

Platform 360

Appendix A

[Appendix A Platform 360 Nieuwe Veste V81a 14112824.pdf](#)

NIEUWE
VESTE

Beleidsplan Nieuwe Veste: Verbeelding Verbindt

Ambitie Verbeelding Verbindt => naar een platformorganisatie

én een opdracht:



“Uitvoeringsprogramma’s Cultuur 2019-2024”

*“als kennis en netwerkorganisatie zal Nieuwe Veste een bemiddelende, coördinerende en aanjagende **(neutrale)** rol spelen teneinde **fragmentatie te voorkomen, aanbod op één plaats zichtbaar te maken en zoveel mogelijk Bredanaars te laten participeren**”*



Achtergrondinformatie

Inleiding

Nieuwe Veste stelt in het beleidsplan '21-'24 "Verbeelding Verbindt" dat zij haar rol ziet verschuiven van aanbieder (van bibliotheekdiensten en educatieve diensten op het gebied van taal- creativiteit en kunst) en netwerkorganisatie naar een platformfunctie voor de stad.

Deze rolverschuiving sluit aan op de zienswijze van Gemeente Breda die in haar uitvoeringsprogramma's 2019-2024 een specifieke rol ziet voor Nieuwe Veste die zij als volgt verwoordt:

"Als kennis en netwerkorganisatie zal Nieuwe Veste een bemiddelende, coördinerende en aanjagende (neutrale) rol spelen teneinde fragmentatie te voorkomen, aanbod op één plaats zichtbaar te maken en zoveel mogelijk Bredanaars te laten participeren"

Doelstelling en afspraak voor de beleidsperiode '21-'24 is het ontwikkelen van "een digitaal cultureel platform voor Breda" één van de speerpunten waarmee Nieuwe Veste "haar fysieke dienstverlening met online oplossingen uitbreidt en versterkt".

Het gefaseerd te ontwikkelen digitaal platform van Nieuwe Veste ondersteunt de wens voor het openen, verrijken en (door)ontwikkelen van de Bredase culturele infrastructuur. Het platform is gericht op het ontzorgen (niemand kan het meer alleen) van aanbieders en het ontsluiten van alle mogelijkheden van culturele ontwikkeling voor de inwoners van Breda. Nieuwe Veste wil het online platform aan laten sluiten bij de fysieke podia die al geboden worden via onder meer haar culturele markthal.

Wat wil Nieuwe Veste?

Nieuwe Veste draagt bij aan de maatschappelijke ontwikkeling van de stad Breda vanuit haar (cultureel) perspectief. Nieuwe Veste maakt "een leven lang leren" mogelijk en stimuleert inwoners van Breda om zich persoonlijk en maatschappelijk te blijven ontwikkelen. We borgen de basisdienstverlening door het aanbieden van de bibliotheek informatievoorziening en het aanbieden van een uitgebreid pakket creatieve lessen en cursussen.

Met haar platformfunctie brengt Nieuwe Veste op een neutrale manier (onder gelijke voorwaarden) al het aanbod* in de stad in beeld. Nieuwe Veste stelt zich daarmee op als katalysator van culturele ontwikkeling van Breda, zodat cultuur en culturele verbindingen in Breda duurzaam kunnen groeien.

Wat beoogt Nieuwe Veste met de ontwikkeling van een digitale platformfunctie?

Nieuwe Veste wil, naast de ontwikkeling van de nieuwe website voor Nieuwe Veste - met betrokkenheid van relevante partijen in de stad - twee platformwebsites ontwikkelen. Deze platforms zullen een "endorsed" merknaam krijgen; zodat duidelijk is dat Nieuwe Veste deze platforms faciliteert, maar alle partijen hier wel onder gelijke voorwaarden toegang tot krijgen, namelijk 'Platform klant 360' (werknaam) en 'Educatiewijzer'.

Platform klant 360 is er niet alleen om het (taal, creativiteit en kunst) aanbod "voor het doen en beleven van amateurkunst" zichtbaar en toegankelijk te maken, maar dient tegelijkertijd bij te dragen aan:

- Meer **participatie** van inwoners (w.o. amateurkunstenaars) van Breda en **betekenisvolle verbintenissen** tussen verschillende doelgroepen (die klant, gebruiker of zelfs (co-)creator kunnen zijn);
- Het creëren van een **level playing field** voor aanbieders en (co-)creators in de stad, zodat de culturele infrastructuur van Breda een speelveld wordt waar iedereen onder gelijke voorwaarden toegang toe heeft;
- Het **stimuleren van aanbieders en (co-)creators** in de stad en **het ontzorgen** van hen door het bieden van **gemak** waarmee zij op het platform zelfstandig of in groepsverband aanbod kunnen plaatsen én noodzakelijke ondersteuning en faciliteiten kunnen organiseren (zoals ruimte, instrumenten, materialen, marketing- of , projectondersteuning) en hun eigen succes en impact kunnen meten en verbeteren (public intelligence).

In essentie is dit ook de wens voor de Educatiewijzer Breda, het B2B platform waarop scholen overzichtelijk kunnen winkelen voor kunst & cultureel aanbod (en waar mogelijk ook aanbod uit de domeinen sport & bewegen, verkeer, wetenschap & techniek, gezondheid en natuur & duurzaamheid wordt bemiddeld). Recentelijk is de nieuwe website nieuweveste.nl gelanceerd als een multi-site CMS, ontwikkeld door een digitale partner. Dezelfde techniek zal eveneens ondersteuning bieden aan 'Platform klant 360' (werknaam) en 'Educatiewijzer'. In de toekomst worden er mogelijk nog meer platforms toegevoegd. Het CMS is momenteel gekoppeld aan het huidige ERP systeem (Navision) voor de deels automatische verwerking van inschrijvingen. In de toekomst moet een koppeling niet alleen het administratieve deel ondersteunen, maar moeten klanten ook op basis van gegevens in het ERP, via een zoek en filterfunctie in het CMS voor hen interessant aanbod kunnen zoeken, filteren, er voor inschrijven en direct afrekenen. In een 'mijn omgeving' moeten klanten een overzicht vinden van door hen gekozen aanbod, evenals de voortgang daarvan.

ERP als onderdeel in de Digitale strategie

Samenhang digitaal platform

Het digitaal platform vormt een cruciaal element in de klant(reis)ervaring van inwoners van Breda die gebruik willen maken van de dienstverlening van Nieuwe Veste of haar / onze partners. Het ontwikkelen van een platform waarbij aan de “voorkant” voor de inwoners van Breda zichtbaar wordt wat er te doen en te beleven is op het gebied van culturele ontwikkeling schept verwachtingen (en deels ook verplichtingen) voor alle volgende stappen in een klantreis. Wanneer een (potentiële) klant immers afweegt, kiest, reserveert, afneemt, betaalt, en geïnspireerd wil worden, zelf wil co-creëren of aanbevelingen aan anderen wil doen voor een volgende keer, zullen al deze stappen (en ondersteunende stappen om dit mogelijk te maken) ook optimaal moeten worden gefaciliteerd door ERP-oplossingen.

Van een consistente klantreis is echter op dit moment geen sprake. Niet alle stappen in een klantreis worden adequaat ondersteund door een onderliggend ERP Systeem. Data van belangrijke entiteiten als klant, aanbod en resources wordt op dit moment op verschillende plekken (en systemen) in de organisatie en op verschillende wijzen (registratie, notatie) opgebouwd, waardoor de bijbehorende data niet eenduidig is (syntaxis), daardoor lastig te koppelen (geen definities, beschrijvingen en (syntax)regels op metadata niveau) en door het gebruik van bijvoorbeeld handmatige lijstjes, Excel overzichten en kopieën onmogelijk te handhaven op bijvoorbeeld het naleven van AVG regels. In de praktijk betekent dit ook dat regie op een klantreis nauwelijks mogelijk is. Evident is dat deze werkwijze inefficiënt is.

