

# WHITEPAPER

HOE BESPAAR JE KOSTEN EN CREËER JE KLANTTEVREDENHEID?

MAAK KENNIS MET DE GROTE VOORDELEN VAN 'SELSERVICE'.

# INHOUD

<b>INHOUD</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTIE</b>	<b>3</b>
<b>PROBLEEMSTELLING</b>	<b>4</b>
<i>Huidige situatie</i>	4
<i>Gewenste situatie</i>	5
<b>OPLOSSING</b>	<b>6</b>
<i>Selfservice (tools voor de ketenregisseur)</i>	6
<i>Selfservice – de voordelen</i>	7
<i>Selfservice – de (geüniformeerde) processen</i>	8
<b>HET BESPARINGSPOTENTIEEL</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE</b>	<b>13</b>

# INTRODUCTIE

Het huidige economische klimaat en maatschappelijke veranderingen leggen een zware druk op bijna alle organisaties; zo ook op kenniscentra en examenorganisaties. Aan de ene kant noodzaakt de economische crisis hen hun kostenstructuren drastisch onder de loep te nemen. Aan de andere kant vragen maatschappelijke veranderingen hen klantvriendelijker te opereren.

Hierdoor worden organisaties gedwongen steeds méér met mínder te doen. Dit leidt ertoe dat ze meer en meer sturen op het vergroten van de productiviteit van hun medewerkers. Echter, vaak zijn onvoldoende kennis en middelen beschikbaar om deze vergroting van de productiviteit te ondersteunen.

Maar wat kunnen kenniscentra en in het bijzonder examenorganisaties hieraan doen? Hoe kunnen zij kostenverlagingen realiseren en tegelijkertijd de klanttevredenheid vergroten? En hoe kunnen zij daarbij ook nog eens het werkklimaat voor hun medewerkers verbeteren?

*Selfservice* is het antwoord. Deze whitepaper gaat in op de belangrijke bijdrage die de invoering van een selfservice-portal kan leveren aan het bereiken van de doelstellingen van een examenorganisatie.

# PROBLEEMSTELLING

## HUIDIGE SITUATIE

### INTERNE PROBLEMEN

De processen rondom opleidingen en examens worden steeds complexer. Organisaties proberen deze problemen te ondervangen door de invoering van onder meer CRM-, business intelligence-, projectregistratie- en financiële systemen. Nadeel hiervan is dat deze systemen onderling vaak niet (goed) samenwerken. En omdat medewerkers daardoor geen of onvoldoende vertrouwen in de bestaande IT-systemen hebben, gebruiken ze veelvuldig zelfgemaakte spreadsheets, wat tot extra werk leidt. Bovendien wordt deze informatie lokaal opgeslagen, waardoor ze niet toegankelijk is voor andere partijen. Hierdoor ontstaan compliance-problemen – bijvoorbeeld inbreuk op de Wet Bescherming Persoonsgegevens – die uiteindelijk kunnen leiden tot operationele risico's.

Een bijkomend probleem is dat de scheiding van taken tussen de scholen, werkgevers en de backoffice tot ondoorzichtigheid en inefficiëntie kan leiden. Het is niet altijd duidelijk welke partij in welke fase van het proces voor welke taken verantwoordelijk is. Dit veroorzaakt dubbel werk, extra werk en verhoogt het foutpercentage (dat vervolgens ook weer voor extra werk zorgt). Dit alles maakt van het gehele examenproces een 'papieren tijger'\*.

*\*Mao Zedong, leider van de Chinese regering en de communistische partij van 1949-1976, beschreef de imperialistische acties van bepaalde landen, en vooral van de VS, als een papieren tijger. De papieren tijger is iets dat bedreigend lijkt, maar in werkelijkheid slechts gemaakt is van papier. Het kan dus vernietigd of bestreden worden.*

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'

## EXTERNE PROBLEMEN

De hiervoor geschetste situatie is er mede de oorzaak van dat het gehele examenproces onnodig duur is. En door de afname van de branchebijdragen neemt de druk op de examentarieven nog eens extra toe.

Verder bestaat bij de klanten van de examenorganisaties de behoefte aan meer flexibiliteit. Zij hebben de wens zelf examens te regelen. Het gebrek aan grip en zicht op de examenplanning en -processen leidt tot een afname van de klanttevredenheid.

Examenorganisaties hebben te maken met complexe 'klanten'. Dit komt door de verschillende belangen. Zo kan een klant de school zijn die cursussen aanbiedt, maar ook het leerbedrijf waar de praktijktoets wordt afgenomen, of zelfs de kandidaat zelf. Er bestaat een 'hiërarchische lijn' in de verantwoordelijkheden van deze reeks klanten.

