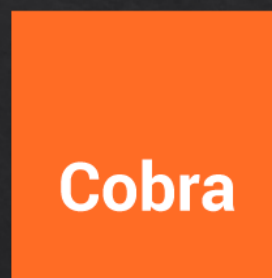


The Student Journey

De weg naar een 360-graden blik op studenten



CRM



Jacob Hop | Informatiearchitect



Bjorn Letink | Adviseur Marketing & Communicatie



Vincent Revenboer | Directeur/Eigenaar

Introductie Aventus



- Apeldoorn, Deventer, Zutphen
 - 180+ MBO opleidingen
 - 11.000+ MBO studenten
 - 900+ medewerkers
 - VAVO en NT2 deelnemers
- Leads (vorig schooljaar): 5099
- Van alle leads die vorig schooljaar opgaven in 2018 te willen starten, is 48,9% inmiddels student.

De uitdaging (terug in de tijd)

Schooljaar 2014-2015:

“We willen groeien in aantallen leerlingen en hebben nu te maken met terugloop in aantallen studenten. We verliezen marktaandeel aan concurrenten”.

Demografische krimp van doelgroep zorgt ervoor dat we qua werving nog beter ons best moeten doen om leerlingen aan ons te binden.

Wat moest beter?

Minder dropouts (VSV)

Minder ‘datasilo’s’

Beter zicht op ‘Kosten werving per student’

Duidelijkheid over conversie ratio

Inzet nieuwe marketing kanalen

Even voorstellen..

- ◇ Opgericht 2014
- ◇ Primaire focus Onderwijs
- ◇ Gespecialiseerd in “Student Recruitment” en “Alumni”
- ◇ Salesforce implementatiepartner voor het onderwijs Nederland
- ◇ Klanttevredenheid 9.0



Wat is Salesforce (Education Cloud)?

Wat is Salesforce (Education Cloud)?

Doing good and doing well

Fastest Growing Top 5 Enterprise Software Company

“Innovator of
the Decade”