Eén van de meest kritische ERP-systemen is aan het einde van de technische levenscyclus: Navision wordt vanaf 1 oktober 2023 niet langer door Microsoft doorontwikkeld. Wel zal onze servicepartij voor Navision nog langer kunnen ondersteunen (maar binnen steeds beperktere mogelijkheden van een uitontwikkelde oplossing). Voor kritieke processen als leerlingen-, cursisten- en projectadministratie dient daarom een vervangende ICT-oplossing gevonden te worden.

Het ERP koppelt met de volgende systemen:

- CMS (Orchardcore)
- IT-infrastructuur (Identity and Access Management systeem en Azure Active Directory)
- Afas

In de toekomst worden mogelijk ook de volgende systemen gekoppeld:

- Bibliotheekstelsel (nu V-Smart)
- Marketing automation
- HR (nu HR2Day)

ERP

Nieuwe Veste zoekt een gebruiksvriendelijke integrale ERP oplossing. Het ERP faciliteert het proces van registreren, aanbieden, plannen, uitvoeren en afhandelen van lesreeksen voor individuen en groepen (inclusief roostering) alsook het aanbieden (inclusief offren) plannen en organiseren van schoolprojecten, (wijk)activiteiten en stadsprogrammering.

Het management en de medewerkers van Nieuwe Veste en externe aanbieders op de verschillende platforms moeten een actueel, juist en compleet inzicht hebben in de planning, voortgang en prestaties voor hun werkgebied. Klanten moeten op basis van gegevens in het ERP via een 'mijn omgeving' in het CMS, een actueel, juist en compleet inzicht hebben in de afgenomen dienstverlening.

Nieuwe Veste ziet een ERP als modules die zijn geïntegreerd in één totaaloplossing. Het ERP bestaat uit de volgende onderdelen.

1. **CRM:** registratie van, samenwerking met en communicatie met de klant of partner voor zowel B2C als B2B.
2. **Leerlingen & cursusadministratie:** registratie van aanbod, verwerking van inschrijvingen, inclusief matching, lesrooster, aanwezigheidsmeldingen en voortgangsinformatie.
3. **(Educatie) projecten** voor het organiseren van cultuureducatie in het onderwijs en projecten en evenementen voor de stad, deels met partners en in alle vormen en maten: een evenement bij Nieuwe Veste, een middag in een wijk, een lesprogramma op een school en een meerdaags festival voor de stad.
4. **Resourceplanning:** registratie en planning van resources zoals mensen (m.n. docenten), lokalen, lesmaterialen, logistiek, horeca en eventtickets.
5. **Rapportages:** voortgang projecten en verkoop, geplande uren, opkomstcijfers en bereik van deelnemers, etc.

Het ERP moet voldoen aan de Informatiebeveiliging en privacy richtlijnen zoals de overheid die stelt. Daarbij is ten minste de informatie veilig opgeslagen in het ERP en kan deze veilig worden gesteld in een back-up. Ook moet de uitwisseling tussen het ERP en andere systemen veilig gebeuren. De toegang tot het ERP moet voorzien zijn van een MultiFactor Authentication en is beveiligd tegen ongeoorloofde toegang. Toegang tot specifieke informatie is afhankelijk van rechten van de betreffende gebruiker. Persoonlijke gegevens kunnen worden geanonimiseerd waarbij de historische informatie bewaard blijft.

IT landschap

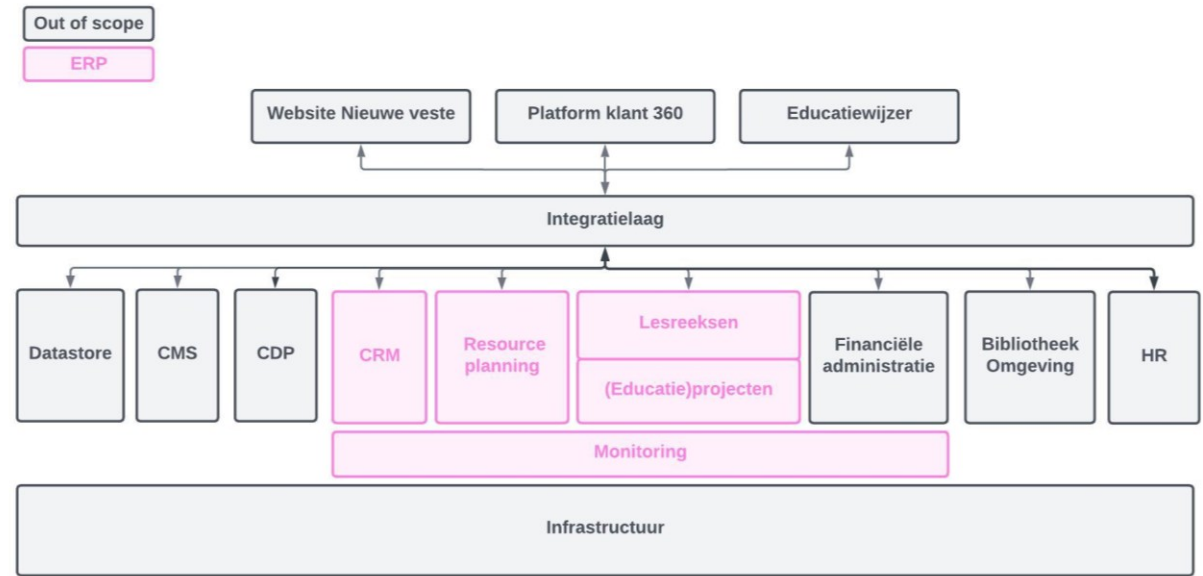
Het IT landschap van Nieuwe Veste is gebaseerd op Cloud oplossingen met een op Microsoft gebaseerde werkomgeving. Het technisch beheer en onderhoud is ondergebracht bij ICT-partners.

Middels een nog te realiseren Identity and Access Oplossing worden op basis van registratie in het HR-systeem de digitale Identiteiten en de rechten geautomatiseerd in de doel-systemen toegekend aan personen met een @nieuweveste.nl account.

Wat zijn de uitgangspunten voor ontwikkeling?

Voor de op te stellen roadmap hanteren we een aantal uitgangspunten:

- ☐ **Schaalbaarheid:** Technologie die voor Nieuweveste.nl wordt ontwikkeld, wordt niet alleen voor de eigen aanbod- en netwerkfunctie van Nieuwe Veste ingezet maar dezelfde technologie wordt (as a service) ook voor de te ontwikkelen platforms en de gebruikers van deze en toekomstige platforms beschikbaar gemaakt met zo min mogelijk extra ontwikkel- en licentiekosten.
- ☐ **Gemak:** Ontwikkeling van de platforms en ERP functionaliteit vindt plaats vanuit het perspectief van de verschillende doelgroepen en hun gemak staat voorop. Het moet heel makkelijk worden om op de platforms zelf je aanbod/evenement te organiseren en te plaatsen. Idem om dit te vinden, te boeken en te betalen. Daarnaast moet het ERP zodanig koppelen en functioneren, dat data wordt gesynchroniseerd en zonder meerwerk in de systemen wordt verwerkt.
- ☐ **Public Intelligence en data organisatie:** Alles wat op de platforms gebeurt, draagt bij aan de opbouw van public intelligence zodat, met inachtneming van AVG, uit gedeeld gebruik inzicht wordt verkregen over bereik en groeimogelijkheden voor cultuur proposities in Breda. De hierbij op te bouwen data (klant, aanbod en resources) moet eenduidig kunnen worden georganiseerd en vastgelegd in het achterliggende ERP landschap.
- ☐ **Performance:** De werkbaarheid van het ERP is geborgd, wat maakt dat bij hogere belasting van het ERP de verwerkingscapaciteit toeneemt.
- ☐ **Beheersbaarheid:** Nieuwe Veste heeft regie op de ERP-oplossing. Dit maakt dat de autorisatie op basis van rollen is belegd, er voor afwikkeling de nodige flows beschikbaar zijn en er inzicht is in de stand van zaken.



