

Projectbrief LLO

Aventus 

Leven Lang Ontwikkelen 4.0

Verbeteren van de ondersteunende processen

Projectbrief, incl. Plan van Aanpak

Definitief | F&C 25.001

Versie | 1.1 tbv aanbesteding

Auteur | Mark van Geel



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 PROJECTDEFINITIE.....	3
Business case	3
Opdrachtschrijving	4
Doelstelling	4
Eindresultaat	5
Scope	6
In-scope	6
Uit-scope.....	6
Interacties en raakvlakken met andere initiatieven of projecten	6
2 PROJECTPRODUCTBESCHRIJVING	7
3 PROJECTAANPAK.....	9
A. Salesforce en processen	9
B. Studentregistratie LLO	10
C. Professionalisering t.a.v. wet- en regelgeving	10



1 PROJECTDEFINITIE

Business case

De afgelopen jaren zijn verschillende zaken al opgepakt waar het gaat om de professionalisering van de LLO-organisatie. Uit de evaluatie LLO in het voorjaar van 2024 blijkt dat we nog de nodige aanscherpingen kunnen doen in de hoofdprocessen en dat de systemen het proces onvoldoende of niet ondersteunen. Een groot deel van de betrokken collega's voert de werkzaamheden voor LLO uit naast de reguliere werkzaamheden, zonder daar voldoende in gefaciliteerd te worden in tijd. Deze verbeterpunten komen ook uit de werkbijeenkomst LLO van 3 oktober 2024 naar voren, waarin we met betrokkenen input hebben opgehaald voor plan van aanpak 4.0.

Als Aventus dé mbo-opleider voor de Stedendriehoek wil zijn op het gebied van LLO voor werkenden en werkzoekenden, werkgevers, gemeenten, werkleerbedrijven en UVW, dan vraagt dat we onze interne organisatie goed inrichten. Daarmee zijn we wendbaar en kunnen we snel handelen bij scholingsvragen van regionale spelers en gaan zij ons nog meer zien als de betrouwbare partner voor scholingsvraagstukken en maatwerkoplossingen.

Het afstemmen van het hele ketenproces binnen Aventus is hierbij belangrijk zodat we de verschillende LLO-klantreizen vanuit onze processen en systemen beter kunnen ondersteunen en deze ook goed op elkaar aansluiten.

Op dit moment is bijvoorbeeld de administratieve keten van klantvraag naar offerte t/m facturatie een handmatig proces buiten Salesforce dat bestaat uit losse documenten, Excel lijsten en persoonlijke contacten tussen collega's die het proces mogelijk maken. Dit proces vraagt meer tijd dan nodig, is foutgevoelig en is kwetsbaar door de afhankelijkheid van collega's.

Een goed ingericht en functionerend Salesforce moet o.a. leiden tot de volgende voordelen:

- Gestandaardiseerde documenten
- Gestandaardiseerd proces
- Centrale database met relevante documenten
- Verbetering doorloopsnelheid klantvraag – offerte - facturatie
- Verbetering efficiency
- Verbetering kwaliteit

Een ingerichte Salesforce omgeving waar een uniform proces met alle documenten van klantvraag, offerte t/m facturatie en evaluatie onze LLO-organisatie ondersteunt is noodzaak voor de realisatie van onze LLO-ambities. Zonder een ingericht Salesforce blijven we hangen op ons huidige niveau en gaat de energie naar ad hoc oplossingen die door de goede wil van collega's worden gerealiseerd maar die veel tijd en daarmee geld kosten. Met de huidige manier van werken doorgaan belemmert de groeimogelijkheden van LLO doordat de ambitie niet gedragen wordt door de administratieve processen van LLO.



Opdrachtomschrijving

Op basis van een plan van aanpak wordt voor LLO het ketenproces doorontwikkeld en versterkt. De focus ligt daarin op de processen van klantcontact tot evaluatie, de documenten die daarbij nodig zijn en de inrichting van de ondersteunende systemen die collega's faciliteren in het uitvoeren van de werkzaamheden voor LLO. Gezien de relatie tussen het offerteproces en de te behalen waardedocumenten of bewijs van deelname door de kandidaten is het ook van belang om de relatie met de studentadministratie te leggen om met elkaar te kunnen bepalen welke informatie in welk systeem wordt vastgelegd die de LLO-processen optimaal ondersteunt.

