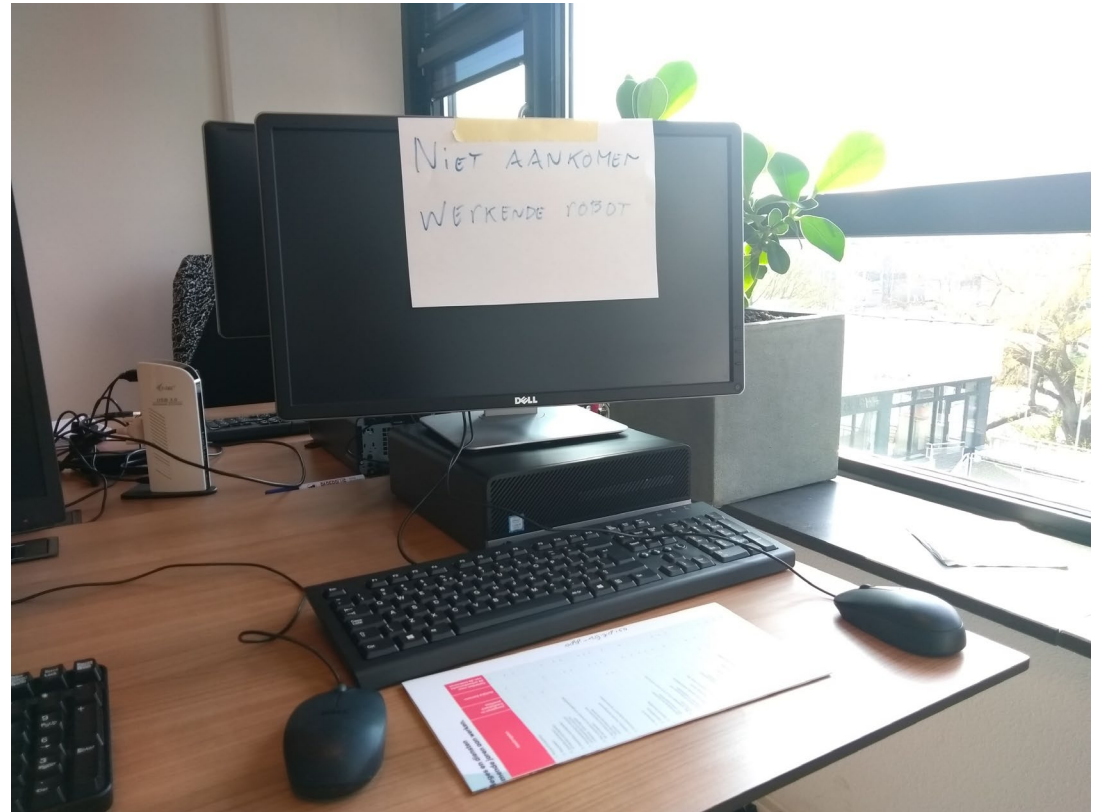


Hoe kan een robot helpen op de studentenadministratie?

Barbara de Groot & Vincent Reijnen

mborijn//land *méér dan mbo*

Wie zijn wij?



Programma

// User story

// Hoe werken de robots?

// Hoe helpen de robots ons?

// Waar moet je opletten als je een robot wilt implementeren?

// Hoe gaan wij verder?

Intake / Bedankt voor je aanmelding

Bedankt voor je aanmelding bij mboRijnland

We willen je graag uitnodigen om op intakegesprek te komen met een van onze intakekers. Dit intakegesprek duurt ongeveer 30 minuten.

Je kunt zelf je intakegesprek inplannen. Hieronder staan de beschikbare tijdstippen. Kies een van de onderstaande tijdstippen en klik op de knop "Afspraak bevestigen" om je intakegesprek in te plannen.)

Kies een moment voor je intakegesprek

maandag 15 april

14:00

14:30

15:00

donderdag 18 april

08:30

09:00

09:30

10:30

11:30

Vragen over het aanmeldproces? Neem dan contact op met het informatiecentrum op [088 - 222 17 77](tel:088-2221777) of via info@mboRijnland.nl

[Afspraak bevestigen](#)[Facebook](#)[YouTube](#)[Twitter](#)[LinkedIn](#)[Instagram](#)

Je intake is ingepland

Je intakegesprek is ingepland. Hieronder vind je alle gegevens.