Persona's

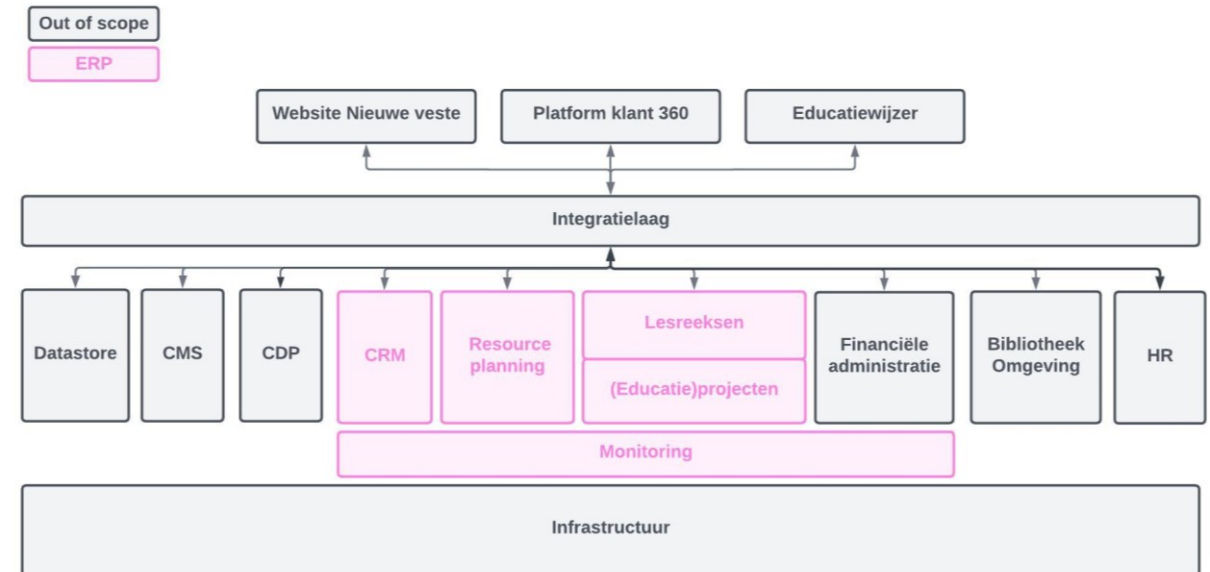
- Gebruiker** - ongeïdentificeerde gebruiker
- Klant** - geïdentificeerde afnemers B2B & B2C van onze faciliteiten, diensten; bezoekers, cursisten, bibliotheekleden, communityleden, scholen
- Aanbieder** - geïdentificeerde aanbieder van aanbod, co-creator, maker
- Medewerkers Nieuwe Veste** - geïdentificeerde medewerker met toegekende autorisaties gekoppeld aan een @nieuweveste.nl account.

Introductie

In de komende hoofdstukken gaan we dieper in op verschillende (deel)processen, vanaf het plannen van lesreeksen tot aan de monitoring.

Hoewel de focus ligt op lesreeksen en (educatie) projecten, worden ook andere belangrijke aspecten zoals CRM en resourceplanning toegelicht. Deze zijn nauw met elkaar verbonden en vormen een samenhangend geheel.

Ons doel is niet alleen om onze eigen case te delen, maar ook om een inzicht te bieden in de specifieke eisen en verwachtingen die we als Nieuwe Veste hebben.



1. CRM

Nieuwe Veste werkt samen met verschillende soorten relaties voor verschillende doelgroepen van klanten, aanbieders, stakeholders en overige relaties.

Een persoon kan meerdere rollen hebben. Bijvoorbeeld een leerkracht kunstvakken van een school is ook de vader van een minderjarige leerling (en dus de betaler), daarnaast is hij zelf ook cursist en lid van de bibliotheek. Een klant kan onderdeel zijn van een gezin, bestaande uit meerdere unieke personen.

Het beoogd doel van CRM is om vanuit één integraal klantbeeld (ook vanuit de bibliotheek omgeving) deze verschillende B2C en B2B relaties te kunnen beheren en ontwikkelen.

Nieuwe Veste biedt een zeer divers pallet aan diensten aan, aan verschillende doelgroepen. Zij wil regie kunnen voeren op de ontwikkeling van klantrelatie(s) met bijvoorbeeld een klantprogramma waarin klanten of relaties met specifieke (profiel)kenmerken en/of gedrag beloond (korting, vouchers, voorrang etc.) worden of gepersonaliseerde aanbiedingen krijgen. Wanneer de klant hier gebruik van maakt dient dit ook op klantniveau te kunnen worden vastgelegd.

B2C: Klant en groep

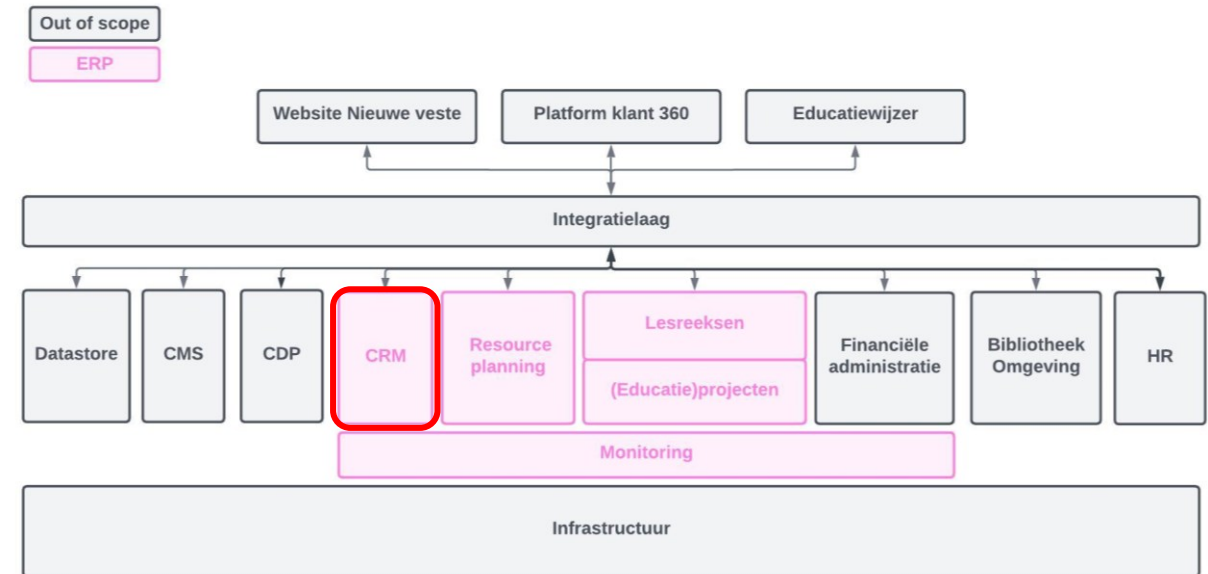
Een klant is een uniek persoon met een geregistreerd privé account (een niet @nieuweveste.nl account) in het CMS. Daar is het mogelijk dat verschillende klanten zich kunnen groeperen in een groepsaccount (net zo iets als een Whatsappgroep). De klanten en groepen worden geadministreerd in het CRM.

B2B: Aanbieder

Soms huren wij vanwege zijn expertise een externe aanbieder voor onze eigen projecten in. Bijvoorbeeld voor een workshop. Een persoon die voor of namens Nieuwe Veste werkt identificeren we met een @nieuweveste.nl account. Een externe aanbieder die zelfstandig zijn aanbod wilt aanbieden, meldt zich aan vanuit het platform Klant360 en doet dit met zijn 'eigen' account (een niet @nieuweveste.nl account).

B2B: Overige relaties

Leveranciers, instanties en organisaties worden geadministreerd in het CRM.



Contactmomenten en taken

Medewerkers van Nieuwe Veste die contact hebben met een klant of relatie moeten de contacthistorie kunnen bijhouden en/of inzien. Ook moeten specifieke afspraken (en uit te voeren taken voor deze klant of relatie) voor de toekomst geregistreerd kunnen worden. Nieuwe Veste wil acties kunnen aanmaken, toewijzen en de opvolging ervan managen. De status moet kunnen worden gewijzigd en afgehandelde taken worden gearchiveerd.

