

## Uitnodiging

# PLANNING IN 3D

De meerdere dimensies van planning



Beste relatie ,

Vorig jaar organiseerden wij het congres "WFM vanuit een breed perspectief". Na de vele positieve reacties organiseert PlanMen in samenwerking met de VCN dit jaar voor de tweede keer een WFM-congres. Wederom op het kennis bolwerk van de Universiteit van Nyenrode waar innovatie en kennisdeling net zoals bij PlanMen hoog in het vaandel staan.

Op 23 september 2010 presenteren we daarom met enige trots "*Planning in 3D, de meerdere dimensies van planning*". U bent van harte uitgenodigd! Reageer snel dit i.v.m. het aantal beperkte plaatsen!

Laat u inspireren....

Het congres vindt net als vorig jaar plaats in het Koetshuis op het landgoed van Nyenrode in Breukelen waar tevens PlanMen gevestigd is. Deze mooie en inspirerende locatie is makkelijk te bereiken met de auto en het openbaar vervoer.

[Klik hier](#) voor de route beschrijving



---

## Programma

Het programma is opgedeeld in twee delen. In de ochtend bent u uitgenodigd om kennis te maken met de oprichters van The Call Center School en The Society of Workforce Planning Professionals. Zij bieden reeds jarenlang en wereldwijd gespecialiseerde WFM training en certificering van WFM medewerkers. Hiermee kunt u een stap zetten in de verdere professionalisering van uzelf en/of uw WFM team. Het belooft een actieve sessie te worden!

Na een lunch begint het middagprogramma waarin interessante sprekers uit Nederland en België de meerdere dimensies van planning belichten. Laat u verleiden tot het opdoen van nieuwe ideeën en het delen van kennis met uw collega vakgenoten!

Mocht u niet in de gelegenheid zijn om zowel het ochtend als het middagprogramma te volgen dan is dit mogelijk. Dit kunt u dan aangeven in het inschrijfformulier.

## Ochtend programma

9.30 Ontvangst en registratie met koffie en thee

10.15 Welkom

10.30 Start sessie van de SWPP en The Callcenter School:  
WFM Knowledge Assessment and Development Plan

In this two-part session, you will have the opportunity to test your knowledge about WFM to identify your strengths and identify opportunities for skill development. We will use a game format to test various categories of WFM knowledge with prizes available for the winners. You'll be able to keep an individual scorecard to track your own development needs.

In the second part of the session, hear from Penny Reynolds, Founder of The Call Center School, about how to create a training and development plan for your workforce planning staff, including the components of what they must know and be able to do in each of the five critical WFM functional areas. You'll hear about The Call Center School's training programs, now available from Planmen in a variety of formats, that can support your team's workforce planning and management expertise. Finally, hear from Vicki Herrell, Executive Director of the Society of Workforce Planning Professionals (SWPP), about the international certification program for workforce planning experts. You'll learn about how the certification program works, how to test, and what the benefits have been for workforce professionals around the world.

## Middag programma

Het middagprogramma start met een lunch en mogelijkheid om met collega vakgenoten bij te praten. Na de registratie worden de meerdere dimensies van planning behandeld in de volgende thema's: Mens, Markt en Organisatie. Ter afsluiting presenteren we u de *virtuele dimensie* op een spectaculaire wijze!

12.00 Lunch, ontvangst & registratie voor de middaggasten

13.00 Start congres: Welkom door drs. P.S. Overmars, President Stichting Nyenrode, Lid van de Raad van Commissarissen van de SNS Bank en voorheen lid van de Raad van Bestuur van de ABNAMRO bank.

13.15: presentatie door Christophe Vandecaveye van Bealigned over o.a. de 1e Dimensie: De Mens. Bealigned richt zich zowel in België als in Nederland op het snijvlak van Business en ICT en zal hier de verbinding leggen met WFM.

14.00: presentatie door Ron Hendricks van Orbis-Atrium over o.a. de 2e Dimensie: De Markt. Ron zal zijn ervaring en kennis delen middels een intrigerend verhaal over Industrialisering in de Zorg.