Datum: donderdag 18 april
Tijd: 09:00 uur
Adres: **Bètaplein 18**
2321 KS Leiden
Intaker: Vincent Reijnen

Afspraken

Afspraken filteren

Verwerkt of niet? Gepland of niet?

Afspraaktype	Datum / tijd	Gemaakt op	Verwerkt in Eduarte	Locatie	Sector	Opleiding	BSN	Voornaam	Achternaam
intake	18-04-2019 09:00	08-04-2019	Nee	Leiden	Techniek & ICT	Technicus Engineerin...	382095650	Barbara	Groot

Bekijk afspraakinformatie

Afspraak inplannen voor:

Intaker: Vincent Reijnen
Datum: 18-04-2019
Tijd: 09:00 uur
Locatie: Leiden (Bètaplein)
Opleiding: Technicus Engineering, Werktuigbouw
Student: Barbara de Groot
BSN: 382095650

Afspraak is verwerkt in eduarte

Annuleer

User story

// Afspraak moet via 'Knippen & plakken' worden overgezet naar Eduarte. Dit leidt o.a. tot de volgende problemen:

// Aanmelder komt op de verkeerde datum

// Aanmelder komt op het verkeerde tijdstip

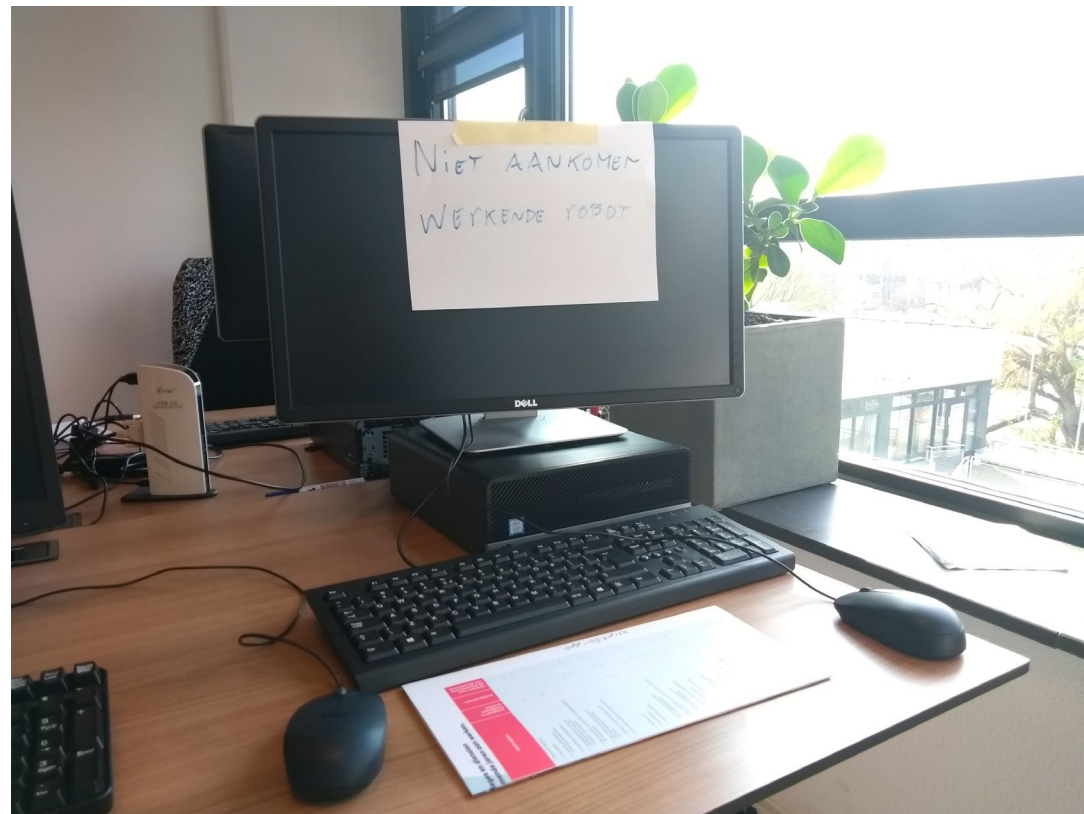
// Aanmelder staat op de verkeerde locatie