## GEWENSTE SITUATIE

Voor examenorganisaties heeft de kwaliteit van hun dienstverlening en producten topprioriteit. Bovendien wil de organisatie zich zoveel mogelijk kunnen richten op haar kerntaken: het ontwikkelen en uitvoeren van examens. Om hiervoor capaciteit vrij te maken is het nodig de kosten binnen de administratieve organisatie en van het gehele examenproces significant te verlagen.

*Verder hebben examenorganisaties ook de wens hun klanten (opdrachtgevers) een efficiënt, flexibel en transparant examenproces aan te kunnen bieden, om zo aan de verwachtingen van hun klanten tegemoet te kunnen komen.*

*Examenorganisaties hebben echter ook de behoefte het gehele examenproces vooraf te regisseren in plaats van het geheel te organiseren/administreren. Ze hebben dus de behoefte aan een oplossing die tegelijkertijd voorziet in hun eigen wensen en in de wensen van hun opdrachtgevers (en hun kandidaten).*

Maar wat kan examenorganisaties helpen bij het verwezenlijken van hun wensen?

# OPLOSSING

## SELSERVICE (TOOLS VOOR DE KETENREGISSEUR)

Het globale examenproces ziet er voor alle examenorganisaties identiek uit:

*Registratie -> Planning -> Inschrijving -> Uitvoering -> Certificering*

Echter, de faseovergangen binnen het gehele proces verschillen per organisatie. Mogelijkheden zijn:

- Automatisch - via bedrijfsreglementen of workflow;
- Handmatig - door controle van medewerkers;
- Door een externe gebeurtenis.

Bovendien maakt het examenproces deel uit van een groter geheel:

### BINNEN DE ORGANISATIE

- Commerciële activiteiten;
- Integraal klantbeeld (CRM);
- Financiële consolidatie.

### BUITEN DE ORGANISATIE

- Scholen;
- Werkgevers;
- Kandidaten;
- Branches;
- Externen (zoals examinatoren).

Om examenorganisaties in staat te stellen kosten te verlagen en tegelijkertijd grip te krijgen/behouden op het gehele examenproces – zonder het grotere geheel negatief te beïnvloeden –, is het noodzakelijk dat ze de efficiëntie van hun examenproces verbeteren. Dit kunnen ze bereiken door alle complexe werkprocessen en bijbehorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden terug te brengen tot een overzichtelijk en logisch geheel.

*Maar hoe pakken zij dit aan? En wat hebben ze hier eigenlijk voor nodig? Selfservice lijkt hiervoor de uitgelezen oplossing.*

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'

# SELSERVICE – DE VOORDELEN

Selfservice stelt opleiders, werkgevers en kandidaten in staat om zelf online zaken te regelen, terwijl examenorganisaties – door de configureerbaarheid van alle processen – de regie van het totaalproces in handen houden. Ze zijn de ketenregisseur. Hierdoor kunnen ze zich richten op dat waar ze goed in zijn: het ontwikkelen en afnemen van examens.

Grote voordelen van een goede selfservice-portal voor de ketenregisseur:

- De opleider/kandidaat wordt zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens. Dit scheelt fouten, werk en discussies;
- Transparantie en inzicht betekenen minder fouten en vragen. Hierdoor is minder communicatie met de backoffice nodig:
  - dat scheelt telefoon- en e-mailverkeer
  - en levert een hogere klanttevredenheid op;
- Flexibele processen, waardoor opdrachtgevers eenvoudig bediend kunnen worden met nieuwe examenproducten.
- Alle configureerbare gebruikerstypen (bijvoorbeeld medewerkers en klanten) hebben een eigen portal. Bovendien kunnen gebruikers (opleiders, medewerkers, werkgevers, kandidaten) meerdere profielen hebben, waardoor ze van meerdere portals gebruik kunnen maken;
- Per gebruikerstype kunnen weer gebruikersrollen worden geconfigureerd. Per gebruikersrol kunnen de toegang tot functionaliteit en workflow-stappen worden ingesteld.

Om een goede vertaling van business-eisen naar concrete selfservice-oplossingen te maken, is het nodig eerst de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) van de examenorganisatie te benoemen en de kosten per proces te analyseren.

## ALGEMENE VOORBEELDEN VAN KPI'S BIJ EXAMENORGANISATIES

- Tijdsbesteding per examen;
- Kostprijs per examen;
- Hoeveelheid druk- en printwerk per examen;
- Communicatie met externen;
- Doorlooptijden;
- Bezettingsgraad van examens.

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'

## WAT IS BELANGRIJK VOOR EXAMENORGANISATIES?

- De mate waarin opleiders zelf kandidaten voor examens boeken;
- Aanlevering door opleiders van de juiste gegevens op het juiste moment;
- Transparantie en duidelijkheid richting opleiders;
- Flexibiliteit en sturing in de planning.