14.45 Pauze

15.15: presentatie door Jan Wouters, Manager bij Damco België N.V., onderdeel van de AP Moller-Maersk Group, die wereldwijd klanten helpt op het gebied van Supply Chain Management. Hij spreekt over o.a. de 3e Dimensie: De Organisatie. Dhr. Wouters neemt ons mee naar de wereld van Supply Chain Management.

16.00: De Virtuele Dimensie

16.30 Afsluiting & borrel

## Opening

*drs. P.S (Piero) Overmars* zal u verwelkomen in het koetshuis van Nyenrode. *drs P.S. Overmars* is President van de Stichting Nyenrode, Lid van de Raad van Commissarissen van de SNS Bank en voorheen lid van de Raad van Bestuur van de ABNAMRO bank.



## Sprekers

*Vicki Herrell* serves as the Executive Director of the Society of Workforce Planning Professionals (SWPP), a membership association for workforce planners, and has been at the helm of the association since its inception in 2002. She is also the Executive Director of the Quality Assurance & Training Connection, a new association for quality assurance and training professionals.

*Penny Reynolds* -As a Founding Partner of The Call Center School she develops and teaches courses on a wide variety of call center topics and speaks at many industry conferences and association meetings. Penny has spent over twenty years in the call center and telecommunications industry, and is known as an industry expert on topics such as workforce management, application of call center technologies, and general call center operations and people management.

Penny writes frequently for industry publications, and has been published in Call Center, Customer Interaction Solutions, Customer Support Management, Customer Relationship Management, International Customer Service Association Journal, Operations and Fulfillment, Call Center Europe, TeleBusiness International, Business Communications Review, Connections, and others. Penny is the author of several call center management books, including Call Center Staffing: The Complete, Practical Guide to Workforce Management and The Power of One.

For her contributions to the industry, Penny was awarded Call Center Magazine's prestigious Call Center Pioneer Award in 1996. She is an honors graduate of Vanderbilt University.



*Vicki Herrell*



*Penny Reynolds*

*Christophe Vandecaveye* is een doorwinterde project & program manager met betrekking tot het volledige spectrum van veranderingen: start-ups & lancering van nieuwe producten/diensten, fusies & overnames, procesoptimalisaties, IT implementaties & integraties. In 2006 heeft hij -samen met 2 partners- BeAligned (focus : alignering tussen Business en IT) opgericht waar hij vandaag nog steeds partner is met verantwoordelijkheden in klantprojecten, account management & business development.



R.A.J.M. Hendricks MHA, is sedert 34 jaar werkzaam in de gezondheidszorg. Momenteel is hij bezig met het schrijven van een boek en actief met de voorbereidingen voor een vernieuwend "bureau voor de zorg" i.s.m. o.a. Ortec Healthcare en Deloitte. Daarnaast is hij spreker op een aantal nationale en internationale symposia geweest over: " industrialisering van de zorg".



Jan Wouters is Business Development & Supply Chain Development Manager bij Damco België N.V., onderdeel van de AP Moller- Maersk Group. Damco is een van 's werelds toonaangevende aanbieders op het gebied van supply chain management services. Ze biedt integrale oplossingen ter land, ter zee en in de lucht. Dhr. Wouters is cum laude afgestudeerd Logistics & Transport en heeft ruim 15 jaar ervaring in het ontwerpen en optimaliseren van supply chains.



Gratis inschrijven

Bent u nog niet aangemeld? Doe dat dan snel!

[Klik hier om u gratis te laten registreren.](#)

### Congres 2009, WFM vanuit een breed perspectief

Op 10 september 2009 vond het succesvolle congres "WFM vanuit een breed perspectief" plaats. [Klik hier](#) voor een impressie van het congres 2009.



Congres 2009

©2010 PlanMen | Straatweg 25, 3621 BG Breukelen

Wij raden u aan, ons e-mailadres aan uw adressenboek of 'veilige lijst' toe te voegen.. Kunt u dit bericht niet goed lezen? U kunt dit bericht ook [doorsturen naar een vriend\(in\)](#).