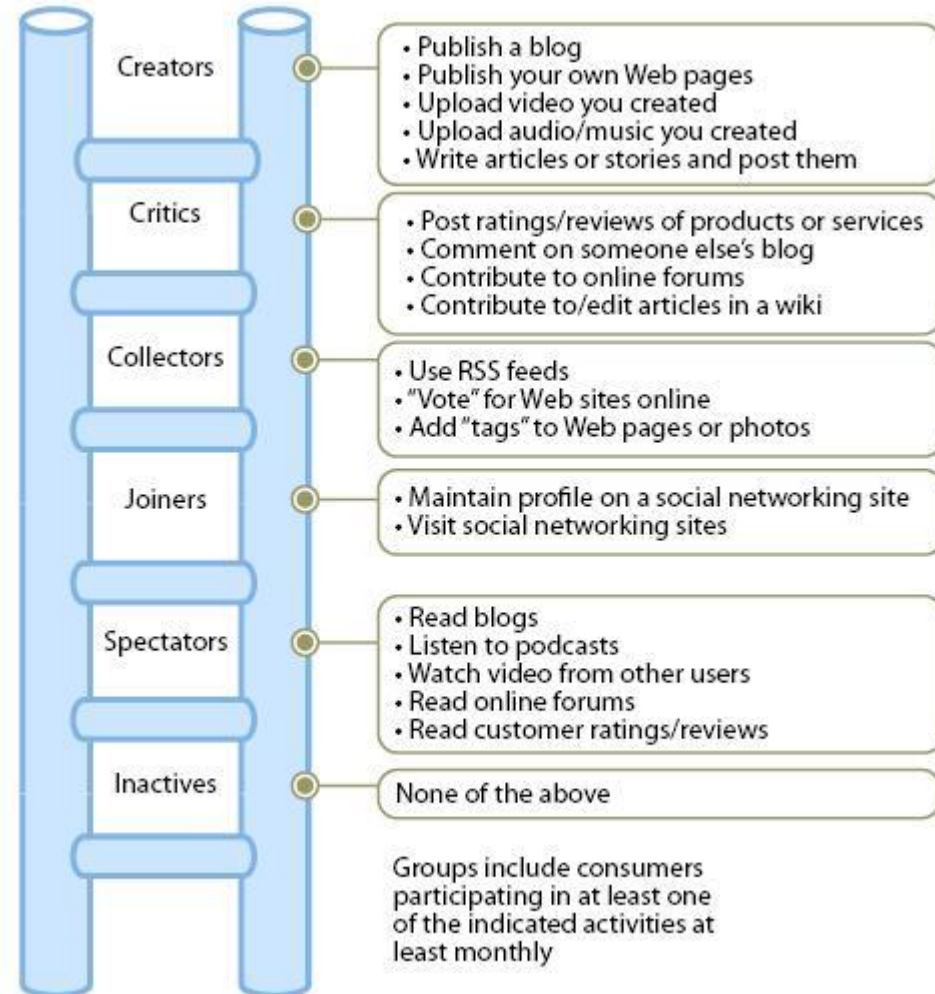
Supporting: Stel een gemeenschap van klanten samen en faciliteer dat ze elkaar en de organisatie helpen en ondersteunen. Past ook bij het delen van beperkt aanwezige kennis of ervaring

Embracing: Integreer de ideeën van de community met de organisatie en laat hen helpen om uw diensten en producten te verbeteren

4 basisprincipes voor Crowdsourcing strategie

Principe 3: Strategie

- Hoe regisseer je de relatie met de community en hoe leidt dit tot veranderingen?
- Hoe bereik je een hoger niveau van participatie?
- Wat is jouw rol?



4 basisprincipes voor Crowdsourcing strategie

Principe 4: Technologie

Welke tools zijn handig en nuttig?

- Zelfbouwen
 - Socialtext....praktisch en snel inzetbaar
 - Wordpress....als je geduld hebt, veel zelf doen
 - Sharepoint 2010....even wachten komt eraan
 - ...
- Kant en klaar
 - Ning...gemakkelijk instappen, wel commercieel verdienmodel
 - Google...standaard in gebruik, alleen waar is mijn data?
 - Winkwaves Kenniscafé..slim opgezet, niet gratis. Enkele pilots draaien bij Hanzehogeschool
- Social Media ondersteunt Crowdsourcing enorm



Hoe regisseer je crowdsourcing?