## SELSERVICE – DE (GEÛNIFORMEERDE) PROCESSEN

Examenorganisaties houden de regie van het gehele examenproces in eigen hand als ze de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle werkprocessen, gebruikers en functionaliteiten kunnen bepalen en beïnvloeden.

Vanwege de complexiteit van de doelgroep 'klanten' bij examenorganisaties, biedt een systeem met een configureerbare kwalificatiestructuur – die hun de mogelijkheid geeft zelf de kwalificaties te beheren – maximale flexibiliteit.

Om efficiënt te kunnen blijven werken is het bovendien belangrijk dat bij wijzigingen in een product of proces alle afhankelijke producten/processen/faseovergangen automatisch worden bijwerkt, zonder dat maatwerk nodig is voor elk product dat afwijkt van het standaardproces.

Belangrijke eisen/processen die een goede selfservice-portal ondersteunen zijn:

### RELATIESASPECT

- De mogelijkheid gegevens van opleidingsinstituten, kandidaten, examinatoren en andere relaties op een overzichtelijke manier te organiseren;
- De mogelijkheid een koppeling met een eigen, bestaand CRM-systeem te maken;
- De mogelijkheid autorisaties binnen de selfservice-portal te verzorgen.

### PRODUCTASPECT

- Een overzichtelijke presentatie van examenproducten, ingedeeld in diverse categorieën en productgroepen, die de klanten helpt bij het online boeken van examens;
- De mogelijkheid verplichte voorkennis per examenproduct te configureren. Hierdoor kan namelijk afgedwongen worden dat alleen bevoegde deelnemers zich registreren;
- De mogelijkheid de geldigheidsduur van een examenproduct te configureren en automatische af te sluiten als de termijn verlopen is;

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'



- De mogelijkheid de verlengingstermijn te configureren en de geldigheidstermijn eventueel automatisch aan te passen;
- De mogelijkheid de herwaarderingstermijn automatisch aan te passen als de einddatum niet wijzigt bij verlenging (gedurende een specifieke periode voor de einddatum);
- De mogelijkheid in de prijsberekening automatisch rekening te houden met vrijstellingen voor (deel)producten en met het toekennen van afhankelijke producten;
- De mogelijkheid een opleidingsstructuur in te richten met daaraan gekoppeld specifiek gerelateerde examenproducten;
- De mogelijkheid de kwalificatie- en opleidingsstructuur volledig te configureren;
- De mogelijkheid toelatingskwalificaties en vrijstellingen voor bepaalde examenproducten direct en automatisch te controleren;
- De mogelijkheid kwalificaties te koppelen aan examenevenementen. Zodra op basis van het evenement een positieve beoordeling wordt gegeven, moet de kwalificatie direct worden toegekend. Zo ontstaat een uitgebreid dossier per kandidaat waarin alle toetsmomenten tijdens de opleidingen bijgehouden worden;
- De mogelijkheid van automatische afhandeling.

#### PROCESASPECT

- De mogelijkheid om te sturen op bezettingsgraad in plaats van op schema. Hierdoor wordt het moment van vrijgeven van evenementen waarop geboekt kan worden geoptimaliseerd. Dit levert een betere bezettingsgraad op;
- De examenlevenscyclus is hierbij onmisbaar. Hiermee kunnen alle fases van een examenevenement beter op elkaar worden afgestemd, waardoor een ideale situatie met korte doorlooptijden ontstaat;
- De mogelijkheid de beschikbaarheid en bevoegdheid van een examiner en de beschikbaarheid van een locatie automatisch bij te houden;
- De mogelijkheid te configureren wie op welk moment welke informatie ontvangt, bijvoorbeeld de uitnodiging of de examenresultaten;
- De mogelijkheid informatie volledig automatisch en precies op het juiste moment te versturen.

#### FULFILMENTASPECT

- De mogelijkheid tot snelle en correcte verwerking (volgens eigen ontwerp) van het examenresultaat tot aan een diploma of certificaat;
- De mogelijkheid tot aansturing van het printproces (intern of extern). Hierdoor kunnen drukwerkstromen volledig geautomatiseerd worden, ook als het om beveiligde documenten gaat;

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'

- De mogelijkheid tot een koppeling met een gespecialiseerde leverancier voor de vervaardiging van alle waardedocumenten, zoals diploma's en een pasje voorzien van echtheidskenmerk;
- De mogelijkheid tot outsourcing van fulfilment\*. Dit biedt een backoffice namelijk de regie over het hele proces, waardoor een substantiële besparing in de backoffice-kosten en in de doorlooptijd gerealiseerd kan worden;
- Met fulfilment kunnen de kosten geflexibiliseerd worden.

