



4-daagse praktijktraining

## Business Process Management (BPM) in de praktijk

Succesvolle methodes, instrumenten en best practices om bedrijfsprocessen te beschrijven, analyseren en optimaliseren.

*Al vanaf 5 deelnemers kunnen wij deze training in-company (en op maat) verzorgen. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden!*

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

|   |    |
|---|----|
| Cursusomschrijving .....                  | 3  |
| Inhoud .....                              | 3  |
| Resultaat .....                           | 3  |
| Doelgroep .....                           | 3  |
| Voorkennis.....                           | 4  |
| Niveau van de training.....               | 4  |
| Voertaal .....                            | 4  |
| Trainer .....                             | 4  |
| Lesprogramma .....                        | 4  |
| Certificaat van Deelname .....            | 6  |
| Inschrijven .....                         | 6  |
| Praktische informatie.....                | 6  |
| Data en locatie.....                      | 6  |
| Lestijden .....                           | 6  |
| Kosten.....                               | 6  |
| Aantal deelnemers.....                    | 6  |
| Alternatieve opleidingsmogelijkheden..... | 7  |
| In-company (maatwerk)opleiding.....       | 7  |
| Praktijkgerichte coaching .....           | 7  |
| Ook interessant voor u .....              | 8  |
| Over International Management Forum.....  | 9  |
| Producten .....                           | 9  |
| Vakgebieden.....                          | 9  |
| Docenten .....                            | 9  |
| Klanten .....                             | 10 |
| Contact .....                             | 10 |

# Business Process Management (BPM)

## Cursusomschrijving

### Inhoud

Deze 4-daagse Business Process Management (BPM) 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. Daarnaast leert u de belangrijkste competenties en vaardigheden die nodig zijn voor effectief Business Process Management (BPM).

### Sneller en beter de prestatie van de bedrijfsvoering voorspellen

Kennis van Business Process Management (BPM) helpt u om problemen in bedrijfsprocessen op te lossen. De meeste organisaties beschikken evenwel over onvoldoende kennis en expertise om Business Process Management (BPM) goed uit te voeren. Zij zijn niet in staat om de juiste functionele requirements boven tafel te krijgen die nodig zijn om systemen voor procesmanagement en informatiemanagement succesvol te implementeren.

### Resultaat

Na afloop van deze training kunt u:

- de essentie van procesanalyse, informatieanalyse, procesmanagement en informatiemanagement uitdragen.
- de beste technieken op de meest optimale manier inzetten voor interviews, flowcharting en procesmodellering.
- in de analyse ruis en vooroordelen wegnemen door conclusies en aanbevelingen te baseren op bewijs in plaats van 'onderbuikgevoel'.
- informatie- en organisatieprocessen objectief bekijken en analyseren door de bril van een luisterende, onbevooroordeelde business analist.
- verandermanagement toepassen om de acceptatie en betrokkenheid van stakeholders te vergroten.
- het effect van procesverbeteringen meten.
- 'to be'-processen definiëren en modelleren.
- de geschikte methodieken en systemen kiezen voor informatie- en procesmanagement; en
- functionele requirements definiëren voor informatie- en procesmanagement systemen.

### Doelgroep

Deze BPM training is met name bedoeld voor informatieprofessionals die betrokken zijn bij een project waarin het informatieproces moet worden geoptimaliseerd of geautomatiseerd en die vat willen krijgen op alle ins en outs van Business Process Management (BPM). De BPM training is daarnaast waardevol voor professionals die werkzaam zijn in IT, procesmanagement en business management of die een rol hebben als business analist, business architect, business consultant of projectleider/manager in een procesmanagement project.

# Business Process Management (BPM)

## Voorkennis

U heeft geen specifieke voorkennis nodig om succesvol deel te kunnen nemen aan deze training.

## Niveau van de training

De Business Process Management (BPM) training wordt gegeven op HBO/Bachelor niveau.

## Voertaal

Deze training wordt in het Nederlands - en op verzoek in het Engels - gegeven.

## Trainer

Deze training wordt gegeven door een uitstekende trainer met veel praktijkervaring.

## Lesprogramma

### Introductie

- The 'new' normal: hoe de wereld is veranderd
- BPM: eigenschappen en waarde
- De essentie van informatie
- BPM: de relatie met Enterprise Information Management (EIM)

### Hoe start u met een procesmanagement project?

- De business case begrijpen
- Verzamelen van de juiste mensen in het projectteam
- De rol van het projectteam en de belanghebbenden
- De rol van de business analist
- Informatie- en organisatieprocessen identificeren
- Documenteren van projectactiviteiten: het hoe en waarom
- De vaardigheden die het projectteam moet ontwikkelen
- Praktijkvoorbeelden
- Procesmanagement project: lessons learned
- Oefening: maak de business case

### Business analysis – begin bij het begin

- De rol van de business analist en de informatie analist
- Herkennen van een proces en de uitkomst daarvan
- Interviews en andere technieken voor proces- en informatieanalyse
- Van 'as is' naar 'to be'
- Oefening: het gebruik van analyse-technieken

### Flowcharting en procesmodellering

- De eigenschappen en waarde van flowcharting (stroomschema's)
- Flowcharting: standaarden en praktijkvoorbeelden
- Oefening: een stroomschema maken
- Procesmodellering: eigenschappen, standaarden en waarde
- Oefening: een procesmodel maken
- Vergelijking flowcharting met procesmodellering



# Business Process Management (BPM)

## Verandermanagement

- u Waar het echt om gaat bij verandering
- u Stakeholderanalyse en verandermanagement
- u Hoe om te gaan met weerstand en de organisatiecultuur
- u Het belang van governance, transparantie en mandaat
- u De behoefte aan continue verandering
- u Change management: praktijkvoorbeelden
- u Praktijkvoorbeeld: it's about the people!
- u Oefening: maak een veranderstrategie