Crowdsourcing kan je niet sturen;
de community is leidend

Sociale netwerken drijven op vertrouwen,
kwaliteit, sociaal kapitaal en belang

Sociaal netwerk \neq Social Media

Sociale netwerken

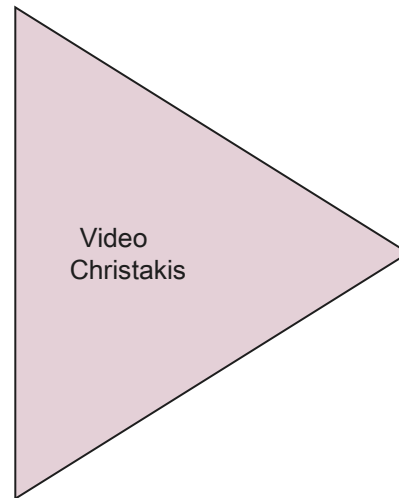


Wat is een sociaal netwerk?

- Een netwerk bestaat uit een collectie van actoren die verbonden zijn door '**ties**'. Deze actoren genaamd '**nodes**' kunnen personen, teams, organisaties en concepten zijn.
- Een sociaal netwerk is een sociale structuur samengesteld uit '**nodes**', die verbonden zijn (connected) door een of meer specifieke types van wederzijdse afhankelijkheid, zoals vriendschap, gemeenschappelijke interesses, afkeer, beliefs, kennis of prestige



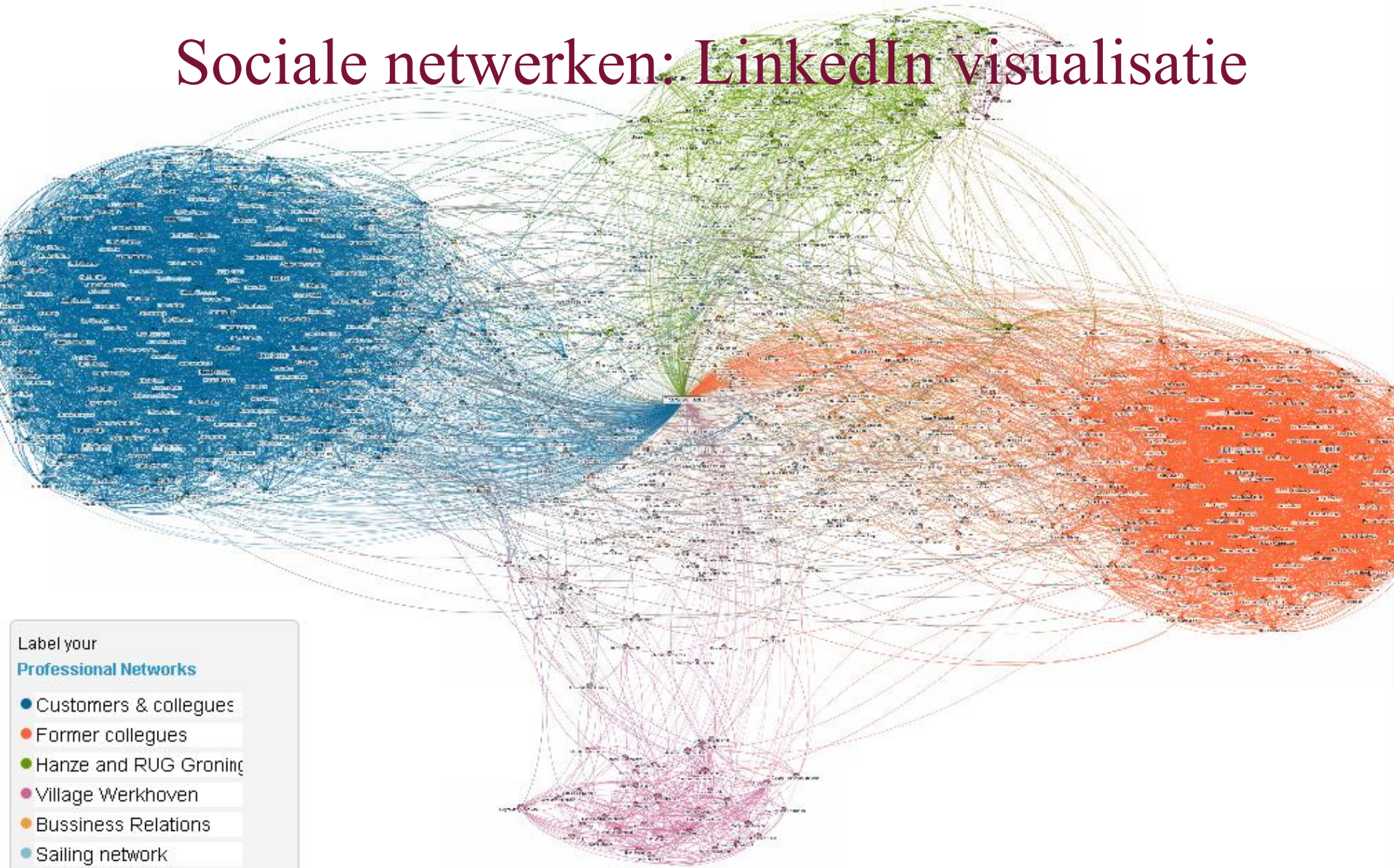
Nicholas Christakis over sociale netwerken