Doelstelling

Systemen ondersteunen de LLO-processen en faciliteren medewerkers in het uitvoeren van hun werkzaamheden binnen het ketenproces LLO. Doelstelling van het project is om de kwaliteit, efficiency en toegankelijkheid van LLO-processen te verbeteren met het volgende resultaat:

- Ingerichte Salesforce omgeving met gewenste functionaliteiten
- LLO-offertes en facturatie op één centrale plek te raadplegen zijn door alle relevante functionarissen.
- Gegevens éénmalig ingevoerd worden i.p.v. meerdere keren overgetypt
- Eenduidig inzicht gegeven kan worden over de status van offertes
- Duidelijke interne communicatie via ingerichte workflow
- Studentgegevens vastgelegd zijn die noodzakelijk zijn voor het af te geven waardedocument of bewijs van deelname
- Managementinformatie LLO eenvoudig te genereren is
- Betere keuzes gemaakt kunnen worden over LLO o.b.v. deze managementinformatie
- Professionalisering van medewerkers: Kennis van Aventus medewerkers van wet -en regelgeving van het LLO-aanbod en de werkwijzen binnen Aventus verhogen, zodanig dat het makkelijk toepasbaar is in de uitvoering
- Aansluiten bij bestaande processen/ systemen daar waar mogelijk



Eindresultaat

Het eindresultaat van dit project is:

- Beschrijven en vastleggen in Engage en het handboek LLO van de LLO-processen, inclusief functies, rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
- Een uitgewerkt (en geïmplementeerd) ketenproces dat de diverse klantreizen ondersteunt, waaronder Salesforce dat voldoende ondersteuning biedt aan de relatiemanagers en het administratieve proces van offerte t/m facturatie ondersteunt. Daarnaast is rekening gehouden in het proces met de koppeling naar het studentinformatiesysteem zodat klanten en studenten eenvoudig kunnen worden gekoppeld.
- Een ketenproces dat de diverse 'klantreizen' ondersteunt (minimaal 90% van het LLO-aanbod).
- Professionaliseringsaanbod voor medewerkers m.b.t. kennis van wet- en regelgeving en de werkwijze binnen Aventus
- Overdracht naar alle relevante organisatieonderdelen



Scope

In-scope

In dit Plan van aanpak richten we ons op de klantreizen voor werkgevers én individuele cursisten, volgens de LLO-koers met focus op de ondersteuning van het ketenproces in de systemen en de professionalisering van medewerkers ten aanzien van de geldende wet- en regelgeving.

Deze klantreizen vertalen zich naar een aantal hoofdprocessen:

Processtap	Van vraag naar opstellen en tekenen offerte (kan ook een overkoepelend contract zijn)	Van getekende offerte naar samenstellen scholingsaanbod (gaat hier om eventuele aanpassing van scholingsaanbod dat beschikbaar is)	Van samengesteld aanbod naar voorbereiden uitvoering	Van voorbereiding naar uitvoeren aanbod	Van uitgevoerd aanbod naar factuur (afstemmen of de factuur voorafgaand aan de scholing wordt verstuurd of na afloop)	Evaluëren (intern en extern)
Actie	Opstellen en tekenen	Klaarzetten aanbod	Voorbereiden / coördineren / regelen	Uitvoeren	Factureren	Evaluëren

De volgorde in deze stappen kan per klantreis verschillen en ook de uitwerking van de processtap (op detailniveau) kan wisselen, maar alle stappen moeten worden doorlopen. In deze stappen zijn de uitvoerende en faciliterende taken opgenomen zoals (niet limitatief) inplannen docent, reserveren lokalen en catering, inschrijven deelnemers, uitnodigen deelnemers met relevante informatie, presentielijsten en evaluatie door cursisten, uitdraaien/opmaken waardedocumenten.

Gezien de diversiteit in ons aanbod met als mogelijk resultaat een BBL-diploma, 3^e leerweg certificaat, microcredentials of een bewijs van deelname moet de koppeling tussen het aanbod in de offerte en de vastlegging in het studentinformatiesysteem meegenomen worden voor een integrale benadering van het LLO-proces.

Uit-scope

De onderwijsontwikkeling van het LLO-aanbod ligt buiten de scope van deze opdracht en vindt plaats binnen de sectoren. Wel is er afstemming nodig over het ketenproces noodzakelijk bij nieuwe vormen van aanbod zoals Microcredentials die een aanvulling zijn op ons bestaande aanbod.