*\*Fulfilment is de logistieke en administratieve afhandeling van de laatste schakel in een proces. In dit geval is dat het vervaardigen en versturen van diploma's, certificaten en pasjes.*

# HET BESPARINGSPOTENTIEEL

Personeelskosten vormen een zeer belangrijke vaste kostenpost voor – de backoffice van – examenorganisaties. Deze kosten bewegen niet mee met het beschikbare examenvolume.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de backoffice van examenorganisaties tijdens de processen 'kandidaat administratie' en 'planning' een groot deel van zijn tijd besteedt aan tijdrovende herhaalwerkzaamheden. Bovendien vindt tijdens deze processen de meeste interactie met scholen, werkgevers, examinatoren en kandidaten plaats. Het is dus evident dat deze processen een groot besparingspotentieel bevatten.

Hierna volgt een overzicht van een aantal verbeterpunten die in de backoffice kunnen leiden tot kostenbesparingen tot wel 50%.

## MENSEN

- Bevordering van de uitwisselbaarheid van medewerkers;
- Minimalisering van de handmatige verwerking van gegevens;
- Invoering van een planning die een verbetering van de bezettingsgraad van examens oplevert;
- Verbetering juridische kant van externe inhuur (commissieleden);
- Eenduidige vastlegging van kenmerken van externen en locaties.

## PROCESSEN

- Definiëring en automatisering van faseovergangen in het examenproces;
- Uniformering en automatisering van externe communicatie op variabele momenten in het examenproces;
- Definiëring van de ontkoppelpunten van het examenproces en andere processen binnen de organisatie (zoals de commerciële en financiële processen);
- Uniformering van inschrijf-, annulerings- en overige algemene voorwaarden en de consistente toepassing hiervan in het proces.

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'

## SYSTEMEN

- Implementatie van een 'best-of-breed'\*-strategie. Hiermee wordt duur maatwerk uitgesloten en grote flexibiliteit in systemen gecreëerd, waardoor deze strategie op de steun van iedere ICT-afdeling kan rekenen;
- Implementatie van een gespecialiseerd en flexibel selfservice-portal dat eenvoudig kan communiceren met bestaande informatiesystemen (CRM) en de financiële administratie (op basis van XML), zonder dat daar complex maatwerk voor nodig is;
- Naadloze integratie van een selfservice-portal met legacy-applicaties en 'best of breed' door het gebruik van een Enterprise Service Bus. Hiermee wordt een 'big bang'-scenario voorkomen. Bovendien kan via zo'n migratiestrategie legacy stap voor stap worden uitgefaseerd;

*\*Best-of-breed: minder denken in grootschalige oplossingen door het gebruik van verschillende softwaretools die goed met elkaar kunnen communiceren.*

# CONCLUSIE

Bij examenorganisaties valt veel te winnen op het gebied van efficiëntieverhoging, kostenbesparing, vergroting van de klanttevredenheid en verlaging van de werkdruk/ verbetering van het werkklimaat.

Vooraf het gebrek aan grip op de examenplanning en de processen lijkt een struikelblok te vormen. Een struikelblok dat ondervangen kan worden door de invoering van *selfservice*.

De invoering van *selfservice* biedt examenorganisaties de volgende voordelen:

- Directe en indirecte kostenbesparingen (tot wel 50% op hun backoffice-kosten);
- Verhoging van de klanttevredenheid door opleiders en kandidaten zelf online zaken te laten regelen;
- Margeverbeteringen;
- Korte doorlooptijden;
- Daling van de opleidingskosten;
- Verhoging van de efficiëntie;
- Duidelijkheid in verantwoordelijkheden en bevoegdheden, waardoor een prettiger werkklimaat voor de medewerkers wordt gerealiseerd;
- Weer ruimte om zich te richten op de kernkwaliteiten, namelijk ontwikkeling van examenproducten en kwaliteitsborging vanuit de branche.

Door het uniformeren van processen en het verbeteren van de balans van 'halen en brengen', verbeteren examenorganisaties met *selfservice* bovendien hun dienstverlening aan scholen.

Deze whitepaper is een uitgave van Nubiko.

Tekst: Hetty van Heeswijk, Zuiderzaken

**NUBIKO**

Maanlander 14-B1  
3824 MP Amersfoort

Telefoon: +31 (0) 88 044 06 00

Nubiko is gespecialiseerd in het ontwikkelen en implementeren van innovatieve selfservice-portal software. De portals worden door hun opdrachtgevers ingezet om kosten te besparen en klantgerichtheid te verbeteren.

De bewezen technologie van Nubiko helpt opdrachtgevers om hun processen te optimaliseren. Met selfservice-portals stelt Nubiko deze opdrachtgevers in staat hun klanten laagdrempelig administratieve taken uit te laten voeren. Hierdoor besparen ze tijd en verbeteren ze de kwaliteit van hun dienstverlening.

Nubiko whitepaper: 'Hoe bespaar je kosten en creëer je klanttevredenheid?'