http://www.ted.com/talks/nicholas_christakis_the_hidden_influence_of_social_networks.html



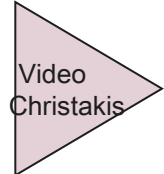
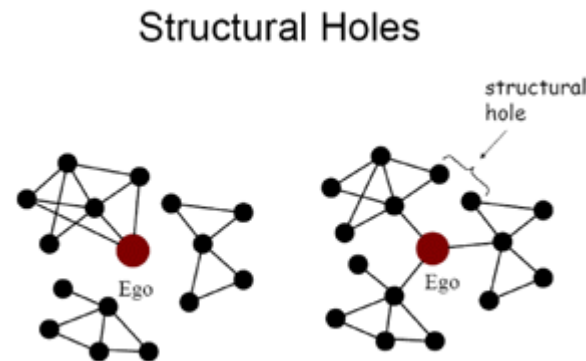
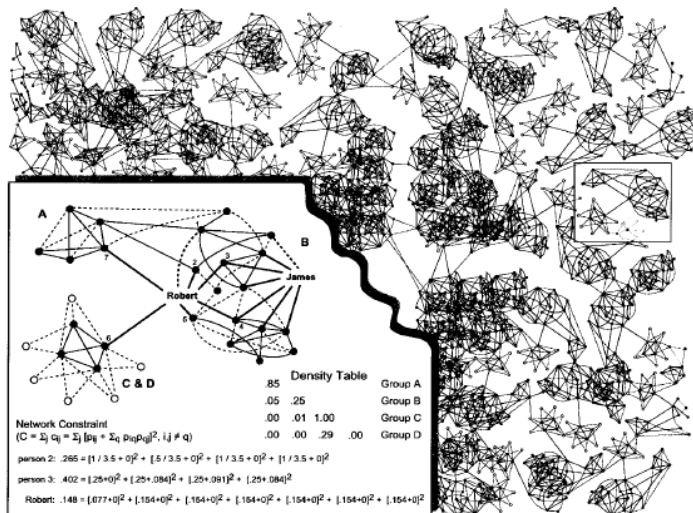
Sociale netwerken: LinkedIn visualisatie



- Label your
- Professional Networks**
- Customers & colleagues
 - Former colleagues
 - Hanze and RUG Groning
 - Village Werkhoven
 - Bussiness Relations
 - Sailing network
 - Research network
 - Friends and family

Concepten uit sociale netwerkanalyse

- Nicholas Christakis: Onze ervaring met de wereld hangt af van deze feitelijke structuur van de netwerken waar we deel van uitmaken en van al wat beweegt door dit netwerk
- Ronald Burt: mensen focussen op activiteiten binnen hun eigen groep en dat veroorzaakt 'structural holes' in informatiefLOW tussen groepen