FORTUNE

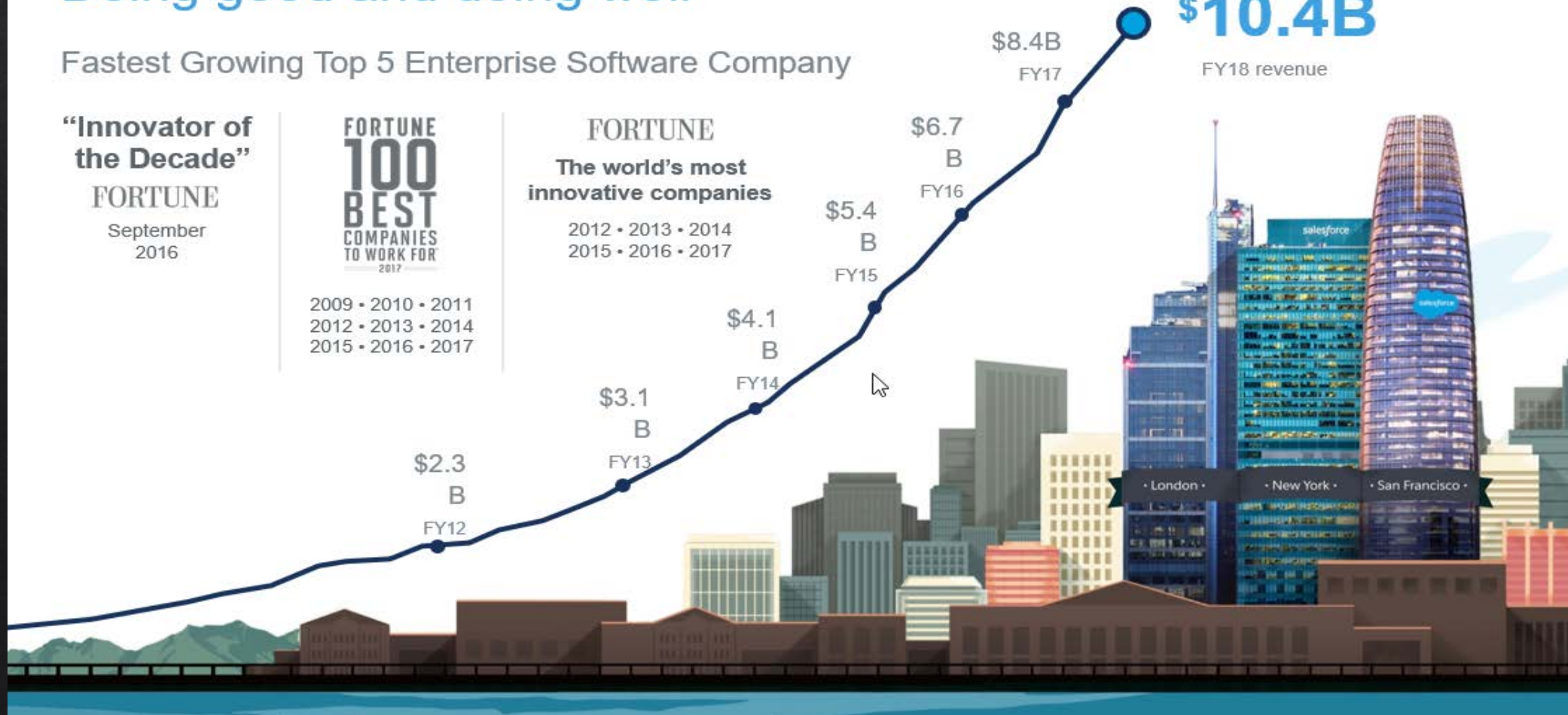
September
2016

FORTUNE
100
BEST
COMPANIES
TO WORK FOR
2017

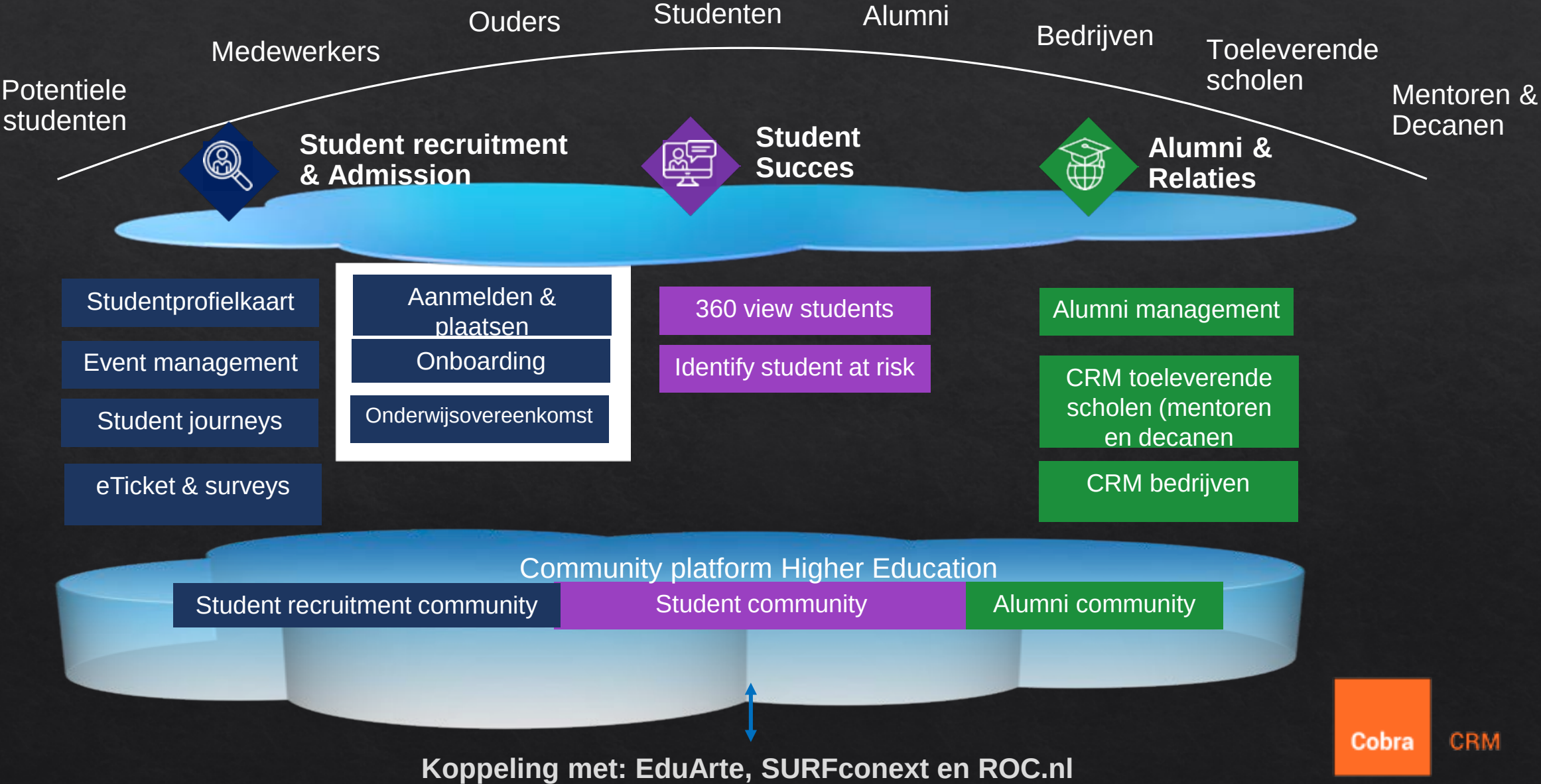
2009 • 2010 • 2011
2012 • 2013 • 2014
2015 • 2016 • 2017

FORTUNE
The world's most
innovative companies

2012 • 2013 • 2014
2015 • 2016 • 2017



Salesforce Education Cloud



De uitdaging in cijfers

What are these numbers?

2016-17

492,700

2023

-7%

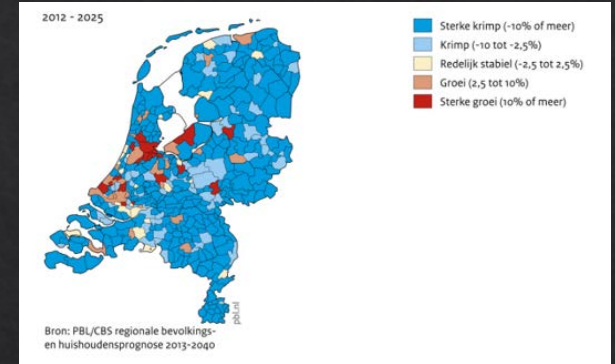
#Dutch MBO Students



De uitdaging van het onderwijs

Concurrentie

Demografische krimp



Dropouts (VSV)

Nieuwe marketing kanalen

Silo's van data (Excel)

Conversie ratio's onbekend

Matige onboarding

Kosten werving per student

Een leven lang leren!
Alumni?

Eerste doel:

Breng toekomstige studenten in beeld

Tweede doel:

**Geef aandacht aan toekomstige
studenten**

Derde doel:

Stuur bij met behulp van informatie

““In God we trust. All others must bring data.”- W. Edwards Deming, Statistician

Visie

Door **informatie** te onttrekken aan **interactiemomenten** en deze informatie vervolgens **centraal** in een **CRM** op te slaan, ontstaat een **integraal** en **360-graden** klantbeeld.