Nieuwe Veste wil selecties kunnen maken voor het verzenden van, op een doelgroep met dezelfde kenmerken en/of gedrag afgestemde, berichten bijvoorbeeld: over aanbod en nieuwsbrieven.

Aanvullend op de selecties wil Nieuwe Veste ook individueel kunnen communiceren, zoals bijvoorbeeld met een offerte, bevestiging van deelname, opdrachtbevestiging aan zzp-ers en informatie over de les, cursus en/of instrumentenhuur, op basis van in te richten en aan te passen sjablonen. Ook moet het mogelijk zijn om ad hoc te kunnen communiceren, bijvoorbeeld in geval van een calamiteit, zoals ziekte. We willen dat betrokken personen van binnen en buiten de organisatie op de hoogte worden gesteld van datgene wat voor hen van belang is, met zo min mogelijk handelingen, waarbij zij ook een eventuele actie vanuit hen kunnen terugmelden.

Order/contract (historie)

Medewerkers van Nieuwe Veste moeten in het CRM de status van offertes, orders en contracten(historie) in kunnen zien.

Financiële transacties (historie)

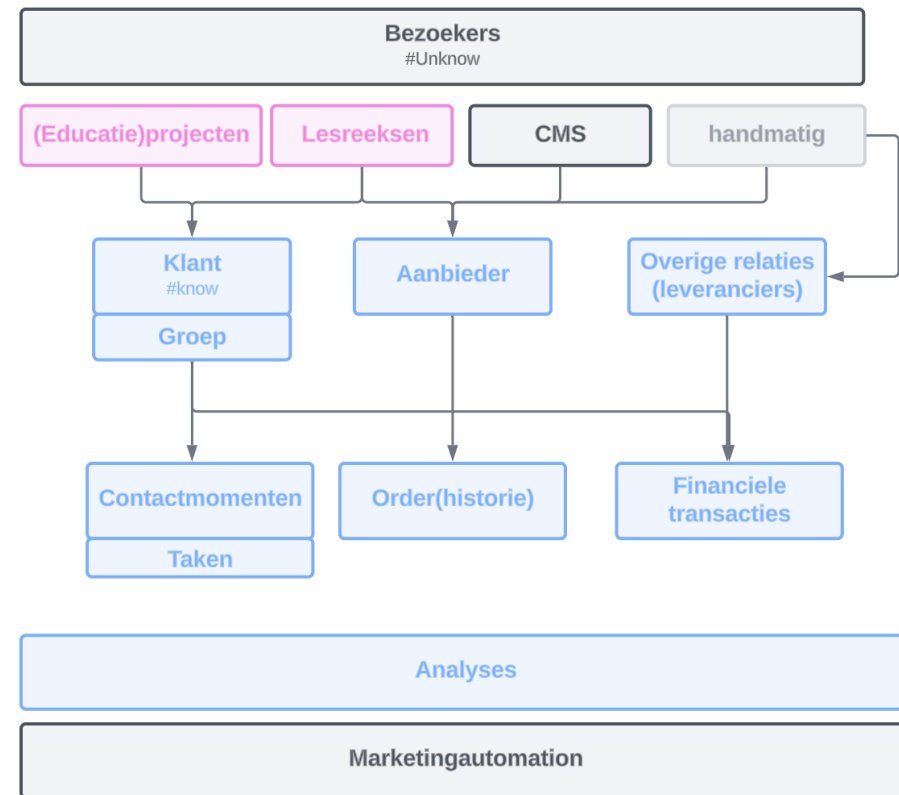
Medewerkers van Nieuwe Veste willen in het CRM verkoopfacturen, betalingen, openstaande bedragen en aanmaningen in kunnen zien.

Analyses

Nieuwe Veste wil de ontwikkeling van relaties kunnen monitoren, analyses kunnen uitvoeren t.b.v. het verkrijgen van inzicht (in bijvoorbeeld de mate van participatie) en verdere ontwikkeling van relaties en doelgroepen en selecties.

Toekomst

Marketingautomation campagnes kunnen via een koppeling met Social Media geactiveerd en gemonitord worden.



2. Leerlingen & cursus administratie

Nieuwe Veste biedt lessen muziek en diverse soorten cursussen aan. De huidige processen en het systeem waarmee we deze registreren, plannen, aanbieden, uitvoeren en afhandelen, is onvoldoende klantvriendelijk en met veel handmatige handelingen tijdrovend, inefficiënt en foutgevoelig. We zoeken met het aan te schaffen ERP een werkwijze waarmee we de processen efficiënt, gebruiks- en klantvriendelijk kunnen organiseren en inrichten.

Ontwikkelen en verbinden

Zie CRM (1)

Registreren

We willen het aanbod met zo min mogelijk handelingen, maar toch volledig, in het ERP kunnen registreren, inclusief labels en tags waardoor klanten bij het oriënteren via de website (multisite CMS) kunnen filteren en sorteren en zich vervolgens kunnen inschrijven voor een proefles of direct voor de les of cursus, de docent en/of het tijdstip en/of locatie van hun voorkeur. Met het aan te schaffen ERP beogen we daarnaast dat de inschrijfgegevens vanuit het CMS naar het ERP gepusht worden.

Plannen

Het plannen van de lessen en cursussen willen we op verschillende momenten in het proces kunnen doen. Zie Resourceplanning (4).

Aanbieden

We willen vanuit de gegevens in het ERP de inschrijvingen aan de klant kunnen bevestigen, wijzigingen kunnen communiceren en de betalingen kunnen verwerken.

Opdracht

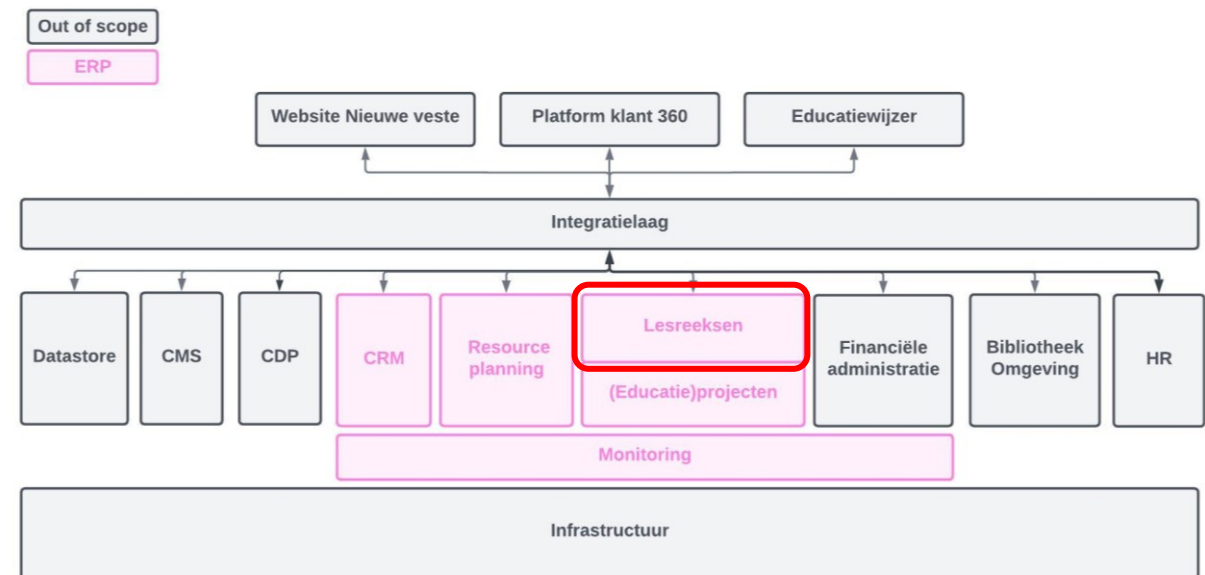
We beogen ook een vereenvoudigde werkwijze voor roosteren, waarbij we ons toch kunnen houden aan gestelde plaatsingsregels*. Daarbij willen we (rooster)wijzigingen, tussentijdse in- en uitstroom en proeflessen klant- en gebruiksvriendelijk kunnen afhandelen, ook in financieel opzicht.

