Permanente evaluatie Businessprocessen

Modellering bedrijfsproces in reële bedrijfscontext

1. Beschrijving van de opdracht

Het is de bedoeling dat je via een interview met iemand uit een bedrijf een bedrijfsproces bespreekt. Rekening houdend met de definitie uit de cursus is het de bedoeling dat een proces End-To-End besproken wordt. We bedoelen hiermee dat je het proces operationeel dus afdelingsoverschrijdend bekijkt. Diegene die je interviewt moet dus een zogenaamde helicopterview op het proces hebben. Dit betekent dat hij of zij het proces globaal kan beschrijven maar ook op detailniveau weet hoe het proces verloopt.

Het bedrijfsproces dat je selecteert, moet beheersbaar blijven in omvang. Dit wil zeggen dat het proces niet te omvangrijk mag zijn zodat je voldoende in detail kan treden. Zo is Order-to-Cash waarbij alle stappen vanaf bestelling door klant tot aan de betaling door de klant in kaart gebracht worden, een veel te ruim proces in het kader van deze opdracht.

Mogelijke bedrijfsprocessen:

* Aanwerving nieuwe collega
* Ontslag medewerker
* Beoordelen medewerker (opstarten beoordelingsronde- zelfreflectie - opmaken beoordeling - uitnodigen gesprek - bespreking- opvolging van aandachtspunten)
* Evacuatieprocedure bij alarm (brand, rook, water, …)
* Organisatie jaarlijkse aandeelhoudersvergadering
* Procedure helpdesk vanaf defectmelding tot oplossing over eerste, tweede, derde lijn
* Aankoop van nieuwe hardware/software (bevragen vendor - selectie - beslissing- aankoop - betaling - installatie - uitleg)
* Publicatie van reclame in krant/TV (contract met media - opstellen advertentie - doorsturen - betalen)
* Kwaliteitscontrole afgewerkte producten
* Aanmaningsprocedure bij achterstallige betalingen
* Organisatie sociale verkiezingen (vakbondsafgevaardigen)
* Afnemen van een tevredenheidsenquête klanten/personeel (bepalen wat je wil weten - opstellen vragen - beslissen via welke media- opvolgen resultaten - ....)
* Klachtenbehandeling (ontvangen klacht- ontvangstmelding opmaken - klacht onderzoeken - standpunt innemen - klant op de hoogte brengen - proces aanpassen waar nodig)
* Eindejaarscontrole van de voorraad (opmaken van de huidige voorraad volgens systemen - tellen van de echte voorraad- verschillen verwerken - oorzaken van verschillen - bijbestellen waar nodig - ...)
* …

2. Uitwerking van de opdracht in team

a. Een team bestaat uit 4 max 5 studenten. Daarop kunnen we afwijken volgens de groepsaantallen.

b. Elk team duidt een groepsverantwoordelijke aan. Deze groepsverantwoordelijke fungeert als contactpersoon met de docent. Deze contactpersoon meldt de samenstelling van het team aan de docent**, tijdens de 1ste les van deze week.**

c. Elk team legt zelf de nodige contacten met een bedrijf naar keuze en legt een afspraak vast **bij het bedrijf bij voorkeur tijdens de voorziene lesblokken**. **Deadline interview maandag 19 maart.**

d. De groepsverantwoordelijke meldt door opladen van een pdf-document via Toledo:

1. naam van het bedrijf
2. adres van het bedrijf
3. gegevens van een contactpersoon bij het bedrijf (naam, telefoonnummer en functie van deze contactpersoon )
4. datum en tijdstip waarop het interview doorgaat
5. het bedrijfsproces dat zal besproken en gemodelleerd worden
6. de voorbereiding in de vorm van een vragenlijst

**Indienen voorbereiding (vragenlijst + gegevens) kan tot maandag 26 februari.**

e. Na het bedrijfsbezoek, modelleer je tijdens de lessen in BPMN het besproken bedrijfsproces. Je werkt hiervoor met de tool Bizagi Modeler. De uitgetekende **procesmodellen** lever je op **in bpm-formaat**.   
  
Daarnaast stel je als team een **schriftelijk rapport** op waarin je het gemodelleerde proces beschrijft en mogelijke verbeterpunten aangeeft. Je rapport bevat **minstens één foto** van je team met de contactpersoon bij het bedrijf genomen tijdens het afnemen van het interview. Het rapport wordt opgebouwd volgens het voorziene **sjabloon** PE Interview  
  
**Het rapport samen met de bpm-bestanden en de presentatie wordt door alle teams ingeleverd via Toledo ten laatste op:  
Wo 28/03 2 APP BIT 2 - TVE  
Vr 30/03 2 APP BIT 1 - ET**

f. **Het gemodelleerde bedrijfsproces wordt gepresenteerd in de week van 26 maart**.   
De presenatievorm is **Pecha Kucha**. Dit is een presentatie van exact zes minuten en veertig seconden. Dat is precies de tijd voor een presentatie (PowerPoint – Prezi ) van twintig beelden die je elk twintig seconden toont. De slides worden automatisch afgespeeld. Deze presentatievorm dwingt je om je te beperken tot de essentie. Een goeie Pecha Kucha is boeiend van de eerste tot de laatste seconde, snel, snedig en afwisselend.

Let op je bent verplicht om tijdens de presentatie via foto’s of geluidsfragmenten te bewijzen dat elk lid van het team deelgenomen heeft aan het interview. De nadruk ligt tijdens de presentatie uiteraard op het gemodelleerde bedrijfsproces.

**Elk team levert het rapport op papier in tijdens de eindpresentatie vergezeld van een peer-evaluation formulier te vinden op Toledo.**

3. Evaluatie

a. Deze PE-opdracht bepaalt 30% van je eindscore zoals aangekondigd in de inleidende presentatie van deze cursus (zie Toledo).

b. Zowel de opgeleverde voorbereiding, het gemodelleerde proces, het schriftelijke rapport als de presentatie worden verwerkt in de eindbeoordeling.

c. Voor je individuele score wordt rekening gehouden met jouw prestatie-aandeel in het opgeleverde resultaat.