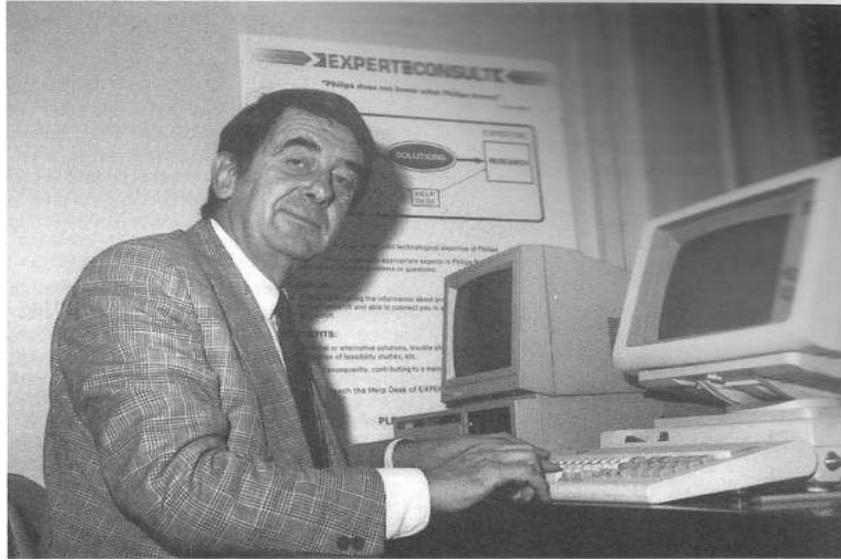


## EXPERT-CONSULT: Weet wat een ander weet

Michiel Marres, (NLJ 20-11-1991)



*Michiel Marres; Help Desk' Expert Consult'*

Het idee van EXPERT-CONSULT is tijdens een Centurion-II-sessie ontstaan uit het besef dat onvoldoende gebruik werd gemaakt van de binnen Philips aanwezige kennis. In Nat.Lab. Journaal, nr. 21 van vorig jaar hebben Rob Fastenau en Aart van Gorkum het doel van een soort 'Gele Gids' omschreven als het toegankelijker maken van expertises van de medewerkers en het vergroten van efficiency.

EXPERT-CONSULT bestaat uit een 'Help Desk' die beschikt over een gegevensbestand waarin de gedetailleerde deskundigheden van de researchmedewerkers, alsook die van de Diensten zijn opgenomen. De taak van de Help Desk is om bij vragen vanuit de PD's te zorgen dat de juiste contacten tot stand komen. Op de afgelopen Concern Research Exhibition (CRE 92) is EXPERT-CONSULT gelanceerd en eind dit jaar zal het gegevensbestand compleet moeten zijn.

Inmiddels is in de afgelopen maanden ervaring met het systeem opgedaan. De Help Desk beantwoordt vragen niet zelf, maar probeert door actief en creatief zoeken de juiste experts te vinden. Vaak levert dat verscheidene experts op, die de vraag ieder vanuit een andere invalshoek benaderen. Overigens is het ook voorgekomen dat iemand met een oplossing op zoek was naar iemand met een probleem. Mensen uit de PD's reageren unaniem positief op EXPERT-CONSULT: 'Hadden we eerder moeten hebben' of 'Vroeger moest ik soms tien maal bellen voordat ik de juiste man te pakken had'.

Het is vanaf het begin de bedoeling geweest dat EXPERT-CONSULT ook binnen de Research gebruikt wordt. Voor jongeren is het een makkelijke manier om te achterhalen wie er op een aan hun onderzoek gerelateerd gebied iets te bieden hebben, terwijl ouderen er nuttig gebruik van kunnen maken wanneer hun eigen netwerk een keer niet volledig blijkt te zijn. Een andere positieve ervaring is dat in een aantal gevallen doublures in onderzoekswerk voorkomen zijn, doordat mensen uit de PD er via de Help Desk achter kwamen dat bepaalde zaken reeds onderzocht werden.

Het zou eigenlijk nog vanzelfsprekender moeten worden dat men in een vroeg stadium (b.v. via de Help Desk) nagaat wat elders reeds 'op de plank' ligt. Het voorkomen van onnodig dubbel werk wordt als een belangrijk facet van EXPERT-CONSULT gezien.

EXPERT-CONSULT kan ook informatie geven over bijzondere apparatuur of computerprogramma-pakketten binnen de Research zodat deze, uiteraard na overleg, ten behoeve van anderen binnen Philips kunnen worden ingezet.

De Help Desk hoopt door de wijze van haar functioneren de toegang tot datgene wat andere weten te vergemakkelijken. Dus, bij vragen of problemen: 'even 45454 bellen!'