Werkvoorbereiden

Zie Resourceplanning (4)

Facturatie

De verkoopfacturen worden gemaakt in het ERP en de boekingsregels of factuurregels moeten worden verwerkt in Afas.



Uitvoeren

De aanwezigheid en absentie van leerlingen/ cursisten wordt door de docent geregistreerd en bij verhindering meldt de deelnemer zich via de website af. De docent heeft inzicht in zijn/haar rooster & agenda/afspraken en wie in de les/cursus wordt verwacht. De docenten kunnen voortgang registreren t.b.v. o.a. een rapport.

De klant heeft inzicht in het eigen rooster (datum, tijdstip, locatie/lokaal en docent voor betreffende les of cursus). Ook kan de klant in de mijn omgeving (multisite cms) zien wanneer lessen niet doorgingen of waar hij voor had afgemeld en welke evt inhaalmogelijkheden er zijn. De klant heeft daarnaast inzicht in de voortgang en rapporten. Ad hoc wijzigingen, bijvoorbeeld i.g.v. ziekte van de docent, kunnen snel en gemakkelijk worden gecommuniceerd aan de klant.

Wanneer een deelnemer eerder wil stoppen of later wil starten, maakt de deelnemer dat via de website bekend. De mutaties in de aanmelding worden eenvoudig en snel in de Resourceplanning en Financiële administratie verwerkt.

Evaluatie

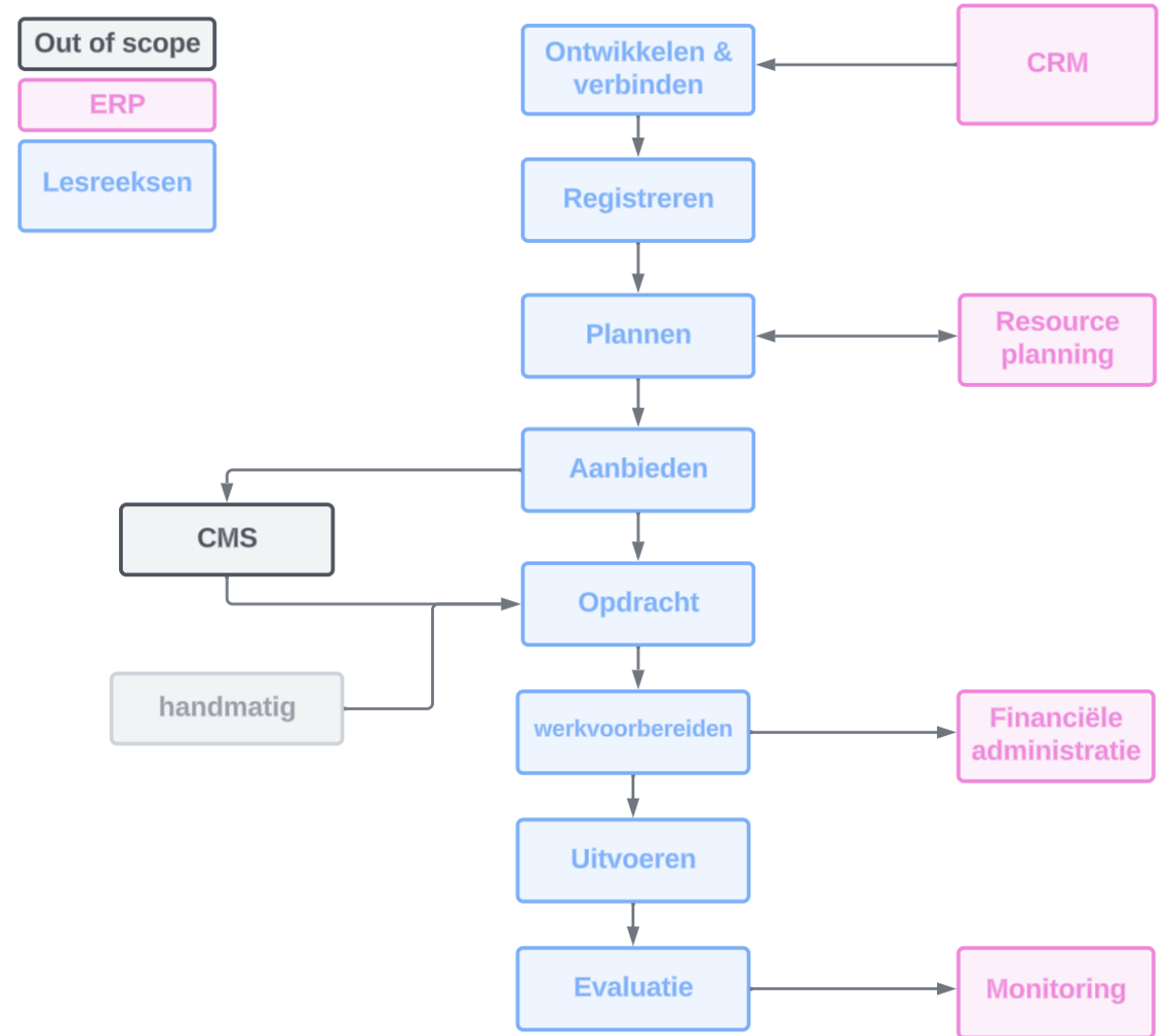
De klant kan aangeven hoe zij de geleverde dienst of product heeft ervaren. De consumeringsgegevens van de klant en de beoordeling worden in de monitoring meegenomen.

Toekomst

Nieuwe Veste zal haar eigen (gesubsidieerde) aanbod vooralsnog vooral op haar eigen website (blijven) aanbieden. Platform klant 360 is vanaf start bedoeld om vooral het aanbod te tonen dat private aanbieders uit de stad de bewoners van Breda te bieden hebben. Dit aanbod wordt geplaatst via het CMS (Klant360).

Het aanbod van Nieuwe Veste zal natuurlijk ook op dit platform getoond (kunnen) worden, mits het onder dezelfde voorwaarden op de markt gebracht wordt (level playing field – zonder subsidie). Dit aanbod komt op het CMS binnen via het ERP. Naast de traditionele lesreeksen ontstaan nieuwe lesvormen, bijvoorbeeld eenmalige workshops met inloop of voorinschrijving. De workshops worden ingepland en afgerekend.

In de toekomst kan ook aan private aanbieders of aan soortgelijke instellingen als Nieuwe Veste de mogelijkheid geboden worden om hun aanbod in een af te schermen deel van het ERP van Nieuwe Veste onder te brengen. Nieuwe Veste biedt hen dan shared services aan (denk aan het plannen, boeken van resources, het administreren (en afrekenen) van leerlingen en cursisten).



3. (Educatie)projecten

Nieuwe Veste onderscheidt twee typen projecten, namelijk:

- a) Nieuwe Veste biedt lesprogramma's en ondersteuning door vakmensen, aan scholen. Dit kan een kant-en-klaar product zijn (zoals bij lessen & cursussen), maar is veel vaker maatwerk (een offerte).
- b) Nieuwe Veste organiseert en faciliteert diverse activiteiten op zowel locaties in beheer als elders in de stad: stads- wijkprogrammering en losse activiteiten/ evenementen. Hierin kan Nieuwe Veste initiëren en organiseren, maar ook externe organisaties en Bredanaars kunnen deze rol op zich nemen.

Ten aanzien van lesprogramma's en projecten streeft Nieuwe Veste er naar om processen zoveel mogelijk te uniformeren en eenvoudig te houden. Het verschil tussen lesprogramma's en projecten zit in het product dat wordt aangeboden en geleverd.