Big data?

Hierdoor kunnen **verbanden** in klantgedrag worden gelegd (vb. 'Wanneer is iemand succesvol in zijn opleiding? Wanneer besluit iemand zich aan te melden voor een opleiding?')

Waar leidt dit toe?

Dit **inzicht** biedt de mogelijkheid om **(tijds)gericht** en **relevanter** te **communiceren** met studenten, **effecten/resultaten** te **meten** en **(onderwijs)processen** te **verbeteren**.

Centrale vraag hierbij:

**HOE komen studenten tot hun
studiekeuze?**



Hoe ziet de 'Student Journey' er eigenlijk uit ?

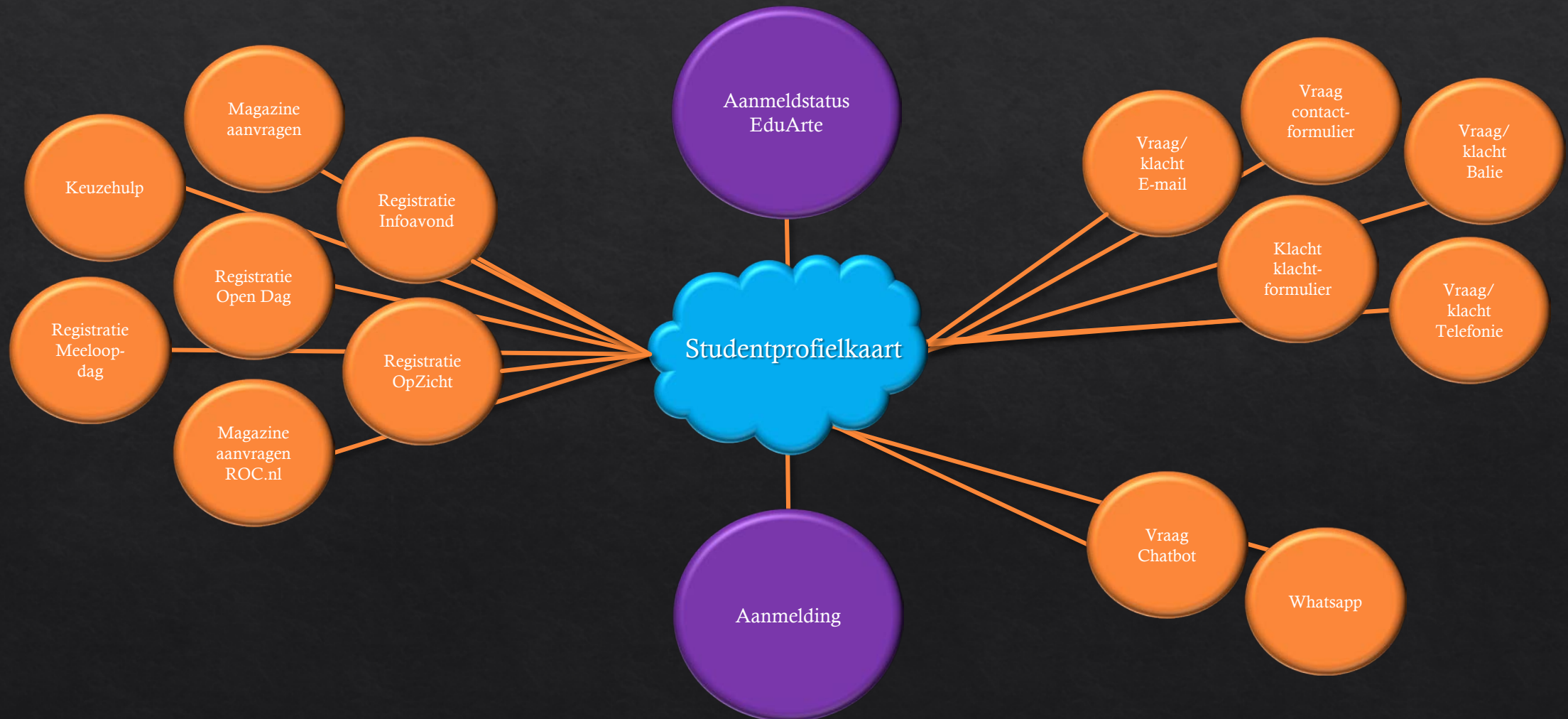
“Wanneer nemen leerlingen een beslissing over hun (vervolg)opleiding?”

“Op welke manier oriënteren leerlingen zich?”

