

NOTEER ALVAST IN UW AGENDA:

Congres Trends in BPM 2011
Jaarcongres BPM-Forum Nederland

8 juni 2011

Intres
Hoevelaken

Gratis entree voor abonnees van Business Process Magazine en leden van het BPM-Forum Nederland.

Kijk op www.bpmtrends.nl voor actuele informatie over sprekers en sponsors!

KLANTINTERACTIE RESEARCH CENTRUM VAN START

Er leven in de Contact Center-branche te veel vragen waar maar geen antwoorden op komen. Frans Plat en Martine Ferment hebben daarom het Klantinteractie Research Centrum (KIRC) opgericht. Een eerste onderzoek naar belangrijke inzichten is inmiddels afgerond. Elk kwartaal zullen nieuwe inzichten in boekvorm beschikbaar komen. De sector heeft al geruime tijd te lijden onder negatieve beeldvorming in de publieke opinie, veroorzaakt door opdringerige verkooptelefontjes en de perceptie van domme medewerkers. Dit laatste is opvallend, want 70 procent van de agents heeft een middelbare (MBO) of hogere (HBO) opleiding. Het zijn met name dit soort inzichten die een andere invalshoek geven van de werkelijke problematiek waar de Contact Center-branche mee te maken heeft.

“De top van het management van een onderneming onderkent geleidelijk de strategische betekenis van het Contact Center.” Of: “In de nabije toekomst wordt de transformatie van Contact Center tot value center eindelijk merkbaar: zowel genereren van ondernemingswaarde als waarde voor de klant.” Dat zijn twee van de 55 inzichten, die het Klantinteractie Research Centrum (KIRC) aan de hand van een analyse van 13 jaar Nationaal Contact Center Benchmark Onderzoek heeft opgeleverd.

Ieder kwartaal zullen onderzoeken worden gepubliceerd om antwoorden te geven op belangrijke vragen die in de sector leven. Het KIRC hoopt met deze onderzoeken de inzichten binnen de branche te vergroten en de ontwikkeling van customer service in het nieuwe decennium te inspireren. Alle resultaten zijn gebaseerd op onafhankelijk en wetenschappelijk verantwoord onderzoek. De resultaten van de onderzoeken van het KIRC komen in boekvorm ter beschikking aan belangstellenden.

Meer informatie op www.kirc.nl

FRAUNHOFER INSTITUT: CORDYS BRENGT BUSINESS EN IT SAMEN

Het gerenommeerde Duitse Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation deed in 2010 diepgaand onderzoek naar Business Process Modeling in de praktijk en de rol die het speelt bij Business IT Alignment. De onderzoekers Dieter Spath, Anette Weisbecker en Jen Drawehn komen tot de slotsom dat het Nederlandse Cordys als beste de modellering en implementatie van processen combineert in zijn Business Operations Platform. De marktanalyse van het Fraunhofer Institut constateert dat het Cordys-platform de samenwerking tussen een bedrijfs- en een IT-afdeling optimaliseert; het platform onderscheidt zich doordat het gebruikers in staat stelt om hun

bedrijfsprocessen en activiteiten binnen één enkele omgeving te analyseren, te ontwerpen, te implementeren en te monitoren. Bij de BPM-oplossingen van Cordys is het de bedrijfsafdeling die een proces definieert. De IT-afdeling biedt hierbij ondersteuning en is verantwoordelijk voor de implementatie. Procesmodellen vastgelegd in standaarden, zoals BPMN, ondersteunen hierbij beide afdelingen zodat complexe bedrijfsprocessen helder beschreven en uitgevoerd kunnen worden, aldus het Fraunhofer Institut. Meer informatie over het onderzoek 'Business Process Modeling 2010' is te vinden via: www.dm.iao.fraunhofer.de/bpm2010.jsp

PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

Met ingang van 1 januari 2011 heeft de CRM Association haar naam gewijzigd in Platform Klantgericht Ondernemen. Met de naamswijziging wil het platform ook het MKB en de overheid gaan aanspreken.

De definitie van het begrip klantgericht ondernemen is veelomvattender dan alleen de term CRM, als het gaat om het vinden van de balans tussen het creëren van waarde voor de klant en de waarde van de klant.

Doelstellingen van het Platform zijn de gemeenschappelijke kennis en ervaringen op een objectieve, authentieke en inspirerende wijze open te stellen voor iedereen die klantgericht ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. Inmiddels telt het platform meer dan 1500 leden. Meer informatie op www.pvko.nl



Foto: Arjen van den Berg.



Scheidend BPM-Forum voorzitter Frits Bussemaker overhandigt Jeroen de Groot de BPM Personality award.

LEDENVERGADERING BPM-FORUM EN UITREIKING BPM AWARDS 2010

Op 3 februari 2011 vond de Algemene Ledenvergadering van het BPM-Forum Nederland plaats in Het Nut te Beesd. Het was om twee redenen een memorabele bijeenkomst: na afloop van het officiële gedeelte legde initiatiefnemer en medeoprichter Frits Bussemaker na zeven jaar het voorzitterschap van het Forum neer. Meer hierover op pagina 8 en verder. Ook benoemde de vergadering Ronald Maas van ABN AMRO tot bestuurslid. In de eerstvolgende bestuursvergadering zal worden besloten hoe de nieuwe taakverdeling binnen het bestuur wordt geregeld.

Het tweede bijzondere aspect aan deze ALV was de primeur van de uitreiking van de BPM Awards 2010, een gezamenlijk initiatief van het BPM-Forum Nederland en Business Process Magazine.

De BPM Awards kennen drie categorieën:

- BPM Personality award; een individu die het BPM-vakgebied uitdraagt;
- BPM Best Practice award; een organisatie die een bijzondere procesmatige prestatie levert;
- BPM Student award; een student die een bijzondere afstudeerprestatie heeft geleverd in het BPM-domein.

De leden van het BPM-Forum en de abonnees van Business Process Magazine kozen met overweldigende meerderheid Jeroen de Groot van Process Express tot winnaar van de BPM Personality Award. Hij ontving de bijbehorende oorkonde plus het nieuwste type iPod en een Italiaans kookboek uit handen van scheidend voorzitter Frits Bussemaker. De jury, bestaande uit Frits Bussemaker, John Hoogland (Pallas Athena) en Marc Keremans, kende de BPM Best Practice Award 2010 toe aan Telfort. Namens de winnaar

nam Hans Klijn de oorkonde in ontvangst. Voor de BPM Student Award 2010 nomineerde de jury vier afstudeerscripties van uitzonderlijk hoog gehalte: de scripties van Melissa Cheung (ex-TU Delft), René Wiersma (Hogeschool Utrecht), en Martijn Zoet (Hogeschool Utrecht); voormalig TU Eindhoven-student Thijs Nugteren werd uitein-

delijk de winnaar. Hij ontving de bijbehorende oorkonde en een geheel verzorgd bezoek aan het BPM Congres in Londen. In een filmpje op de website www.businessprocess.nl geven Melissa Cheung, Martijn Zoet en Thijs Nugteren een korte toelichting op hun afstudeerscripties. Genomineerde René Wiersma kon helaas niet aanwezig zijn. Na afloop gaf bestuurslid Pascal Ravesteijn het startsein voor de BPM Awards 2011. Hij roept iedereen op inzendingen te doen voor alle categorieën. De BPM Awards 2011 worden uitgereikt aan het eind van 2011 tijdens de Algemene Ledenvergadering.

Foto: Arjen van den Berg.



De winnaars: Jeroen de Groot, Thijs Nugteren en Hans Klijn namens Telfort.