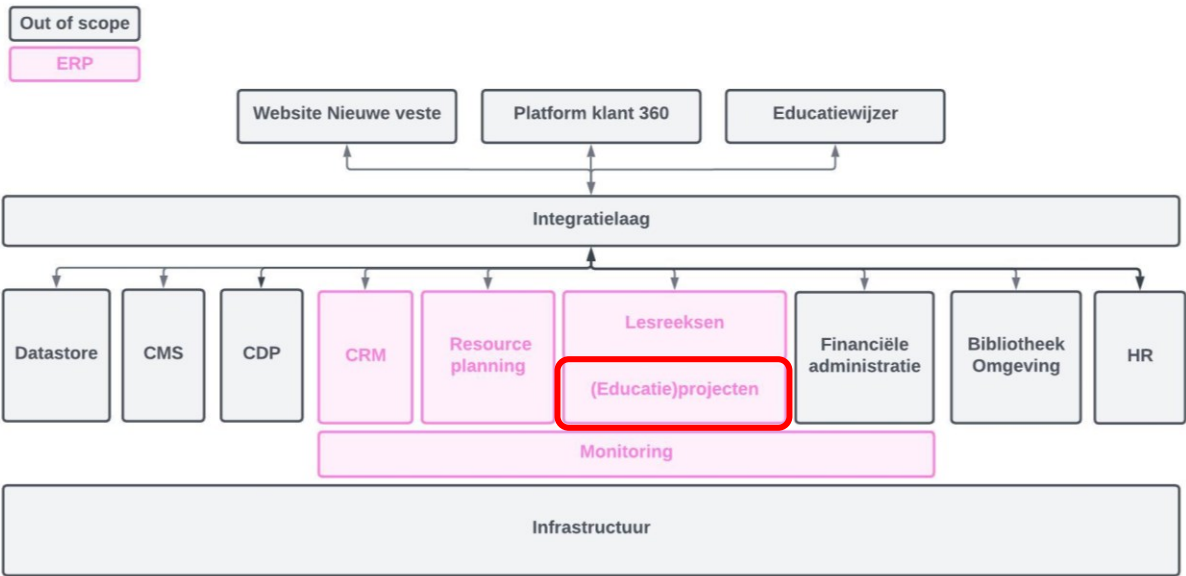
De voornaamste knelpunten in het huidige proces zijn een inefficiënte administratieve verwerking, het ontbreken van een centraal overzicht van zowel georganiseerde activiteiten als een overzicht van beschikbare resources, onvoldoende mogelijkheden om de voortgang van de dienstverlening te monitoren en omslachtige werkwijze rondom interne en externe communicatie (zie ook Resourceplanning (4)).

Ontwikkelen en verbinden

Zie CRM (1)

Registreren

We willen het aanbod met zo min mogelijk handelingen, maar toch volledig, in het ERP kunnen registreren, inclusief labels en tags, waardoor klanten/scholen bij het oriënteren via de website/het platform (multisite CMS) kunnen filteren en sorteren en zich vervolgens kunnen inschrijven, aanmelden of een offerte kunnen opvragen. Bij onderwijs zal dit vaak in samenhang met al het andere aanbod op het platform (van andere aanbieders) zijn en dit proces wordt op dit moment vaak begeleid door een consultant van Nieuwe Veste.



Aanbieden

a) Het aanbod voor onderwijs staat, samen met dat van andere aanbieders, momenteel op de website Educatiewijzer (in de toekomst het te ontwikkelen platform). Het aanbod van andere aanbieders wordt door andere aanbieders rechtstreeks op het CMS geplaatst. Ons eigen aanbod, zowel standaardproducten als maatwerk (offerte), wordt geregistreerd in het ERP (zie de stap hiervoor).

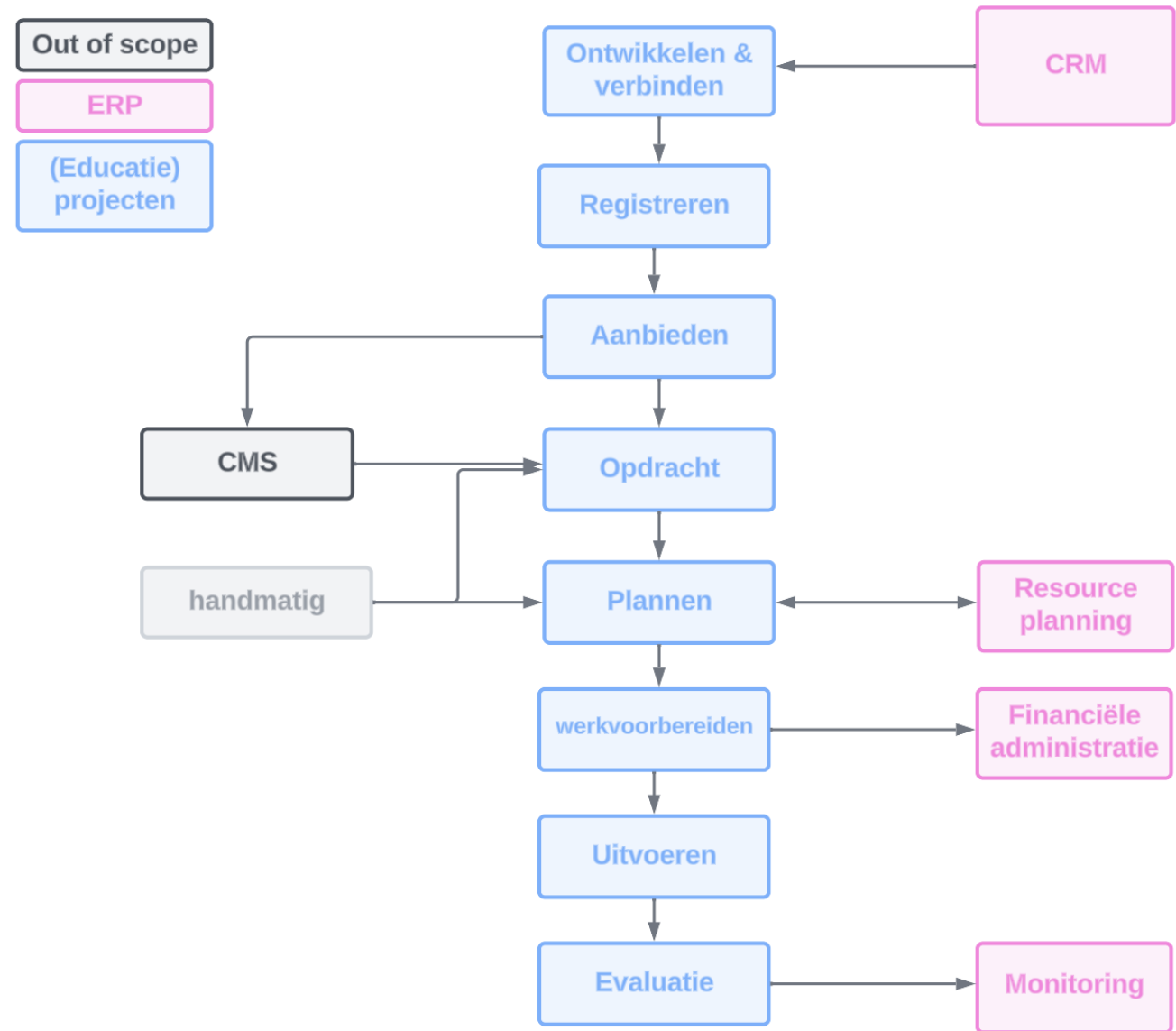
Het huidige proces en ERP systeem sluit onvoldoende aan op de Educatiewijzer, waardoor werk handmatig (zoals het opstellen van een offerte en het berekenen en toekennen van subsidiegelden aan scholen) en dubbel (overbrengen - en controleren - naar systeem) moet worden gedaan. Met het aan te schaffen ERP zoeken we een werkwijze waarmee we het Nieuwe Veste aanbod kunnen voorbereiden (ontwikkelen, reserveren resources etc.) offren en registreren met inhoudelijke informatie, randvoorwaarden en tarieven. De informatie wordt met een datakoppeling vanuit het ERP naar het CMS gepusht, zodat de school inzicht heeft in alle informatie. Als van toepassing willen we vanuit het ERP content kunnen genereren en naar het CMS pushen.

b) Omdat Nieuwe Veste projectmatig ook aanbod ontwikkelt voor stads- wijkprogrammering en losse activiteiten/ evenementen, beschouwen we dit als een project vergelijkbaar met het ontwikkelen van maatwerk(aanbod) voor scholen. Er dient een project(nummer) bekend te zijn waarop gewerkt kan worden aan de ontwikkeling van het eindproduct; (kosten van) resources dienen inzichtelijk gemaakt te worden door de projectleider (vergelijkbaar met het opstellen van een offerte), resources dienen ingepland en geboekt te kunnen worden.