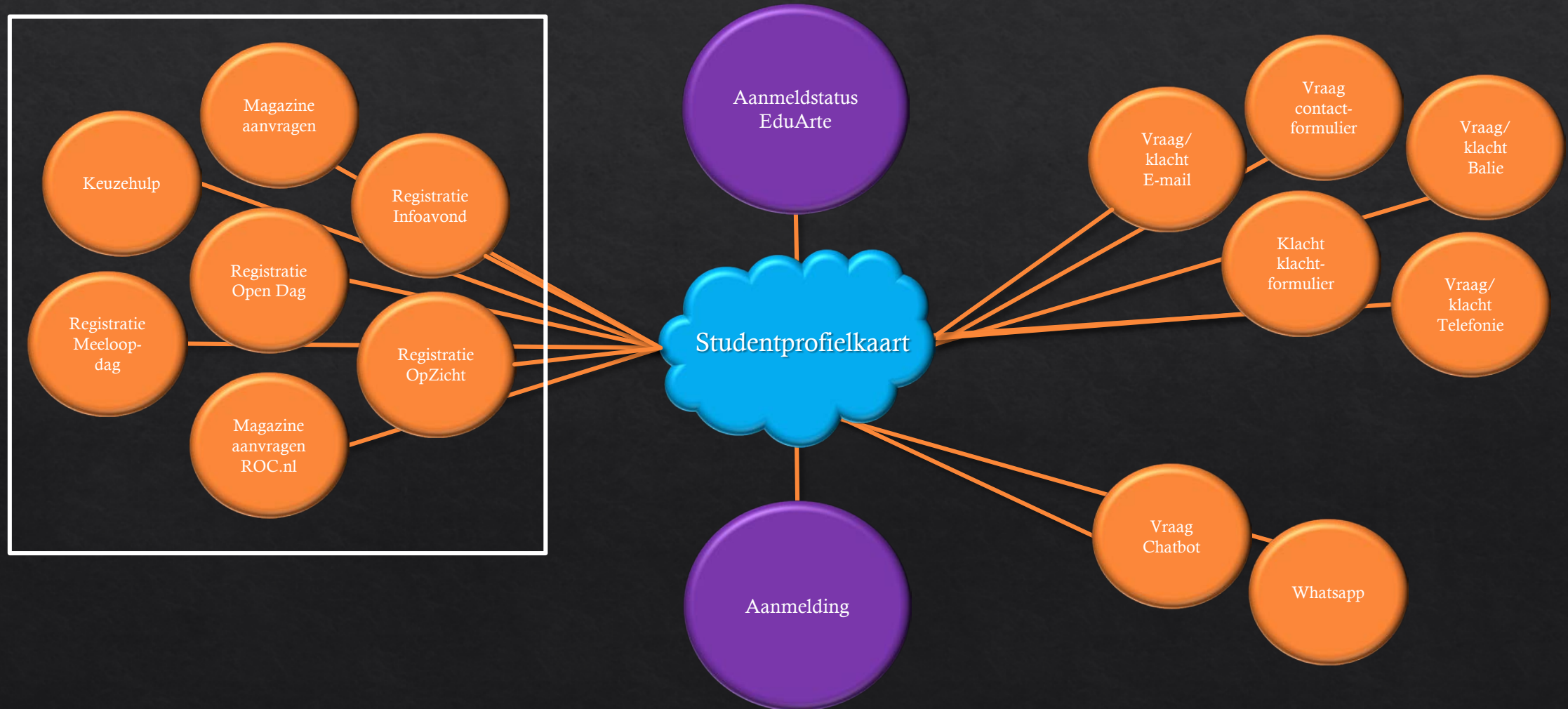
“Wanneer beginnen leerlingen zich te oriënteren?”

“Welke middelen zijn doorslaggevend in een opleidingskeuze?”