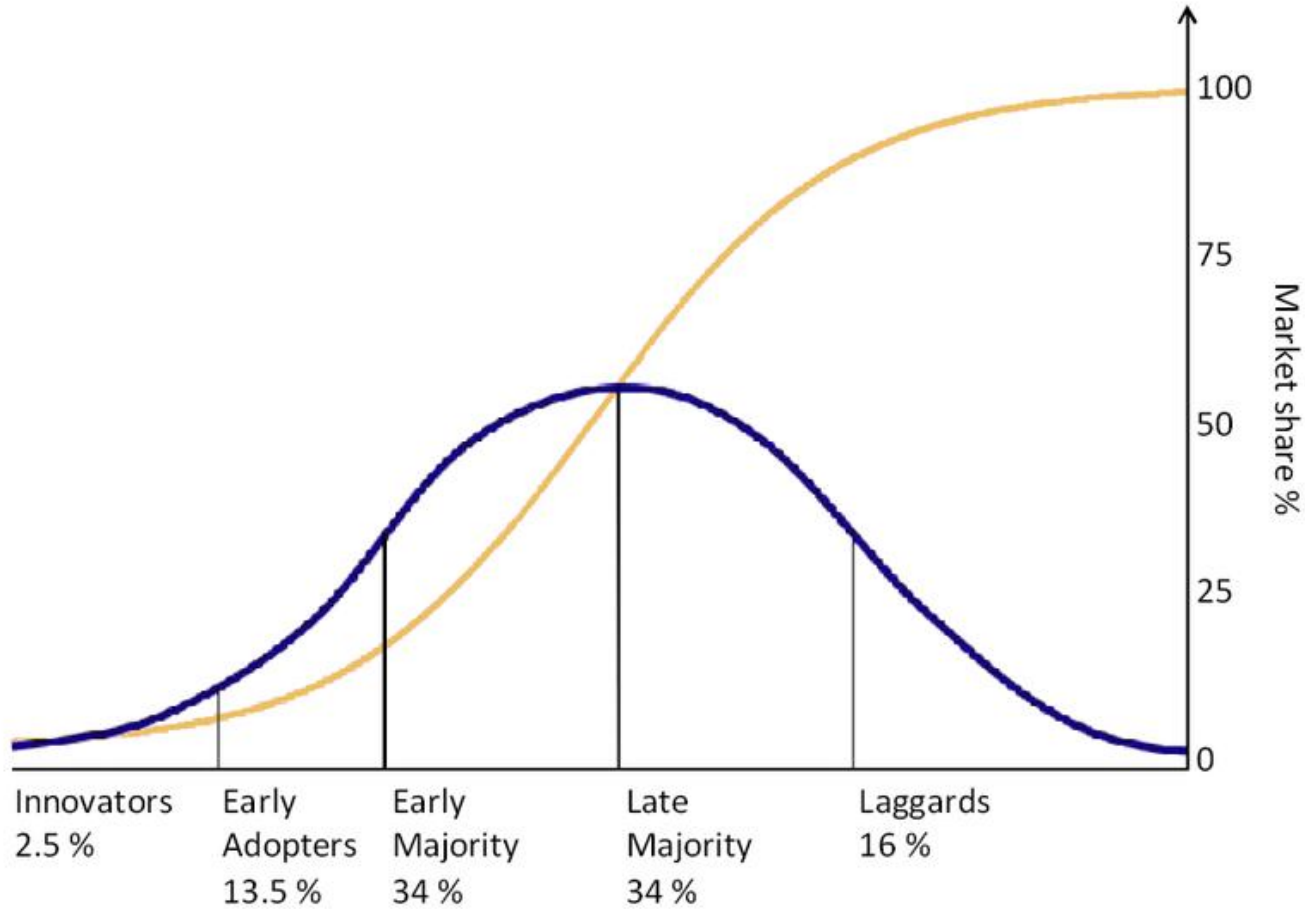




Social Capital

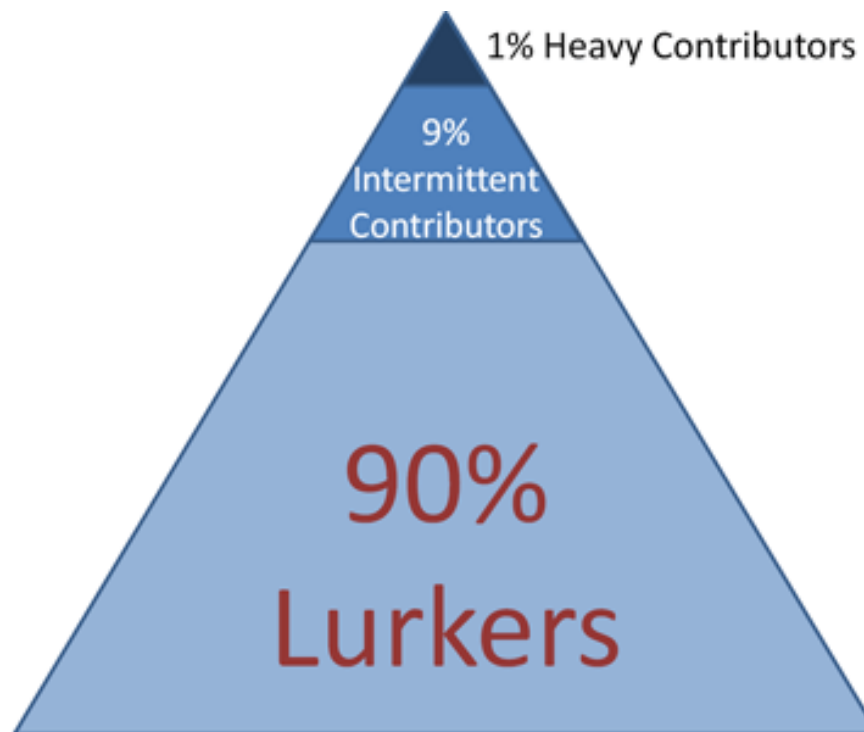
- Social Capital is een sociologisch concept, dat refereert aan de verbindingen binnen en tussen de sociale netwerken
- Het concept van Social Capital geeft de waarde van de sociale relaties weer en de rol van de samenwerking en het vertrouwen om tot collectieve resultaten te komen
- De nieuwe kijk op Social Capital concepten bouwt voort op academische interesse voor het oude debat in sociale wetenschappen: de relatie tussen vertrouwen, sociale netwerken en de toepassing binnen de moderne maatschappij
- Social Capital is de strategie om relaties te verkrijgen
- Grote denkers zijn Robert Putnam, Pierre Bourdieu en James Coleman