De activiteit / het event dient, met input vanuit het ERP, gepubliceerd te worden op het (multisite CMS) platform. In het CMS willen we ook een ticketservice aanbieden wat mogelijk in het ERP ingeregeld wordt; momenteel gebruiken wij Paylogic.

Opdracht

Inschrijfgegevens van een klant bij deelname aan een lesprogramma, activiteit of een gewenste verhuring, worden vanuit het CMS naar ERP gebracht met een koppeling, waarmee bijvoorbeeld offertes kunnen worden gemaakt, deelnemersaantallen kunnen worden bijgehouden, etc.



Plannen

Met het ERP willen we faciliteren dat medewerkers van Nieuwe Veste een verkoopplanning kunnen maken en de voortgang daarvan kunnen bewaken. De gegevens van inschrijving door scholen worden gepusht naar het ERP, op basis waarvan we kunnen plannen en matchen met benodigde, geschikte en beschikbare resources. We willen offertes kunnen opstellen en opdrachtbevestigingen kunnen sturen. Ook willen we gemakkelijk kunnen wijzigen en deze wijzigingen direct kunnen communiceren aan betrokken partijen.

Met het aan te schaffen ERP zoeken we daarnaast een werkwijze waarmee we zowel kleine, simpele activiteiten (zoals een verhuring) als grote, complexe evenementen (zoals een festival) met zo min mogelijk handelingen en toch compleet kunnen registreren en plannen, van ideefase tot en met uitgevoerd en afgehandeld. Daaruit moet een overzicht per dag, week, maand, jaar en/of nieuwe registraties, maar ook van grof naar fijn, te genereren zijn voor de interne organisatie (t.b.v. oa. samenwerken en inzicht in alles wat wij organiseren zodat klantvragen beantwoord kunnen worden en marketing & communicatie thema's kan signaleren).

Werkvoorbereiden

De deelnemers worden geïnformeerd over de geplande uitvoering van het project en medewerkers van Nieuwe Veste krijgen opdracht om faciliteiten te regelen. Uiteraard kan er ook werk gepland worden na uitvoering (ophalen materialen, opruimen, schoonmaak, etc). (Zie ook resourceplanning (4))

Facturatie

Het moet mogelijk zijn om vooraf, achteraf en/of in termijnen de financiële afwikkeling te kunnen doen. De verkoopfacturen worden gemaakt in het ERP en de boekingsregels of factuurregels moeten worden verwerkt in Afas.

Uitvoeren

Aanwezigheid en wijzigingen in deelname (absentie, later starten, afzeggen) worden geregistreerd en beheerd.

Evaluatie

Klanten kunnen aangeven hoe zij de geleverde dienst of product hebben ervaren. De consumeringsgegevens van de klant en de beoordeling worden in de monitoring meegenomen (zie Monitoring (6)).

Toekomst

Digitalisering van alle processtappen na publiceren van het aanbod, dus agenda-afspraken, voorstel en evaluatie.

In de toekomst willen we verbinden met andere gemeenten en een provinciaal gebruik van het systeem. Beter filteren is mogelijk. Daarnaast willen we verbinden met andere mogelijkheden van Nieuwe Veste; bv Bibliotheek op School. Zodat op 1 plek zichtbaar is wat school van NV afneemt.

4. Resourceplanning

Onder resource verstaat Nieuwe Veste een aantal zaken namelijk: ruimtes, personen, middelen (zoals een instrument en een beamer) en materialen (zoals klei en verf). Op dit moment worden resources vanuit verschillende systemen en processen beheerd en gepland, oa:

1. Het proces Lesreeksen
2. Het proces (Educatie) Projecten
3. CMS (website(s)), Topdesk, Agenda in outlook
4. Handmatig

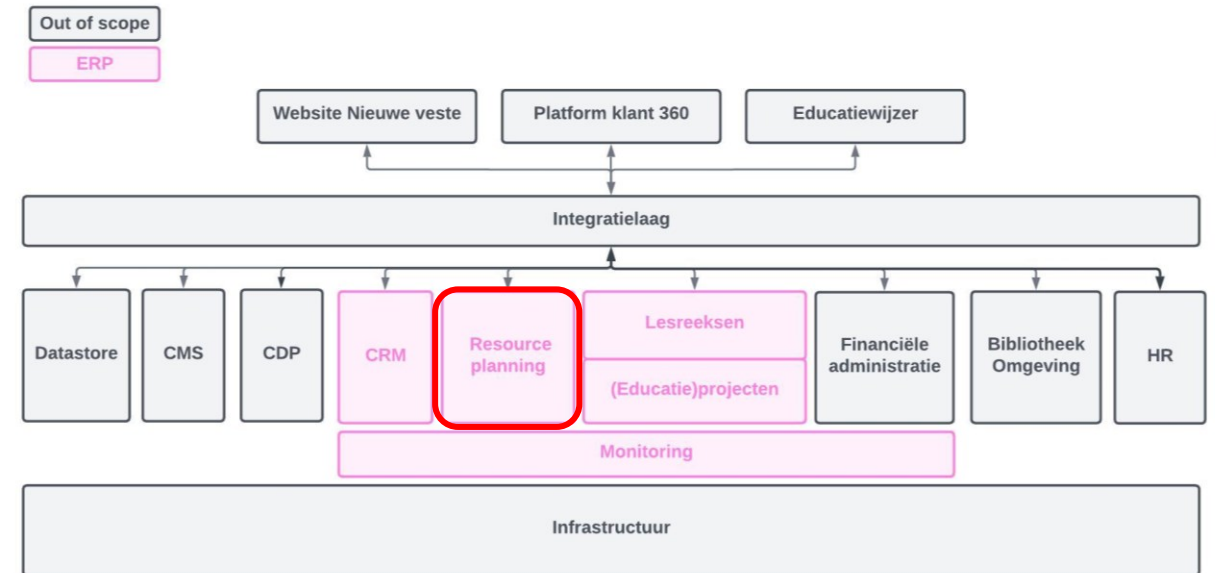
Centraal overzicht ontbreekt en knelpunten, zoals dubbelboekingen van ruimtes of gebrekkige afstemming, informatie en communicatie zijn daarom lastig op te lossen. Met het aan te schaffen ERP beoogt Nieuwe Veste een verbeterde werkwijze waarbij resources centraal beheerd worden en een match gemaakt wordt tussen behoefte aan resources in de verschillende processen en beschikbare, geschikte resources. Onze wens is om waar mogelijk te standaardiseren. Vanuit de koppeling met het project of de activiteit willen we direct opdracht verstrekken, factureren en kosten boeken.

Nieuwe Veste beoogt een werkwijze waarbij resources met zo min mogelijk handelingen en toch compleet, geregistreerd en up to date gehouden worden.

Nieuwe Veste heeft als doel met het nieuwe CMS een platform te bieden aan (externe) aanbieders (taal, kunst en creativiteit) in de stad. Zij zullen zich via het platform aanmelden als aanbieder waarna zij via dit platform resources kunnen reserveren ten behoeve van het aanbod dat zij willen doen. In de toekomst kunnen dat ook resources van private partijen uit de stad zijn (verhuur van ruimtes / instrumenten / av middelen etc. via dit platform).

Reserveren en boeken van resources

Nieuwe Veste beoogt een werkwijze waarbij resources optimaal benut worden, maar dubbelboekingen niet kunnen voorkomen. Veelal zal eerst een reservering geplaatst worden en pas daarna een definitieve boeking van de resource. We verwachten dat er verschillende mogelijkheden moeten zijn (optie, reservering, definitieve boeking) waarmee inzicht behouden wordt in de beschikbaarheid van resources. We verwachten dat nog op te stellen business rules helpen bij het (met voorrang) toekennen van resources. Een definitief geboekte resource is niet langer te boeken of reserveren. Wel is inzichtelijk wie de resource heeft geclaimd, ten behoeve van eventueel overleg.