Interacties en raakvlakken met andere initiatieven of projecten

- Programma Digitale transitie, en dan met name het onderdeel onderwijscatalogus (al zijn er ook raakvlakken met LMS, Ontstane en Examineren)
- Pilot Microcredentials (team VP)
- Onderwijsvisie en flexibiliseren van het onderwijs

2 PROJECTPRODUCTBESCHRIJVING

Onderstaande te behalen projectproductresultaten zijn op basis van verzamelde input uit o.a. evaluatie LLO, werkbijeenkomst LLO 3 oktober 2024, werkgroep LLO-bijeenkomsten bepaald.

1. Initiatie en communicatie

- Opstellen van een communicatieplan zodat een duidelijk beeld geschetst wordt naar de organisatie wat de plannen zijn, met welk tijdpad, en wat het uiteindelijke doel is
- Bewustzijn creëren van de veranderopgave bij direct betrokkenen en de hele organisatie om een ketenproces in te richten en de ingerichte processen en systemen te gaan gebruiken.

2. Architectuur

- Projectstartarchitectuur die een concreet en doelgericht ICT-architectuurkader geeft waarbinnen het project moet worden uitgevoerd.

In het huidige ICT-architectuurlandschap van Aventus is Salesforce al opgenomen als CRM-systeem dat gebruikt wordt voor de wervingsactiviteiten van studenten en daarnaast tot een bepaald niveau is ingericht om bezoeksverslagen van de relatiemanagers vast te leggen. Op dit moment wordt Salesforce nog niet door alle relatiemanagers gebruikt en zijn er ook geen documenten beschikbaar en zijn processen voor LLO niet ingericht. Gezien de beschikbaarheid van Salesforce en de complexiteit van ons ICT-architectuurlandschap lijkt een additionele applicatie niet wenselijk en is de keuze voor Salesforce een logische.

3. Analyse, procesverbeteringen en standaardisatie

- Relevante Informatie ontsluiten uit andere systemen als OnStage/ Osiris in Salesforce om een goed klantprofiel te kunnen creëren.
- Een (her) inventarisatie van de huidige en benodigde LLO-processen om op een eenduidige manier te gaan werken in een nieuw ingerichte Salesforce omgeving zodanig dat het een efficiënt en klantvriendelijk proces wordt.
- Specifieke inventarisatie van de afhankelijke processen tussen klantaanbod in offerte en vereisten studentregistratie voor het op te leveren waardedocument
- Uitwerking van de gewenste processen en benodigde informatie voor eenduidig gebruik en publicatie

4. Implementatie

- Plan voor implementatie van het ketenproces van de diverse LLO-klantreizen met specifieke aandacht voor de interactie tussen de systemen waarbij de inrichting van Salesforce een voorname plaats heeft omdat dit een nieuwe verbindende schakel is in het ketenproces. De implementatie van Salesforce vindt plaats volgens de gestelde kaders van Aventus i.s.m. een implementatieconsultant.
- Ingerichte governance voor het beheer van het ketenproces en onderliggende systemen. Proceseigenaar, systeemeigenaar, keyusers en functioneel en technisch applicatie beheerders zijn benoemd en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn uitgewerkt. PDCA-proces is vastgesteld en belegd bij de portefeuillehouders LLO en op termijn mogelijk bij de portefeuille onderwijs.
- Gebruikers van de systemen zijn getraind in het gebruik en beheer van de systemen en gebruikershandleidingen zijn beschikbaar



5. Integraties

- Op basis van de projectstartarchitectuur wordt een integratieplan gemaakt waarin de benodigde integraties met andere bronssystemen zijn geïdentificeerd en geprioriteerd en de aanpak (incl. testplan) en beheer is uitgewerkt
- Per integratie wordt een functioneel en technische ontwerp opgeleverd.
- Realisatie van de integratie incl. testen



3 PROJECTAANPAK

Om de resultaten van het project op een effectieve en efficiënte manier te realiseren wordt het project opgedeeld in meerdere onderdelen die wel interacteren met elkaar:

- A. Salesforce inclusief administratieve proces van offerte t/m facturatie en evaluatie
- B. Registratie LLO-deelnemer (student, cursist, deelnemer) voor het juist registreren van de benodigde studentgegevens ten behoeve van inschrijving en diplomering en/of certificering
- C. Professionalisering van medewerkers ten aanzien van de geldende wet -en regelgeving

A. Salesforce en processen

Het deelproject “Salesforce en bijbehorende processen” betreft:

- Review van de huidige LLO-processen zoals beschreven in handboek LLO
- Gewenste LLO-processen uitgaande van de (standaard) mogelijkheden in Salesforce

De huidige pragmatische werkwijzen in de sectoren komt niet altijd overeen met de vastgelegde processen in het handboek LLO omdat niet altijd bedachte functionarissen aanwezig zijn in de sectoren en hierdoor afwijkende werkwijzen zijn ontstaan om zaken te realiseren.