Interactiemomenten



Interactiemomenten | Campagnes

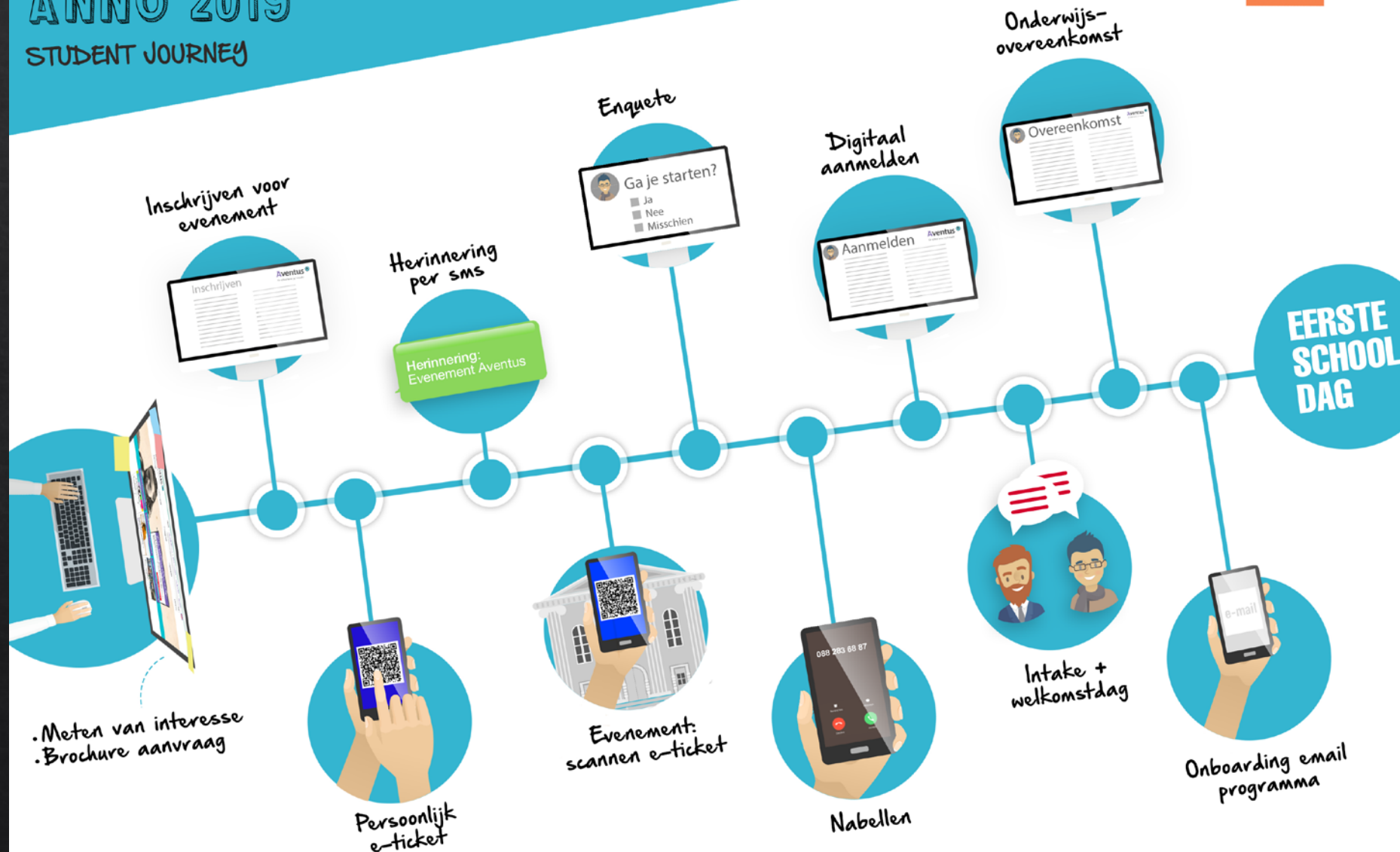


STUDENTEN WERVEN ANNO 2019

STUDENT JOURNEY

Cobra CRM

Registratie
Open Dag



Informatie verzamelen (doel 1)

Magazine
aanvragen

Keuzehulp

Registratie
Meeloop-
dag

Aventus Magazine aanvragen

Hoe wil je het magazine ontvangen? *

☒ Download (PDF)
☐ Papier

Jouw interesserichting: *

Email *

Voornaam *

Achternaam *

Mobiel

Geslacht *

☐ Man ☐ Vrouw

Wanneer wil je met een nieuwe opleiding starten? *

☐ 2019 ☐ 2020 ☐ 2021 ☐ weet ik nog niet

Hou mij op de hoogte *

☐ Ja ☐ Nee

Opmerkingen

Aventus gaat zorgvuldig om met je gegevens. Voor meer informatie ga naar www.ventus.nl/privacy.
Door op 'Vraag magazine aan' te klikken ga je akkoord met het privacy beleid van Aventus.

Vraag magazine aan

Je gaat op reis naar een exotisch land.
Wat voor reis zou jij kiezen?

Geef aan welk antwoord het beste bij je past en welke het minst goed bij je past.

1/32

Aventus De school waar jij 't maakt

zet op:

voorbereiden voordat je je verzamelt voor "een dagje meelopen" of je de juiste voorbereiding hebt
deze mbo-opleiding. Deze informatie staat bij iedere opleiding op de Aventus-website, bij jouw
aan voor een dagje meelopen.

aan dagje meelopen met de opleiding:

Opleiding:

Locatie:

Jaar:

Kies:

Aanmelden dagje meelopen

Ontspannen en gezellige mensen ontmoeten

Op reis met eigen vervoer

Studentprofielkaart

Profiel opbouwen in CRM (Doel 1)

Contact
heer Bjorn Medewerker

Account Name: [Aventus Apeldoorn](#) Title: Adviseur Marketing Communicatie Mobile: 0612692911

ACTIVITY CASES FEED

Cases (2) New

CASE	CASE RECORD TYPE	PRIORITY	SUBJECT
00001169	Vraag	Medium	test op recordtype wijziging
00001140	Vraag	Medium	

[View All](#)

DETAILS RELATED

Name: heer Bjorn Medewerker Geboortedatum: 7-3-1987
Initialen: JJH Contact Record Type: Medewerkers
Contact toegestaan: Ja
Email: b.letink@aventus.nl

Accountinformatie

Account Name: [Aventus Apeldoorn](#) Title: Adviseur Marketing Communicatie

Contact informatie

Niet actief: ☐
Phone:
Mobile: 0612692911

System Information

Created By: [Arne-Vincent Cobra CRM](#), 13-2-2018 16:00 Last Modified By: [Bjorn Letink](#), 4-9-2018 11:07
Contact Owner: [Arne-Vincent Cobra CRM](#)



- ✓ Naam
- ✓ Contactgegevens (E-mail, Mobiel)
- ✓ Richting interesse
- ✓ Beoogd startjaar
- ✓ Aanmeldinformatie (EduArte)
- ✓ Campagnehistorie (Salescloud)
- ✓ Contacthistorie (Servicecloud)

Communicatie op maat (doel 2)



Open Dag
30 november 2018

Aanmelden Open Dag!

**Vrijdag 30 november van 17.00 tot 21.00 uur:
Open Dag bij Aventus!**

Aventus zet vrijdagavond haar deuren voor je open. Dit is dé kans om een kijkje te komen nemen op (een van) onze locaties. Ontdek welke opleidingen bij jou passen, maak kennis met studenten en docenten, stel alle vragen die je hebt en volg een voorlichting of een studiekeuzetest. Natuurlijk kun je je ouders/verzorgers gezellig meenemen!

Wat, waar & wanneer?

Open Dag Aventus
8 vestigingen in Apeldoorn, Deventer & Zutphen
Vrijdag 30 november tussen 17.00 en 21.00 uur

Drukke vermijden tijdens de Open Dag?

Tijdens Open Dag kan het soms best druk zijn. Met behulp van onderstaande grafiek kun je zien op welke momenten het wat rustiger is. Handig toch?



17.00-17.30 17.30-18.00 18.00-18.30 18.30-19.00 19.00-19.30 19.30-20.00 20.00-20.30 20.30-21.00



Aventus Magazine
Schooljaar 18-19

Download magazine

Bedankt voor je aanvraag voor het Aventus Magazine!

