

Opleidings-, adoptie- en kennisoverdrachtsplan

Dit opleidingsplan beschrijft de minimale eisen aan opleiding, adoptie en kennisoverdracht die opdrachtnemer moet leveren bij de implementatie van de servicemanagementapplicatie voor Stichting Carmelcollege. Het plan is bedoeld als bijlage bij de aanbesteding en vormt de ondergrens voor de inrichting, uitvoering en borging van opleidingen voor beheerders, key users, servicepunt medewerkers en eindgebruikers.

Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen incompany en sluit daarbij aan op de door opdrachtgever ingerichte processen, rollen, autorisaties, workflows, formulieren, rapportages en werkinstructies. Trainingen vinden plaats in de door opdrachtgever beschikbaar gestelde acceptatie- en/of productieomgeving, zodat deelnemers oefenen met herkenbare praktijksituaties uit de eigen organisatie.

1. Doelstelling

Het opleidingsplan zorgt ervoor dat Stichting Carmelcollege de servicemanagementapplicatie na ingebruikname zelfstandig, eenduidig en beheerst kan gebruiken, beheren en ondersteunen. De opleidingen dragen bij aan een zorgvuldige implementatie, een snelle adoptie door gebruikers en een duurzame kennisopbouw binnen de organisatie.

2. Uitgangspunten

- Opdrachtnemer levert Nederlandstalige opleidingen en Nederlandstalig opleidingsmateriaal.
- De opleidingen zijn gebaseerd op de daadwerkelijk ingerichte servicemanagementapplicatie, processen en werkwijzen van Stichting Carmelcollege.
- Opdrachtnemer past een train-de-trainer aanpak toe, zodat kennis structureel binnen de organisatie wordt geborgd.
- De opleidingen zijn interactief, praktijkgericht en afgestemd op de verschillende doelgroepen.
- Opdrachtnemer levert maatwerk en verzorgt de trainingen incompany, bij voorkeur op locatie of in een hybride vorm wanneer dit doelmatig is.

3. Doelgroepen en minimale opleidingsinspanning

Opdrachtnemer verzorgt minimaal onderstaande opleidingen. De opgegeven uren hebben betrekking op interactieve opleidings- en kennisoverdracht en zijn exclusief voorbereiding, afstemming, reistijd, nazorg en eventuele zelfstudie.

Doelgroep	Minimale inzet	Inhoudelijke focus	Aantal sessies / locaties
Functioneel beheerders	Minimaal 16 uur	Configuratie, inrichting, workflowbeheer, autorisatiebeheer, rapportages, dagelijks functioneel beheer en wijzigingsbeheer.	1 centrale sessie op het Bestuursbureau of een door opdrachtgever aangewezen locatie.
Key users	Minimaal 8 uur per cluster	Verdiepende gebruikersfunctionaliteit, ondersteunen van eindgebruikers, begeleiden van adoptie en uitvoeren van lokale instructies.	5 clusters / sessies.
Servicepunt medewerkers	Optioneel minimaal 4 uur per sessie	Eerstelijns-ondersteuning, registratie en afhandeling van meldingen, routing, escalatie en kennisbankgebruik.	Maximaal 13 locaties / sessies, nader af te stemmen met opdrachtgever.

De totale minimale opleidingsinspanning bedraagt 56 uur interactieve kennisoverdracht. Indien opdrachtgever gebruik maakt van de optionele opleidingen voor servicepunt medewerkers kan dit worden uitgebreid met maximaal 52 uur.

De weergegeven minimale inzet is de daadwerkelijke inzet voor de training op locatie en exclusief voorbereiding, afstemming, nazorg en reistijd van de trainer. De hiervoor genoemde zaken zijn wel onderdeel van de prijs welke in het prijzenblad gevraagd wordt.

4. Train-de-trainer aanpak

Opdrachtnemer leidt de aangewezen key users op als interne trainers en ambassadeurs. Zij zijn na afronding van het traject in staat om gebruikers te begeleiden, vragen te beantwoorden, lokale instructies te verzorgen en adoptie binnen de eigen locatie of het eigen cluster te stimuleren. Opdrachtnemer levert hiervoor draaiboeken, oefencasuïstiek en instructiematerialen die door Stichting Carmelcollege vrij intern gebruikt en aangepast mogen worden.

5. Planning per cluster en Bestuursbureau

Fase	Doelgroep	Locatie / cluster	Indicatieve inhoud	Resultaat
1	Functioneel beheerders	Bestuursbureau / centrale locatie	Beheer, inrichting, autorisaties, workflows, rapportages en wijzigingsbeheer.	Beheerders kunnen de servicemanagementapplicatie zelfstandig beheren en doorontwikkelen.
2	Key users	Cluster 1	Procesgebruik, gebruikersfunctionaliteit, lokale ondersteuning en adoptie.	Key users kunnen gebruikers begeleiden binnen het cluster.
3	Key users	Cluster 2	Procesgebruik, gebruikersfunctionaliteit, lokale ondersteuning en adoptie.	Key users kunnen gebruikers begeleiden binnen het cluster.
4	Key users	Cluster 3	Procesgebruik, gebruikersfunctionaliteit, lokale ondersteuning en adoptie.	Key users kunnen gebruikers begeleiden binnen het cluster.
5	Key users	Cluster 4	Procesgebruik, gebruikersfunctionaliteit, lokale ondersteuning en adoptie.	Key users kunnen gebruikers begeleiden binnen het cluster.
6	Key users	Cluster 5	Procesgebruik, gebruikersfunctionaliteit, lokale ondersteuning en adoptie.	Key users kunnen gebruikers begeleiden binnen het cluster.
7	Servicepunt medewerkers	Optioneel per locatie of gecombineerd per cluster	Meldingregistratie, afhandeling, escalatie, kennisbank en eerstelijnsondersteuning.	Servicepunt medewerkers kunnen gebruikersvragen correct registreren, routeren en afhandelen.

6. Eindgebruikersadoptie

Opdrachtnemer levert een Nederlandstalig adoptiepakket waarmee eindgebruikers laagdrempelig kennis kunnen maken met de servicemanagementapplicatie en de bijbehorende werkwijzen. Dit pakket sluit aan op de processen en terminologie van Stichting Carmelcollege.

- Gebruikershandleidingen;
- Quick reference cards;
- Instructievideo's en/of e-learningmodules;
- Veelgestelde vragen (FAQ);
- Beschrijving van belangrijkste processen en werkwijzen.

Alle materialen mogen onbeperkt binnen Stichting Carmelcollege worden gebruikt, verspreid en hergebruikt.

7. Opleidingsmaterialen en overdracht

Opdrachtnemer levert alle trainings- en naslagmaterialen digitaal, in het Nederlands en in bewerkbare vorm aan. De materialen zijn geschikt voor hergebruik binnen Stichting Carmelcollege en omvatten minimaal:

- Beheerhandleidingen;
- Werkinstructies;
- Presentaties;
- Oefenmateriaal;
- Naslagdocumentatie.

8. Borging en acceptatiecriteria

Opdrachtnemer toont bij oplevering aan dat de opleidingen zijn uitgevoerd conform dit plan. De overdracht wordt als afgerond beschouwd wanneer alle afgesproken sessies zijn uitgevoerd, de opleidingsmaterialen zijn opgeleverd, deelnemers toegang hebben tot de benodigde documentatie en opdrachtgever heeft vastgesteld dat functioneel beheerders en key users voldoende in staat zijn om de servicemanagementapplicatie zelfstandig te gebruiken, te beheren en door te ontwikkelen.