



## IT Management Group

Your IT Company!

Training - Advies - Detachering

*Wilt u zich certificeren, professionaliseren, omscholen of wilt u nieuwe kennis opdoen van best practices op het gebied van ICT- of projectmanagement? Dan bent u bij de IT Management Group aan het juiste adres!*

### Masterclass IT Procesmanagement

Aan de services die beheerorganisaties leveren worden steeds hogere eisen gesteld, zowel door wet en regelgeving als door de hogere eisen vanuit de gebruikersorganisaties. Dit impliceert ook hogere eisen aan de beheerprocessen op basis waarvan de services verleend worden. Ook verandert de structuur van (beheer)organisaties steeds sneller en worden samenwerkingsverbanden aangegaan met externe partijen. Dit vereist een hoge mate van aanpassingsvermogen van een beheerorganisatie. En dat terwijl beheerprocessen steeds sneller en goedkoper vormgegeven moeten worden. Dit betekent dat alleen aan de belangrijkste procesrequirements invulling gegeven kan worden en dat de realisatie van deze invulling aangetoond moet worden.

#### Uw profiel

Kwaliteitsmanager, ICT Manager, Service Level Manager, Servicemanager, Procesmanager, Projectmanager, Programmamanager, Business of ICT architect, Beheerarchitect, Beleidsmaker, Contractmanager, Service Coördinator, Functioneel beheerder, Applicatiebeheerder, Inkoper.

#### Professioneel en praktijkgericht

In deze professionele en praktijkgerichte masterclass komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Module I – dag 1: Introductie
  - o Wat is een proces, procedure, werkinstructie, requirement, beleidsuitgangspunt, architectuurprincipe en architectuurmodel?
  - o Wat zijn de verschillen tussen deze begrippen?
  - o Hoe vindt processturing plaats?
  - o Wat is een functioneel doel, kwaliteitsdoel en volwassenheidsdoel?
  - o Wat is Quality Control & Assurance?
  - o Wat is de rol van de kwaliteitsmanager?
  - o Welke kaders worden gesteld aan kwaliteitsmanagement?
  
- Module II – dag 1: Stellen van doelen
  - o Wat zijn procesdoelen?
  - o Waar komen doelen vandaan?
  - o Hoe werkt de Balanced Score Card?
  - o Wat zijn Kritieke Succes Factoren?
  - o Hoe operationaliseert u doelen?
  - o Wat neemt u op in uw Service Quality Plan (SQP)
  - o Wat is het toetsingskader voor doelen?
  
- Module III – dag 1-2: Ontwerpen van processen
  - o Wat is een procesontwerp?
  - o Welke requirements neemt u op in uw procesontwerp?
  - o Hoe stelt u een procesontwerp op?
  - o Wat is het verandermanagement principe?
  - o Welke organisatiekundige principes moeten worden toegepast?
  - o Wat is een contextdiagram, RACI of RASCI, Dataflow Diagram, swimminglane?
  - o Welke kaders stelt u aan de het procesontwerp?

- Module IV: dag 2: Inrichten van processen
  - o Hoe wordt een proces ingericht?
  - o Wat is een goed plan van aanpak voor procesinrichting?
  - o Welke valkuilen moeten worden voorkomen?

Module V: dag 2: Processen reviewen

- o Wat is een procesreview?
- o Hoe vindt een procesreview plaats?
- o Hoe wordt de steekproef genomen?

• Module VI: dag 2: Processen auditen

- o Wat is procesaudit?
- o Hoe vindt een procesaudit plaats?
- o Wat is een goed auditmeetinstrument?
- o Welke maatregelen kunnen getroffen worden bij normafwijkingen?

• Module VII: dag 2: Procesdoelen bewaken

- o Welke doelen moeten bewaakt worden?
- o Wat is de relatie met het Service Quality Plan en Service Improvement Plan?
- o Welke maatregelen kunnen getroffen worden bij normafwijkingen?

### **Trainingsduur en kosten**

De masterclass duurt 3 dagen. De kosten voor de masterclass bedragen € 1.450,-. Deze prijs is inclusief lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW. Het materiaal bij de masterclass wordt digitaal geleverd. Wij vragen u dan ook om uw eigen device mee te nemen. Heeft u geen eigen device? Dan kunt u kiezen voor het meebestellen van een device. Zolang de actie duurt, ontvangt u de nieuwste iPad, iPad mini of Apple Watch Sport voor een meerprijs van € 400,-.

### **Docenten en locaties**

De IT Management Group werkt alleen met de beste docenten. Trainingen op basis van open inschrijving worden gegeven op centrale en kwalitatief hoogwaardige locaties in Den Haag, Utrecht, Eindhoven, Amsterdam en Rotterdam. In-company trainingen kunnen op elke gewenste locatie worden verzorgd.

### **Inschrijving en vragen**

U kunt zich online aanmelden voor deze masterclass via [www.itmg.nl](http://www.itmg.nl). Heeft u vragen, neemt u dan contact met ons op via [info@itmg.nl](mailto:info@itmg.nl) of belt u 070-7504127.