Het magazine staat vol verhalen en informatie over de opleidingen die je kunt volgen. We hopen dat het je inspiratie geeft en helpt bij het maken van een keuze voor de juiste opleiding.

Heb je vragen of wil je meer weten? Check onze socials, ga naar aventus.nl of stuur ons een whatsapp op 06 - 11 95 54 63

Groet Aventus



Diploma kok in 7 maanden

den je branche-erkend koksdiploma

en graag een heerlijke avond als kok, maar heb je nog geen s kun je binnen 7 maanden een branche-erkend diploma den twee cursussen die je perfect kunt combineren met je werk ken, namelijk [Kok \(niveau 2\)](#) en [Zelfstandig Werkend Kok](#)

born
gen + 1 examendag
er
dag
t 22.00 uur

ssen en meld je aan vóór 1 oktober 2018!

Naar de cursussen



Infoavond
26 juni 2019

Aanmelden infoavond

**Woensdag 26 juni 16.30 tot 19.30 uur:
Infoavond bij Aventus!**

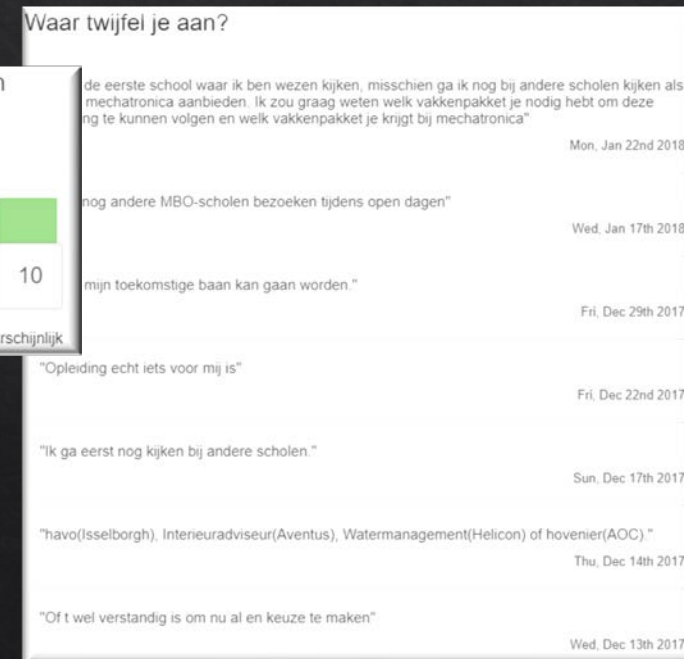
et komende woensdag de deuren voor je open! Speciaal voor iedereen een (definitieve) studiekeuze heeft gemaakt én voor iedereen die nog eeft over een bepaalde opleiding, organiseert Aventus op woensdag 13 maart van 16.30 tot 19.30 uur de infoavond

Docenten van de verschillende opleidingen zitten voor je klaar om al je vragen te beantwoorden.

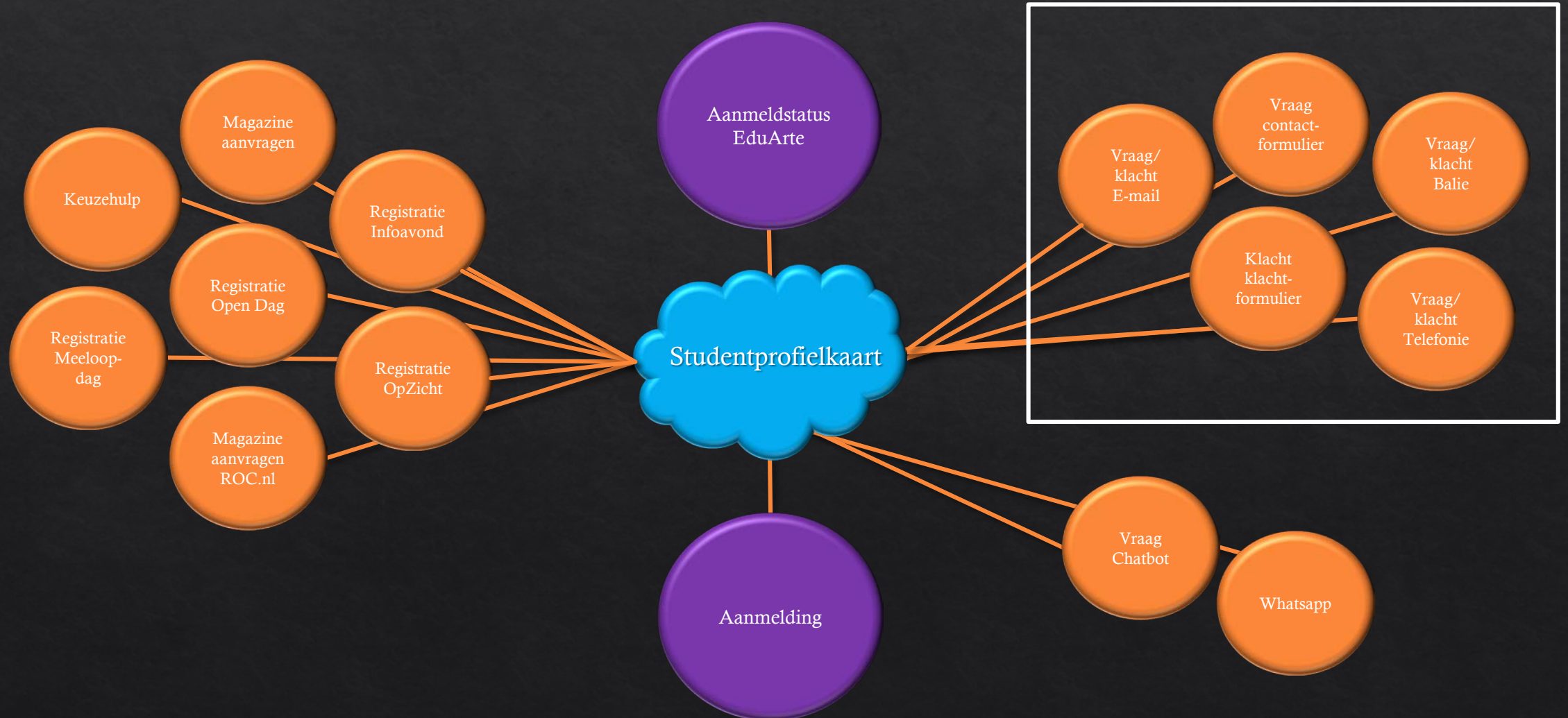
In een 1-op-1 gesprek kunnen we je goed informeren over de opleiding waarin je geïnteresseerd bent.

