

BPMi Lesprogramma



Introductie

- Wat is Business Process Management (BPM)
- De eigenschappen en waarde van BPM
- De levenscyclus van BPM
- De elementen van een BPM-architectuur
- De essentie van informatie
- De levenscyclus van Enterprise Information Management (EIM)
- De relatie van BPM met EIM
- Best Practice: Ford Motor Company

Hoe te starten met een BPM-project

- De business case begrijpen
- De waarde van operationele excellentie
- Het hoe en waarom van een BPM-strategie
- De rol van het projectteam en de belanghebbenden
- De vaardigheden die het team moet ontwikkelen
- Het hoe en waarom van projectdocumentatie
- Best Practice: South West Airlines
- Oefening: Maak een BPM-strategie

Begin bij het begin: Analyse

- De waarde en eigenschappen van analyse
- De rol van de procesanalist
- Organisatieprocessen identificeren en ontdekken
- Herkennen van een proces en de uitkomst
- Methoden en technieken voor procesanalyse
- Van 'as is' naar 'to be'
- Best Practice: Italiaanse Telco
- Oefening: Analyseer het proces

Procesmodellering

- De eigenschappen en waarde van flowcharting (stroomschema's)
- De eigenschappen en waarde van procesmodellering
- Standaarden en praktijkvoorbeelden
- Actoren en RASCI
- Vergelijking van de standaarden
- Eigenschappen en elementen van BPMN
- Worst Practice: Automotive organisatie
- Oefening: Modelleer het proces

Verandermanagement

- Waar het echt om gaat bij verandering
- Verandermodellen
- Stakeholderanalyse en verandermanagement
- Hoe om te gaan met weerstand en de organisatiecultuur
- Het belang van governance, transparantie en mandaat
- De behoefte aan continue verandering
- Best Practice: Les Schwab
- Oefening: Maak een veranderstrategie

**Procesmanagement
methodieken**

- Operations management
- Procesverbetering en procesinnovatie
- Benaderingen procesverbetering
- Het principe van elke methodiek en de overeenkomsten
- Six Sigma, LEAN, TQM, EFQM en andere methodieken
- Continue verbetering
- Best Practices: Scania en Cisco
- Oefening: Methodiek voor verbetering
- BPM-volwassenheid
- Oefening: Hoe volwassen is jouw organisatie?

Requirements

- Wat er mis gaat met tools en toolselecties
- De rol en eigenschappen van requirements
- Business-requirements en functionele requirements
- Identificeren van (functionele) requirements met scenario's
- Niet-functionele requirements en referentie-architectuur
- Wet- en regelgeving en standaarden
- Het belang van scenario's
- Identificeren van (functionele) requirements met scenario's
- De stappen van een selectieproces
- Oefening: Gebruikersscenario en vertaling naar requirements

Tools en technieken

- Tools in de BPM-levenscyclus
- De echte marktleiders in BPM-tooling
- Tools voor (proces)analyse
- Tools voor flowcharting en processmodellering
- Tools voor workflow en procesmanagement
- Tools voor informatiemanagement
- Strategisch fundament
- De rol van architectuur
- Web services en interoperabiliteit

**Procesmanagement
'Nieuwe stijl'**

- Het Nieuwe Normaal – Hoe de wereld is veranderd
- Next Generation
- Digitale transformatie
- BPM-trends in het Nieuwe Normaal
- Klantgedreven digitaal procesmanagement
- Medewerkergedreven digitaal procesmanagement
- Best Practice: Wooncorporatie Accolade
- Oefening: Beschrijf een 'out-of-the-box' B2C / B2E proces

Eindopdracht

- Kies een praktijkcasus
- Werk de eindopdracht uit
- Presenteer de eindopdracht