## Procesmanagement requirements

- u Identificeren van (functionele) requirements met scenario's
- u Het belang van het analyseren en volgen van processen
- u Definiëren van een procesmanagement-architectuur
- u Niet-functionele requirements en referentie-architectuur
- u Proces-architectuur en informatie-architectuur
- u De kracht van scenario's
- u Oefening: maak een gebruikersscenario en vertaal dit naar requirements

## Procesmanagement 2.0

- u Trends in procesmanagement in 'het nieuwe normaal'
- u Digitale werkomgeving: samenwerking met internettechnologie
- u Klantgedreven digitaal procesmanagement
- u Medewerker digitaal procesmanagement
- u Praktijkvoorbeelden
- u Oefening: beschrijf een 'out of the box' B2C-/B2E-proces

## Procesmanagementtechnieken

- u Het principe van elke methodiek
- u Six Sigma, Lean en andere methodieken
- u HPS, RACI, rollen en verantwoordelijkheden
- u Oefening: kies je methodiek
- u Praktijkvoorbeelden
- u Proces- en informatiemanagement volwassenheid
- u Oefening: hoe volwassen is uw organisatie?

## Procesmanagement tools en technieken

- u Tools voor flowcharting en procesmodellering
- u Tools voor workflow- en procesmanagement
- u Tools voor informatiemanagement
- u BPMN en andere standaarden voor notificatie
- u Webservices en interoperabiliteit

## Eindopdracht - creëer een procesmanagement scenario

- u Voorbeeld uit de praktijk
- u Voer een 'as is' business analyse uit
- u Modelleer enkele 'to be'-scenario's
- u Kies de juiste benadering voor informatie- en procesmanagement
- u Hoe om te gaan met verandermanagement?
- u Continue meting en verbetering van het (informatie)proces
- u Oefening: maak een plan voor continue procesoptimalisatie



# Business Process Management (BPM)

## Certificaat van Deelname

Iedere deelnemer ontvangt na afloop van de training een Certificaat van Deelname (instituuts-diploma).

## Praktische informatie

### Data en locatie

De Business Process Management (BPM) training duurt 4 dagen en vindt plaats in Utrecht. De training wordt gehouden op:

### Training in 2018

▫ 11, 12, 13 en 14 juni 2018

### Training in 2018

▫ 12, 13, 14 en 15 november 2018

### Lestijden

De lestijden zijn van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Lokatie: Renaissance & Casino Resort Curacao

### Kosten

De kosten van deze training bedragen \$ 2.095,- (excl. OB) per persoon. Dit bedrag is inclusief alle lunches, koffie/thee en het trainingsmateriaal.

### Aantal deelnemers

Door het intensieve karakter van deze Business Process Management (BPM) training en om zoveel mogelijk voordeel te kunnen halen uit de oefeningen wordt slechts een beperkt aantal deelnemers toegelaten.



## Inschrijven

U kunt zich op twee manieren inschrijven:

1. door middel van het online inschrijfformulier op onze website ([www.nataxe-logistics.com](http://www.nataxe-logistics.com)); of
2. door het separaat meegestuurde inschrijfformulier digitaal in te vullen en te retourneren naar [info@nataxe-logistics.com](mailto:info@nataxe-logistics.com).
3. tel: 59995156181 / 5997956181 / Curacao



## 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 training 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 of via **Natax e-logistics NV** tel. 59995156181.



# Business Process Management (BPM)

## Ook interessant 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. BPM integreert vele disciplines, zoals procesorganisatie en -modellering, continue procesverbetering, Enterprise Content Management (ECM), Corporate Performance Management (CPM), Enterprise Application Integration (EAI), geautomatiseerde procesbesturing, Business Activity Monitoring (BAM) en Business Rules Management (BRM). International Management Forum (IMF) biedt twee opleidingsmogelijkheden:

#### u *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.

#### u *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.

### **Certified Information Professional (CIP)**

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

De Certified Information Professional (CIP) certificering van AIIM is de eerste, onafhankelijke informatiemanagement certificering ter wereld. IT organisaties hebben de CIP training en certificering hoog in het vaandel staan. Informatieprofessionals die over deze certificering beschikken, zijn gewild en kunnen vrijwel overal meteen aan de slag. Word ook een digitale informatiemanager met de Certified Information Professional (CIP) certificering van AIIM!

### **Enterprise Content Management (ECM)**

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

Deze Engelstalige training biedt u het volledige theoretische kader dat u in staat stelt het geheel van informatie in de organisatie (in samenhang met relevante componenten en technologieën) te managen. Hiermee wordt bedoeld Electronic Document Management (EDM), Electronic Records Management (ERM), workflow, Business Process Management (BPM), web content management, collaboration en digital asset management. De centrale vraag tijdens deze opleiding is waarom, wat en hoe u Enterprise Content Management (ECM) optimaal in uw organisatie implementeert. Deze training leidt op voor de officiële ECM 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:

- ▀ IT
- ▀ Informatiemanagement
- ▀ BI, Big Data & Data Science
- ▀ Project Management
- ▀ Agile, Scrum en Lean
- ▀ IT Security
- ▀ Finance en Tax
- ▀ HRM

## Docenten

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

Allim, 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.



# Business Process Management (BPM)

## 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  
Belastingdienst  
Rijkswaterstaat  
Tweede Kamer der Staten Generaal  
Korps Landelijke Politiediensten  
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  
Urenco  
Bolletje  
Ballast Nedam  
Ahold  
Center Parcs  
Royal FloraHolland  
PostNL  
Hewlett Packard  
CGI  
Centric  
TUI Nederland