- Rondom het plannen en aanbieden van ons aanbod willen we meerdere varianten kunnen toepassen, zoals:
- Eerst volledig plannen en dat aanbieden (bv goedlopende, cyclisch terugkerende cursussen);
 - Deels plannen, zoals aanbod, gematcht met een docent, aanbieden in tijdsblokken, en pas na inschrijving plannen/roosteren (bv een docent piano die zich beschikbaar stelt voor specifieke dagdelen en/of locatie);
 - Het aanbieden van opties die pas na inschrijving worden gepland (vraag gestuurd aanbod).
 - Op specifieke resources een extra goedkeuring (flow) geven, bijvoorbeeld de Theaterzaal.

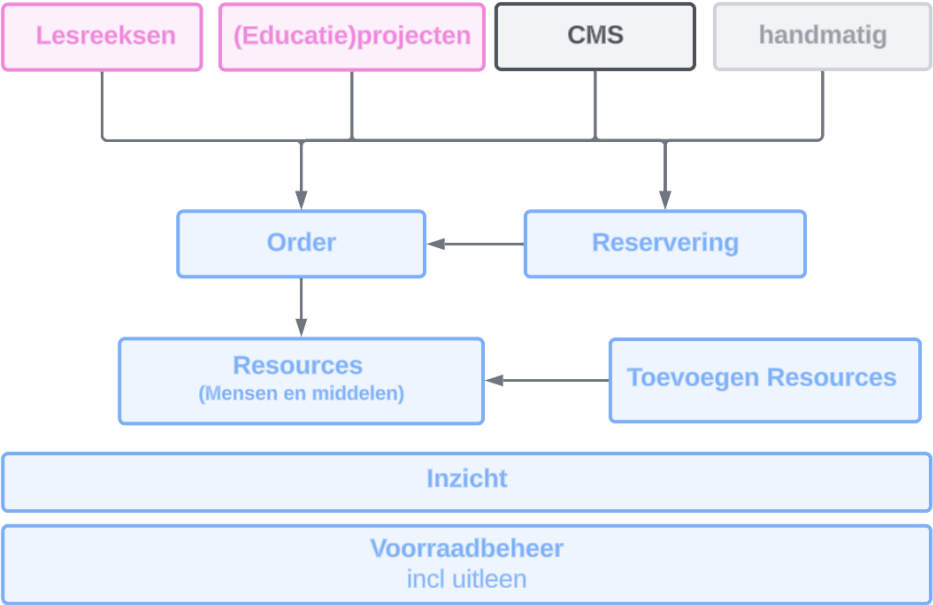
Toevoegen en updaten van resources

Het moet mogelijk zijn om nieuwe resources op te voeren. Daarvoor hebben we verschillende bronsystemen. Medewerkers Nieuwe Veste zijn momenteel geregistreerd in HR2Day. Externe aanbieders melden zich aan via het CMS. Het moet ook mogelijk zijn om in bulk resources toe te voegen bijv. bij het inkopen van nieuwe instrumenten of handmatig voor het toevoegen van nieuwe locaties.

Aan de resource moeten labels/categorieën toegevoegd kunnen worden, zodat op basis daarvan op het CMS kan worden gezocht/gefilterd (denk aan beschikbaarheid, soort les, kwalificaties, etc.). Medewerkers moeten zelf hun beschikbaarheid kunnen opgeven en wijzigen in de resourceplanning.

Inzicht

Een dag-, week-, maandplanning of takenoverzicht waarmee de facilitaire afdeling inzicht heeft in werkvoorbereiding en werkbelasting moet kunnen worden getoond en is een overzicht nodig van alle geplande activiteiten en benutte resources over een te selecteren periode (voor o.a. betere samenwerking en spreiding, aanpassen van aanwezigheidsplanning en zorgen voor extra capaciteit). De kosten van inzet van resources willen we inzichtelijk hebben en ten laste van het project of de activiteit kunnen boeken.



Voorraadbeheer

We willen uiteraard ook inzicht in de beschikbaarheid en voorraad van gebruiks- en verbruiksmaterialen. Dit omvat ook het uitleen van instrumenten en ander (les)materiaal (en in ieder geval niet de uitleen van materialen van de bibliotheek). We willen inzichtelijk hebben hoeveel van een bepaald instrument/materiaal nog beschikbaar is. Instrumenten en materialen kunnen ook verkocht worden. Het verkoopproces hiervan is geen onderdeel van de scope. Ze moeten echter wel uit de 'voorraad' en de beschikbaarheid worden gehaald.

Toekomst

Resources boeken en afrekenen

Aanbieders die voldoen aan bepaalde criteria kunnen zelf, via de website, resources aanbieden of boeken en afrekenen. Bv een zaal, oefenruimte, een instrument (resources = middelen).

Aanbieders kunnen, net als medewerkers van Nieuwe Veste, ook zelf een, te reserveren resources zijn (resources = mensen).

Resources waarderen

Klanten kunnen onze resources waarderen, waarmee de resource nog gedetailleerder gefilterd en geselecteerd kan worden. Daarbij is het van belang dat alleen gebruikers met de juiste autorisatie de informatie kunnen inzien en dat het AVG-proof gebeurt.

Algoritmen

Met behulp van algoritmen worden combinaties of alternatieven getoond, of worden resources automatisch geselecteerd.

5. Monitoring van prestaties

Om onze dienstverlening intern en extern te kunnen verantwoorden, maar ook om de juiste keuzes te kunnen maken en tussentijds bij te kunnen sturen, beoogt Nieuwe Veste met het aan te schaffen ERP systeem een werkwijze waarmee we in staat zijn om prestaties te monitoren. Anders dan bij andere organisaties is dat we tijdens een audit niet alleen kunnen verklaren wat er financieel is gebeurd, maar ook moeten kunnen matchen aan prestatie afspraken.

Daarbij moet gedacht worden aan de stand van zaken rondom budgetten, voortgang van projecten en verkoop, aantal ingezette uren, bereik van doelgroepen, deelnemers, bezoekers, Offerteregisters etc., opkomstcijfers en aantal samenwerkingspartners en -projecten, maar ook gegevens als de “cost-to-serve” en nader vast te stellen procesindicatoren. Dat betekent ook dat we de status moeten kunnen vastleggen van plannen, projecten, activiteiten en taken.

Deze gegevens, afkomstig uit de hiervoor genoemde processen en daarvoor verschillende benodigde ERP systemen, willen we in een dashboard kunnen tonen, al dan niet met behulp van een BI-tool. Nieuwe Veste werkt momenteel met Power BI, waarin gegevens uit de verschillende ERP oplossingen gepresenteerd moeten kunnen worden.

Nieuwe Veste levert op verschillende manieren en via verschillende systemen voortgangsinformatie aan ten behoeve van landelijke monitoring. Een koppeling met deze reeds bestaande monitors is het onderzoeken waard.

Toekomst

We kunnen de voortgang geautomatiseerd laten plaatsvinden. Elke stap is gelabeld met een indicator en de stappen worden geautomatiseerd uitgevoerd (bv onderwijs: (1) de eerste afspraak is gemaakt, (2) de offerte is uit, (3) de opdracht is binnen, (4) de lesreeks is geleverd, (5) het project is financieel afgerond en (6) de evaluatie heeft plaatsgevonden) en het systeem bepaalt daarmee de status. Met het invoeren van digitaal werken kan bv stap 1, de afspraak, vanuit het project in Outlook worden gezet. De offerte wordt vanuit het systeem verstuurd en digitaal ondertekend als opdracht enzovoorts. Op deze manier vervalt het handmatig vastleggen van de status: het systeem kan de status bepalen en met een BI tool of dashboard kunnen we dit inzichtelijk krijgen.

We kunnen mbv business rules de sturing automatiseren, bijvoorbeeld als een actie langer dan x tijd openstaat, ontvangt de eigenaar een reminder of als een bepaald % van het budget is geboekt, ontvangt de eigenaar een seintje.

