

Opleiding : Klantrelaties: van klantcorrespondent tot relatiebeheerder

Beste praktijken voor BRM

seminarie - 2d - 14u00 - Ref. BRM

Prijs : 1850 € V.B.

Naarmate bedrijven zich in een digitale wereld begeven en het aantal dienstverleners toeneemt, verdwijnt de traditionele dubbelrol van Research en Operations en ontstaat er een nieuwe sleutelfunctie: de Business Relationship Manager. De BRM legt de essentiële strategische en tactische verbindingen tussen het bedrijf en de vele dienstverleners. Hij of zij zorgt ervoor dat de dienstverlening kan voldoen aan de eisen van het bedrijf. Dit seminar beschrijft de rol en positie van de BRM binnen de IT-afdeling. Het biedt de concepten en technieken die nodig zijn om de functie uit te voeren.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De rol van de relatiebeheerder vaststellen
- ✓ De positie van de BRM als strategische en tactische partner voor het bedrijf verduidelijken
- ✓ Zakelijke vereisten omzetten in specificaties voor serviceproviders
- ✓ Ervoor zorgen dat veranderingen voldoen aan de voorschriften en succesvol zijn
- ✓ Maximale waardecreatie door adequaat beheer van de dienstenportefeuille

Doelgroep

Managers van informatiesystemen, projectmanagers en projectaannemers die hun expertise in de rol van Business Relationship Manager willen ontwikkelen of naar deze rol willen overstappen.

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van marketing en de onderdelen van een informatiesysteem.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Managers van informatiesystemen, projectmanagers en projectaannemers die hun expertise in de rol van Business Relationship Manager willen ontwikkelen of naar deze rol willen overstappen.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van marketing en de onderdelen van een informatiesysteem.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vak kennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Vooruitzichten voor bedrijven en hun informatiesystemen

- De nieuwe deal: nieuwe IS-architecturen, Service Georiënteerde Architectuur, Resource Georiënteerde Architectuur.
- Clouदानbiedingen (IaaS, PaaS, SaaS) Publieke cloud, interne cloud, hybride cloud (gebruik, trends, beveiliging, beheer).
- Een 4e industriële revolutie, het digitale bedrijf, industrie 4.0, robotica en cobotica.
- Enterprise-architectuur: een symbiotische structuur voor de cybersfeer en de onderneming.
- Service als het atoom van bedrijfsarchitectuur: een waardegerichte definitie.
- De impact op de organisatie van de IT-afdeling: het einde van de dubbele rol van Research en Operations, de opkomst van nieuwe functies.

2 De opkomst en sleutelrol van de Business Relationship Manager

- De rol van de Business Relationship Manager definiëren.
- Het toenemende belang van de functie: het uiteenvallen van de waardeketen van het bedrijf en de gevolgen daarvan.
- Strategisch, tactisch en operationeel management: definities, positionering van de Business Relationship Manager.
- Vaardigheden die nodig zijn op het snijvlak van technologieën en bedrijven: strategie, marketing, technisch, enz.
- Zakelijke relaties beheren op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- Het beoordelen van de volwassenheid van het aanbod van leveranciers in relatie tot de bedrijfsvereisten en ervoor zorgen dat dit passend is.
- Organisatie van de functie en toewijzing van verantwoordelijkheden binnen de IT-afdeling, definitie van de RACI-matrix.
- Standaarden en benchmarks voor best practices: ISO 20000, ITIL®, CMMI voor services.

3 De BRM, de strategische en tactische partner van het bedrijf

- Begrijp hoe zakelijke eisen tot stand komen.
- De processen beheersen die betrokken zijn bij het beheren van strategische relaties.
- Strategie begrijpen, het ecosysteem van het bedrijf modelleren: Porter's krachtenmodel, SWOT-analyse.
- Integratie van risicomanagement: soorten risico's, behandeling en formalisering van verschillende risico's.
- Inzicht in strategisch activabeheer en innovatietrajecten.
- Inzicht in bedrijfsarchitectuur: waar waarde wordt gecreëerd of vernietigd.
- Strategische afstemming: tactische keuzes, kritieke succesfactoren en KPI's definiëren.
- Outsourcingstrategieën en -tactieken: uitbesteding, samenwerking, coöperatie? Overzicht van het e-SCM archief

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4 Beheer van serviceportfolio en waardecreatie

- De dienstenportfolio en dienstencatalogus definiëren: definities, toepassingsgebied, interacties.
- De economische studie van diensten: de businesscase voor diensten, de opbouw ervan, de levenscyclus.
- Serviceportfoliobeheer om waardecreatie te garanderen.
- Het creëren van diensten, het vaststellen van prioriteiten, het strategisch evenwicht van de portefeuille.
- De overgang van diensten binnen bedrijfsprocessen.
- Diensten beheren: waarde creëren of vernietigen en diensten terugtrekken.
- Dashboards en waardebeheer.

5 Beheer van bedrijfsrelaties en klantrelaties

- Business Relationship Management en relatiemarketing: duurzame relaties opbouwen op basis van vertrouwen.
- Customer Relationship Management: een hulpmiddel voor het delen van informatie tussen alle betrokkenen bij de dienstverlening.
- Anticiperen op de behoeften van het bedrijf: bedrijfsvereisten vastleggen.
- Meten en monitoren van klanttevredenheid en Service Level Agreements (SLA's).
- Klachten van klanten beheren.
- Communicatie: informatie en organisatie van verslaglegging.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 12 maa., 18 juni, 1 okt., 8 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 12 maa., 18 juni, 1 okt., 8 dec.