// Intaker weet niet dat die een intakegesprek heeft

// Infodesk weet niet dat er een intake set moet worden klaargelegd

// Daarnaast is er een risico dat werkzaamheden blijven liggen bij de Studentenadministratie

De oplossing



Bekijk afspraakinformatie

Afspraak inplannen voor:

Intaker: Vincent Reijnen
Datum: 18-04-2019
Tijd: 09:00 uur
Locatie: Leiden (Bètaplein)
Opleiding: Technicus Engineering, Werktuigbouw
Student: Barbara de Groot
BSN: 382095650

Afspraak is verwerkt in eduarde

Annuleer

Intakes en intakegesprekken - 1 t/m 2 (van 2)

Intake	Datum	Tijd	Intaker	Locatie	Kamer	Status	Reden geannuleerd
MTEC7 Engineering (25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw))							
						Nog niet gepland	

Intakegesprek

Start datum/tijd
Einddatum/tijd
Intaker
Intaker-omschrijving
Locatie
Kamer
Status: Nog niet gepland
Uitkomst
Opmerking

Gewenste opleidingen

Gewenste organisatie-eenheid: MTEC7 Engineering
Gewenste locatie: Bètaplein 18, 2321KS Leiden
Gewenste opleiding: 25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw)
Gewenst niveau: Niveau 4
Inschrijven op opleidingsgroep
Gewenste begindatum: 01-08-2019

Geselecteerde gegevens

Geselecteerde opleiding: 25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw)
Geselecteerde begindatum: 01-08-2019
Geselecteerd niveau: Niveau 4
Geselecteerde opleidingsgroep
Op wachtlijst geplaatst: Nee

Vrije velden - 1 t/m 4 (van 4)

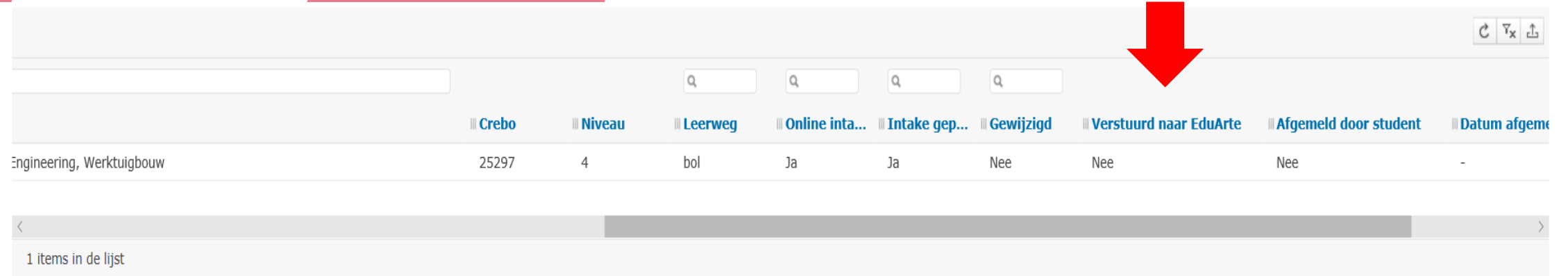
Naam	Waarde
Aanmelddatum	08-04-2019
Tijdstip aanmelden	14:47
Soort intake	Intake
Datum soort intake	08-04-2019

Hoe werkt dit in vogelvlucht?

// Stap 1: Datacollector verzamelt alle nieuwe intakegesprekken in de aanmeldapplicatie.

// Stap 2: De robot pakt een intakegesprek op binnen de aanmeldapplicatie.

// Stap 3: De robot controleert of de aan het intakegesprek verbonden aanmelding al is verwerkt in Eduarte. (En zo niet, dan probeert de robot het 3 uur later nog een keer.)



The screenshot shows a web application interface with a table of intake conversations. A red arrow points to the 'Verstuurd naar EduArte' column. The table has the following columns: Crebo, Niveau, Leerweg, Online inta..., Intake gep..., Gewijzigd, Verstuurd naar EduArte, Afgemeld door student, and Datum afgeme. The first row of data is: Engineering, Werktuigbouw, 25297, 4, bol, Ja, Ja, Nee, Nee, Nee, -.

	Crebo	Niveau	Leerweg	Online inta...	Intake gep...	Gewijzigd	Verstuurd naar EduArte	Afgemeld door student	Datum afgeme
Engineering, Werktuigbouw	25297	4	bol	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	-

1 items in de lijst

Hoe werkt dit in vogelvlucht?

