



**Usecases vacature,
matching en monitoring**

Aandachtspunten beoordeling usecases



Overzichtelijkheid
(hoe duidelijk en gestructureerd is de interface)



Gebruiksvriendelijkheid
(hoe intuïtief is de oplossing voor gebruikers?)



Bewaking op het proces
(hoe wordt de voortgang van het matchingproces gemonitord en gecontroleerd?)



Actualiteit gegevens
(zijn de gegevens up-to-date en accuraat?)



Prestaties
(hoe snel en efficiënt is de oplossing?)



Flexibiliteit
(hoe aanpasbaar is de inrichting aan veranderende eisen en omstandigheden?)



Functionaliteit
(voldoet de oplossing aan de functionele eisen?)



Fool proof
(hoe gaat het systeem om met menselijke en systeemfouten?)



Navigatie
(is de verplaatsing binnen de oplossing efficiënt voor het werkproces?)



Automatisering
(in hoeverre zijn handmatige taken vervangen voor geautomatiseerde processen?)

Usecase 1 – End to end usecase

- Ahmed wil graag aan het werk. Hij logt veilig in op het klantportaal via zijn smartphone. De oplossing geeft hem toegang tot zijn persoonlijke gegevens en ondersteunt hem bij het zoeken, bekijken (via bestaande VR video's) en beluisteren van vacatures. Ook vacatures in zijn eigen taal zijn beschikbaar en duidelijke pictogrammen/afbeeldingen helpen hem snel te zien waar de vacature over gaat. Wanneer Ahmed interessante vacatures vindt, kan hij deze eenvoudig opslaan in zijn profiel. Omdat Ahmed onder de Participatiewet valt en woont in de regio Den Bosch, krijgt hij toegang tot het volledige vacatureaanbod.
- Ahmed ziet een vacature die goed bij hem past. Samen met zijn werkconsulent stelt hij een CV op (wens). Via het portaal kan hij vervolgens zijn interesse aangeven en direct solliciteren op de functie. Het portaal laat hem ook zien hoe ver zijn sollicitatie in het proces is: van ontvangst tot eventuele uitnodiging. Wanneer er een status verandert – bijvoorbeeld als hij wordt uitgenodigd voor een gesprek – ontvangt Ahmed hiervan automatisch een melding.
- Voorafgaand aan zijn sollicitatie heeft Ahmed een intakegesprek met zijn consulent. Op basis daarvan wordt een klantprofiel aangemaakt. Dit profiel wordt gebruikt bij het zoeken naar passende vacatures. De consulent kan ook via de vacaturezijde matchen met geschikte kandidaten. Zowel Ahmed als zijn consulent kunnen dit proces volgen, ook mobiel.
- Wanneer er een goede match is, stelt de consulent Ahmed formeel voor aan de werkgever. Het gesprek wordt gepland en vastgelegd in het systeem. Als er een proefplaatsing volgt, zorgt de oplossing voor automatische herinneringen naar de werkgever, bijvoorbeeld om na een week feedback te geven. De consulent registreert de uitkomst van de match en wordt ondersteund bij de verdere opvolging van Ahmed, zoals het monitoren van de voortgang en het vastleggen van vervolgacties (wens)
- Op de achtergrond kijken teamleiders en accountmanagers mee naar de resultaten. Via dashboards en rapportages krijgen zij inzicht in het aantal plaatsingen, vacatures, klanten die vanuit opleidingstrajecten zijn gestart en het succespercentage van plaatsingen. Deze stuurinformatie helpt hen om de uitvoering te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Usecase 2 – Ondersteunende functionaliteit voor consulenten en accountmanagers

- Er zijn werkgevers met vacatures waarop werkzoekende gematcht kunnen worden. Werkconsulenten en accountmanagers registreren deze werkgevers inclusief contactgegevens in het systeem. Bij invoer blijkt dat een werkgever al in het systeem staat. Het systeem voorkomt een dubbele invoer. Werkconsulenten en accountmanagers willen bij werkgevers zien wat hun type dienstverlening en branche is en of er leerlijnen zijn vastgelegd. Daarbij willen ze ook een werkgeversbestand beheren, bijvoorbeeld door werkgevers op inactief te zetten.
- Om werkgevers te informeren, willen accountmanagers een mailing sturen naar werkgevers binnen een specifieke branche. Accountmanagers en werkconsulenten hebben contact met de verschillende werkgevers. Zij willen van elkaar inzichtelijk hebben wat de communicatiegeschiedenis is geweest met een werkgever. Daarbij kunnen zij afspraken, notities, documenten, gespreksverslagen, onderhandelingen, feedback en evaluaties teruglezen. Evaluaties zijn doorzoekbaar en inzetbaar voor opvolging. Ter ondersteuning willen accountmanagers en werkconsulenten notificaties en taakreminders ontvangen die helpen bij het tijdig opvolgen van acties en het beheren van hun werkvoorraad.
- Werkconsulenten beheren de vacatures waarop zij werkzoekenden matchen. Werkconsulenten maken de vacature aan, koppelen de vacature aan een werkgever, wijzigen de vacature waar nodig en archiveren de vacature. Werkconsulenten willen de vacatures verrijken met inhoudelijke video's over het werk, zodat werkzoekenden een beter begrip krijgen van de functie. Om de vacature up-to-date te houden ontvangen werkconsulenten taakreminders (zoals wervingstermijnen). Meldingen over openstaande vacatures bij externe werkgevers worden automatisch ontvangen. Werkconsulenten kunnen werkzoekenden meerdere keren koppelen aan dezelfde vacature. Daarbij willen zij de volledige matchinghistorie van een werkzoekende inzien, als referentie bij vervolggesprekken of nieuwe plaatsingen. Om hun werk uit te voeren, zoeken werkconsulenten en accountmanagers naar vacatures, werkgevers en bestanden op basis van gecombineerde criteria zoals branche, functiegroep en competenties.
- Werkconsulenten genereren documenten en communicatie-uitingen in de huisstijl van Weener XL – gemeente 's-Hertogenbosch, die zij versturen naar werkgevers wanneer een werkzoekende wordt geplaatst. Werkgevers versturen e-mails over plaatsingen naar werkconsulenten en accountmanagers. Werkconsulenten en accountmanagers willen deze e-mails automatisch kunnen opvolgen en hiervan herinneringen ontvangen. Na plaatsing van de werkzoekende, wordt opvolging ondersteund. Er worden bijvoorbeeld automatisch reminders verstuurd aan de werkgever om feedback te geven op een proefplaatsing (wens).
- Functioneel beheerders willen voor het beheer van het systeem zelfstandig en flexibel velden, workflows, autorisaties en dashboards aanpassen. Voor het testen van aanpassingen gebruikt functioneel beheer een intuïtieve testomgeving en versiebeheer. In deze testomgeving simuleren zij wijzigingen voordat deze live worden gezet.
- Teamleiders en accountmanagers willen sturen op resultaten en trends analyseren binnen de uitvoering. Zij gebruiken hiervoor rapportages en dashboards. Zij krijgen hier o.a. inzicht over het aantal plaatsingen per branche, het aantal toegevoegde vacatures, het aantal klanten dat is gestart vanuit opleidingstrajecten en het aantal succesvolle plaatsingen.