Start met begrip van de innovatiewet

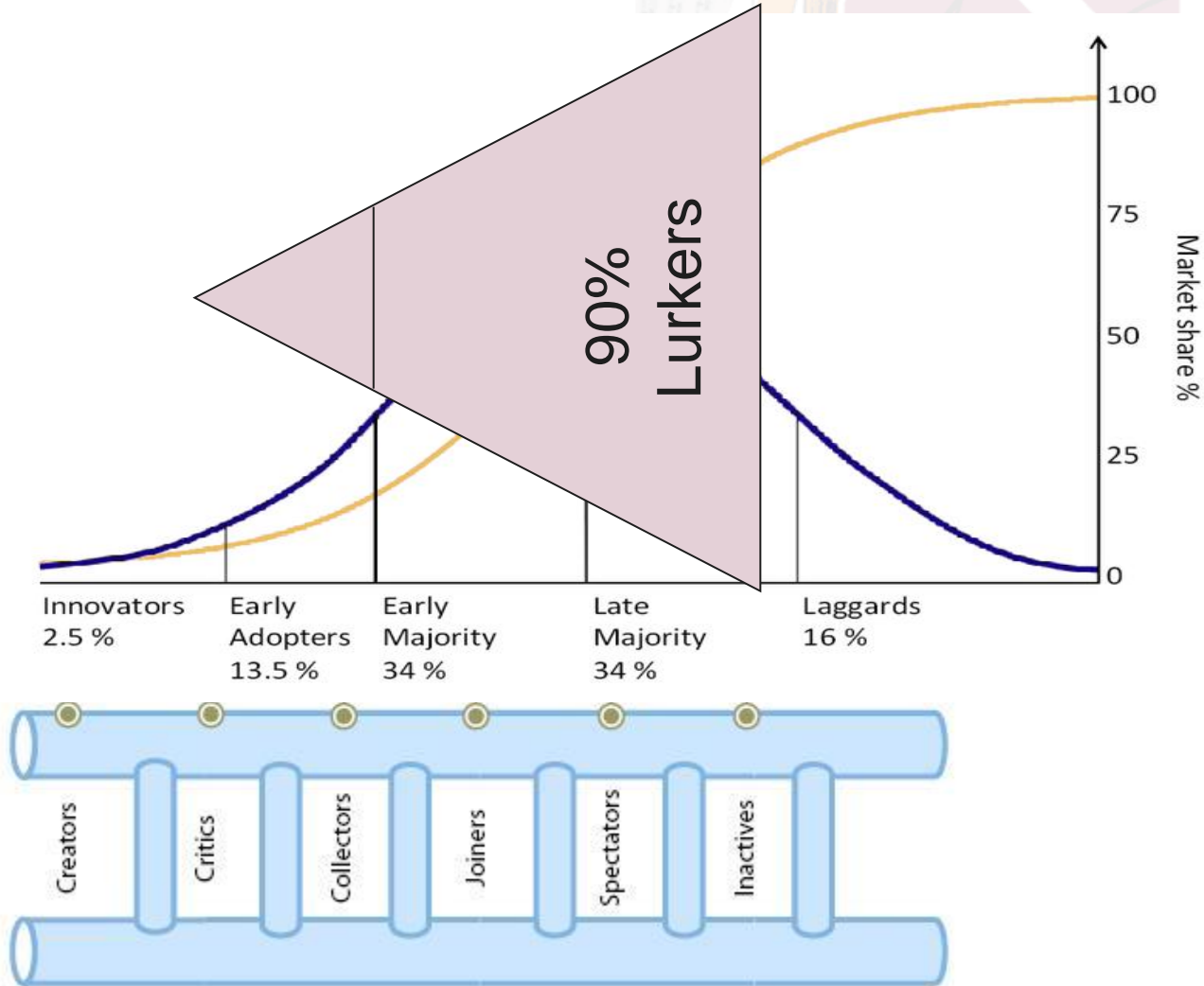


En de wet van ongelijke participatie

In de Internet cultuur is een lurker een persoon die discussies leest op een portal, nieuwsgroepen, chatroom, bestanden alleen download, luistert naar mensen in de VoIP-gesprekken of andere interactieve systeem, maar zelden of nooit neemt er actief aan deelneemt (Ridings, Gefen & Arinze, Psychological Barriers: Lurker and Poster Motivation and Behavior in Online Communities 2006)



De innovatiewet en participatie als inzicht



Zo gaat het pas echt werken!

- Crowdsourcing en sociale netwerken kan je niet sturen, ze zijn schaalloos, zelforganiserend, onbegrensd en zonder kern
- Dus jij bent het netwerk

Wat moet je doen:

- Onderdruk de neiging om oplossingen dichtbij te zoeken
- Onderdruk de neiging om dezelfde mensen te verzamelen
- Ontdek je eigen meerwaarde, zoek je eigen Social Capital
- Organiseer aanvulling op je eigen prachtige tekorten en zoek dus de structural holes op

Crowdsourcing, sociale netwerken en social media voor verbinding met je 'klant'

- Als je klant toegevoegde waarde ervaart zal hij/zij beter participeren
- Crowdsourcing geeft je klanten het gevoel dat ze aandacht krijgen
- Met sociale netwerken vind je de juiste peergroep
- Social Media zorgt voor trenddata en dialoog

- Begin vanuit de waarom vraag en zorg voor vertrouwen, dan gaat het werken
- Realiseer je dat er ook een grote groep is die niet digitaal verbinding zoekt, combineer daarom slim



We hebben nieuw gedrag nodig

De ongeletterden van de 21e eeuw zijn niet zij die niet kunnen schrijven of lezen, maar zij die niet weten hoe ze moeten leren, herleren en samenwerken

Alvin Toffler

Chaos is nodig voor de doorbraak!

Als een rommelig bureau iets zegt over een chaotisch iemand, wat zegt dan een leeg bureau?

Albert Einstein

Feedback op jezelf is essentieel



Work hard, play hard, rest hard.

Life with passion

Anthony Robbins

Twynstra Gudde

ADVISEURS EN MANAGERS

Frank Willems
fwe@tg.nl

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze presentatie berusten bij Twynstra Gudde. Niets uit deze presentatie mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Twynstra Gudde.



Twynstra Gudde *Anders denken, gewoon doen*