// Stap 4: De robot opent Eduarte, zoekt de student op en zet de intakeafspraak in Eduarte

Intakes en intakegesprekken - 1 t/m 2 (van 2)

Intake	Datum	Tijd	Intaker	Locatie	Kamer	Status	Reden geannuleerd
MTEC7 Engineering (25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw))							
	18-04-2019	09:00	VREIJ - Vincent Reijnen	Bètaplein 18, 2321KS Leiden		Uitvoeren	

Intakegesprek	
Start datum/tijd	18-04-2019 09:00
Einddatum/tijd	18-04-2019 09:30
Intaker	VREIJ - Vincent Reijnen
Intaker-omschrijving	
Locatie	Bètaplein 18, 2321KS Leiden
Kamer	
Status	Uitvoeren
Uitkomst	
Opmerking	
Gewenste opleidingen	
Gewenste organisatie-eenheid	MTEC7 Engineering
Gewenste locatie	Bètaplein 18, 2321KS Leiden
Gewenste opleiding	25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw)
Gewenst niveau	Niveau 4
Inschrijven op opleidingsgroep	
Gewenste begindatum	01-08-2019
Gewenste einddatum	

Geselecteerde gegevens	
Geselecteerde opleiding	25297BOL4 - Middenkader Engineering (Technicus engineering, Werktuigbouw)
Geselecteerde begindatum	01-08-2019
Geselecteerd niveau	Niveau 4
Geselecteerde opleidingsgroep	
Op wachtlijst geplaatst	Nee

Vrije velden - 1 t/m 4 (van 4)

Naam	Waarde
Aanmelddatum	08-04-2019
Tijdstip aanmelden	14:47
Soort intake	Intake
Datum soort intake	08-04-2019

Hoe helpen de robots ons?

// De robot werkt 24 uur per dag van maandag tot en met vrijdag.

// Slagingspercentage robot in de maand maart 2019: 72,8%

// Uitvalpercentage van 27,2% wordt o.a. veroorzaakt door:

// Intakegesprek handmatig overgezet door medewerker Studentzaken (46%)

// Aanmelder heeft zijn intakegesprek verzet (26,1%)

// Onvolledige registratie (10,7%)

// Meerdere aanmeldingen of afspraken voor dezelfde opleiding (10,3%)

// Doorlooptijd overzetten intakegesprek door de robot: Minder dan 2 minuten per gesprek

Neveneffecten

// Onvolledige registraties komen sneller naar voren.

// Namen van collega's die niet overeenkomen in verschillende programma's komen naar voren.

// Collega's vragen wie *'Bluepond'* is?

Waar moet je opletten als je een robot wilt implementeren?

- // Je hebt een vastomlijnd werkproces nodig met logische stappen in systemen.
- // Richt je op de hoofdlijnen en niet op de uitzonderingen.
- // Niet geschikt voor processen met te veel uitzonderingen. (Een wijziging in een uitzondering betekent ook een wijziging in de robot.)
- // De robot is in de eerste plaats ondersteunend voor medewerkers en niet ter vervanging van medewerkers.

Waar moet je verder opletten?

// Je hebt beheerders (dagelijks!) van de robot nodig.

// Je hebt een plek nodig waar de robots veilig staan en waar de beheerders bij de robot kunnen.

// Storingen/updates in systemen kunnen ook effect hebben op de robots!

// Bij updates in applicaties die de robot gebruikt, kan onderhoud aan de robot noodzakelijk zijn.

// Een robot luistert heel goed, maar bedenkt niets zelf. De robot voert alleen het ingegeven proces uit.

Hoe gaan wij verder?

// Processen die mogelijk in aanmerking komen voor robotisering bij ons zijn:

// Aanmaken BPVO

// Digitaal ondertekenen

// Verwerken digitale formulieren

// Daarnaast kan een robot ook behulpzaam zijn voor andere afdelingen, zoals Financiën, ICT en Personeels- en salarisadministratie.

Vragen of opmerkingen?

//Neem contact op met Ank van Rhijn via arhijn@mborijnland.nl

//Of zoek contact met Tamara Mac Lennan van Bluepond via tmaclennan@bluepond.nl of
06 11 2410 58