Een analyse van de afwijkende processen in de praktijk t.o.v. het handboek LLO in combinatie met de standaard mogelijkheden van Salesforce is een voorwaarde om te komen tot een efficiënt ingericht systeem. Een procesregisseur gaat dit onderdeel samen met direct betrokkenen als o.a. relatiemanagers, proces coördinator, salesbackoffice oppakken.

Dit onderdeel wordt door middel van een scrumachtige werkwijze ingevuld zodat Salesforce in kort-cyclische fases wordt opgebouwd. Onderstaand mogelijke fases met enkele opmerkingen per fase (de uiteindelijke fases moet afgestemd worden met de Salesforce consultant en de interne organisatie):

Fase 0: Ruwe schets in een demo omgeving (is deels beschikbaar)

- Geeft een snel beeld van de mogelijkheden die Salesforce kan bieden.
- Awareness creëren voor toekomstig gebruikers

Fase 1: Basis Salesforce voor relatiemanagement (inschatting 8 weken)

- Uniforme werkwijze voor relatiemanagers (welke gegevens vastleggen met welk doel)
- Gebruik door alle relatiemanagers organiseren
- Salesforce-data verrijken met relevante gegevens uit Onstage/Osiris

Fase 2: Offertemodule (inschatting 18 weken)

- Calculatie (opbouw met parameters)
- Offertesjablonen
- LLO-aanbod beschikbaar in Salesforce/website/ (uiteindelijk ontsluiten via onderwijscatalogus)
- Digitaal klantautorisatie proces



Fase 3: Facturatiemodule (inschatting 16 weken)

- Automatisch factureren vanuit offerte
- Koppeling naar Exact

Fase 4: Contractmodule (inschatting 8 weken)

- Registreren contracten zoals bijvoorbeeld met UWV
- Koppelen van afwijkende processen aan contracten i.v.m. extra eisen contractpartner

B. Studentregistratie LLO

Het deelproject “Studentregistratie LLO” betreft het definiëren en categoriseren van verschillende studentgroepen die afhankelijk van het (waarde)document op een andere wijze worden vastgelegd.

Een koppeling tussen de offertes, facturatie en studenten is gewenst en geeft beter inzicht in de resultaten van LLO en ondersteunt de administratieve processen bij STA.

In dit deelproject wordt in afstemming met andere projecten/reguliere processen de huidige en gewenste situatie van diverse categorieën studenten opgesteld vanuit standpunt van LLO. We leggen nu bijvoorbeeld studentgegevens vast voor waardedocumenten van studenten die naar DUO worden gecommuniceerd, maar hebben we geen omgeving waarin we verstrekte “bewijs van deelnames” vastleggen. In deze fase gaan we o.b.v. kwantitatieve indicatoren bepalen wat relevantie heeft om te gaan organiseren.

Aangezien er overlap is tussen reguliere student processen en studenten LLO kan dit niet gaan afwijken van keuzes die gemaakt zijn voor BOL en BBL studenten

C. Professionalisering t.a.v. wet- en regelgeving

Het deelproject “Professionalisering wet- en regelgeving” betreft het vergroten van de kennis van wet- en regelgeving van de verschillende categorieën in ons LLO-aanbod. Veel is op dit moment al te vinden in het handboek LLO, maar de parate kennis en de consequenties van de verschillende categorieën op inschrijfprocessen, examenprocessen, BPV, financiën zijn niet breed gedragen in de organisatie.

Aangezien lang niet alle collega’s dagelijks met deze materie te maken hebben is het goed om de professionalisering op te delen in meerdere doelgroepen zodat beschikbare tijd zinvol besteed kan worden en degene die er veel mee te maken hebben eerder en breder worden meegenomen in ontwikkelingen.

1. Direct betrokkenen bij LLO-trajecten zoals bijvoorbeeld relatiemanagers, teammanagers proces coördinatoren, direct betrokken adviseurs, STA-i, STA-e, docenten die LLO-trajecten uitvoeren
2. Management: directeuren, teammanagers, teamleiders, overige adviseurs diverse afdelingen
3. Overige Aventus collega’s

Het inhoudelijke programma moet i.o.m. S&O en de Aventus Academie worden afgestemd en wellicht leidt dit ook nog tot andere inzichten in de bovenstaande indeling.