Op die manier weet je zeker dat je met een goed gevoel start met jouw vervolgopleiding. Wacht dus niet... en meld je aan voor de infoavond!

Lering trekken uit feedback (doel 3)



Interactiemomenten | Contact



Interactiemomenten | Contact

Doel: klantcontact op een **uniforme**, **makkelijke** en **klantgerichte** manier kunnen registreren en afwikkelen.

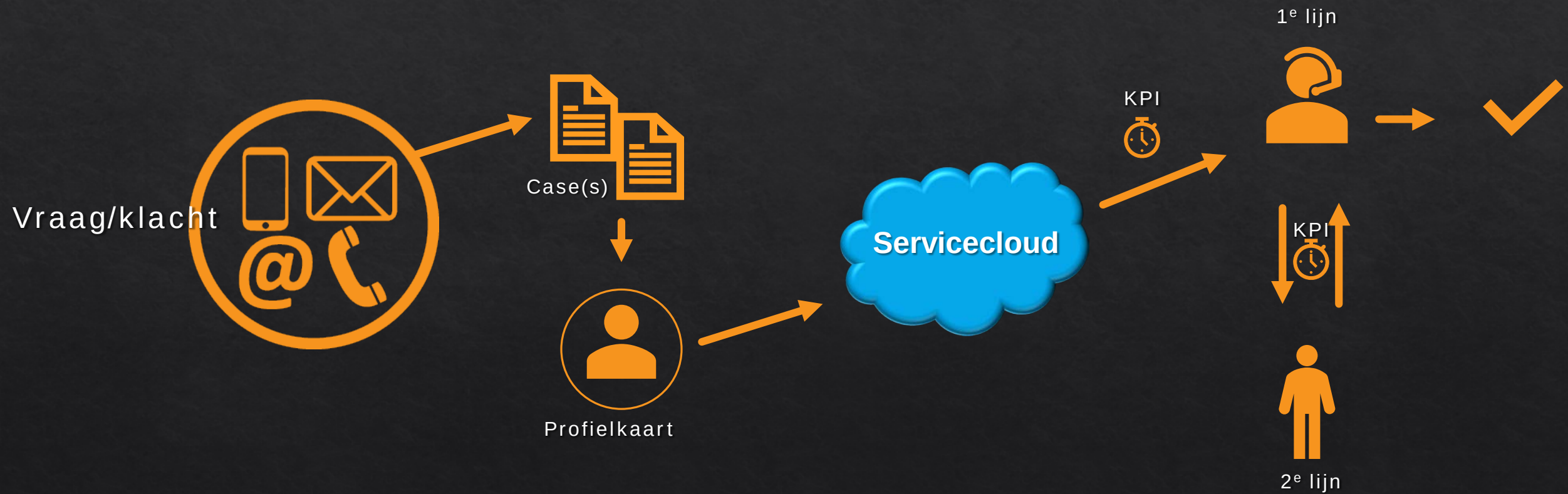
Kanalen: **Web**, **Telefoon**, **Balie**

Voor welke doelgroepen: **(Potentiële) studenten**, **Ouder(s)/verzorger(s)**, **(Leer)bedrijven**, **Mentoren/Decanen**, **Alumni**.

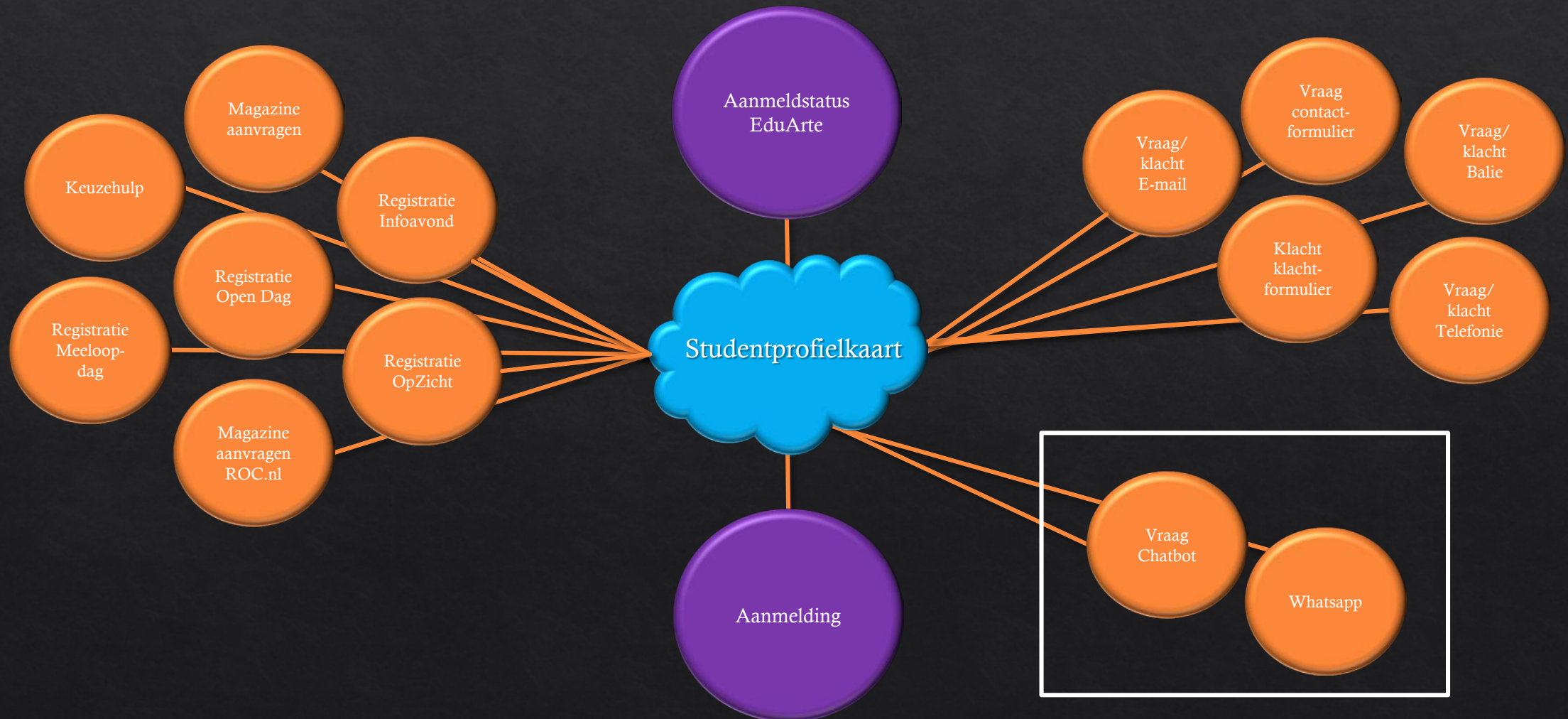
Go-live: **november 2018**.



Interactiemomenten | Procesflow



Interactiemomenten | Contact



Interactiemomenten | Contact

Chatbot

Aventus

Heb je een vraag?

Ilse
Online

Heb je een vraag? 13:27

Goedemiddag, wat zijn jullie
openingstijden? 13:28

Mijn naam is Ilse 😊 en ik ben de
chatbot van Aventus. 13:28

Aventus is op werkdagen telefonisch
bereikbaar van 8.30 - 17.00 uur 13:28

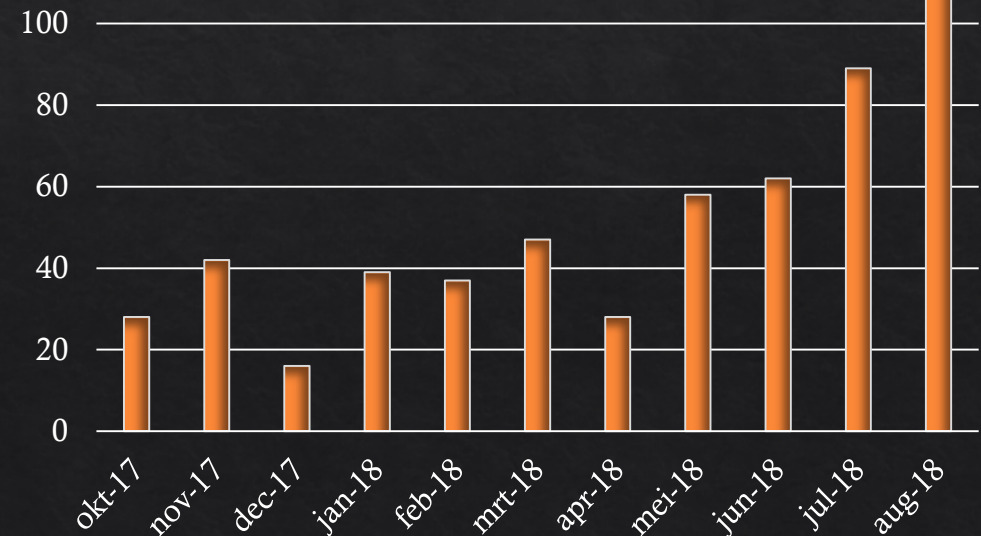
Typ een bericht

2019: koppeling
met CRM



Whatsapp als contactkanaal

Aantal nieuwe gesprekken



Wrap-up

Wervingsjaar	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Potentiele studenten	Nulmeting	+36%	Beschikbaar per 1 okt.

“We zijn met 5,5% gegroeid sinds 2014”



Roadmap tot 2020

- Aanmeldproces optimaliseren i.c.m. gebruik 'Mijn-Omgeving'
- Brede uitrol Marketing-Automation (Pardot)
- Verkennen mogelijkheden voor BPV-organisatie binnen Salesforce



Vragen?



- ◇ **Jacob Hop** | j.hop@aventus.nl | Tel: 06-51551237
- ◇ **Bjorn Letink** | b.letink@aventus.nl | Mobiel: 06-27024161
- ◇ **Vincent Revenboer** | vincent@cobracrm.nl | Mobiel: 06-37443481

*De voordelen van Salesforce zelf ervaren?
Cobra kan eerste 10 Salesforce-licenties kosteloos verstrekken.
Neem contact op voor de mogelijkheden.*

*“Denk groot en start klein en deel het succes!”
quote Jacob Hop 2014*

