



Meer tijd voor het onderwijs

met de digitale assistent

6 juni 2019

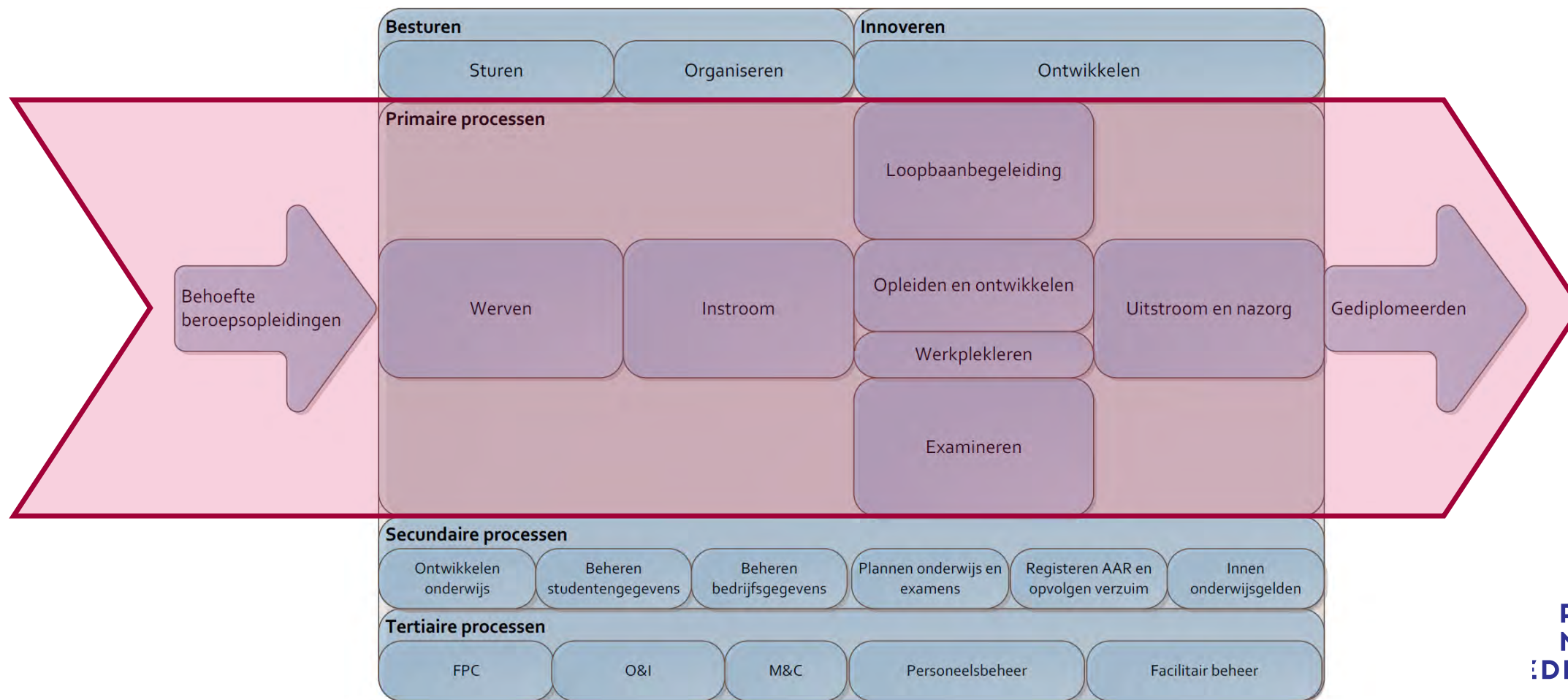
ROC
MIDDEN
NEDERLAND

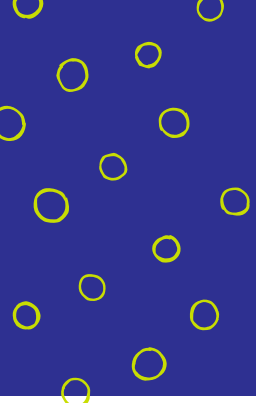


De reis van ROC MN

- › De afgelopen jaren heeft ROC MN sterk geïnvesteerd in de harmonisatie en verbetering van de onderwijs(logistieke) processen en ondersteuning
- › Met de studentreis als uitgangspunt is een grote bijdrage geleverd aan meer succes voor de student én de organisatie
- › Deze veranderingen hebben ook veel gevraagd van de colleges en diensten. Reden voor bijstelling van de opdracht

De studentreis





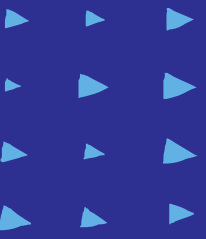
Opdracht Succes 2022

- › Voor de Dienst Onderwijs Services betekent dit:
 - › Alle grote programma's zijn eind 2018 afgerond; Nieuwe verbeterprojecten en activiteiten moeten minder inspanning van de colleges vragen.
 - › Meerwaarde creëren voor het onderwijs tegen minder kosten



Wat kunnen we doen om zoveel mogelijk aandacht, tijd en geld te besteden aan onze studenten, onderwijs en werkveld?

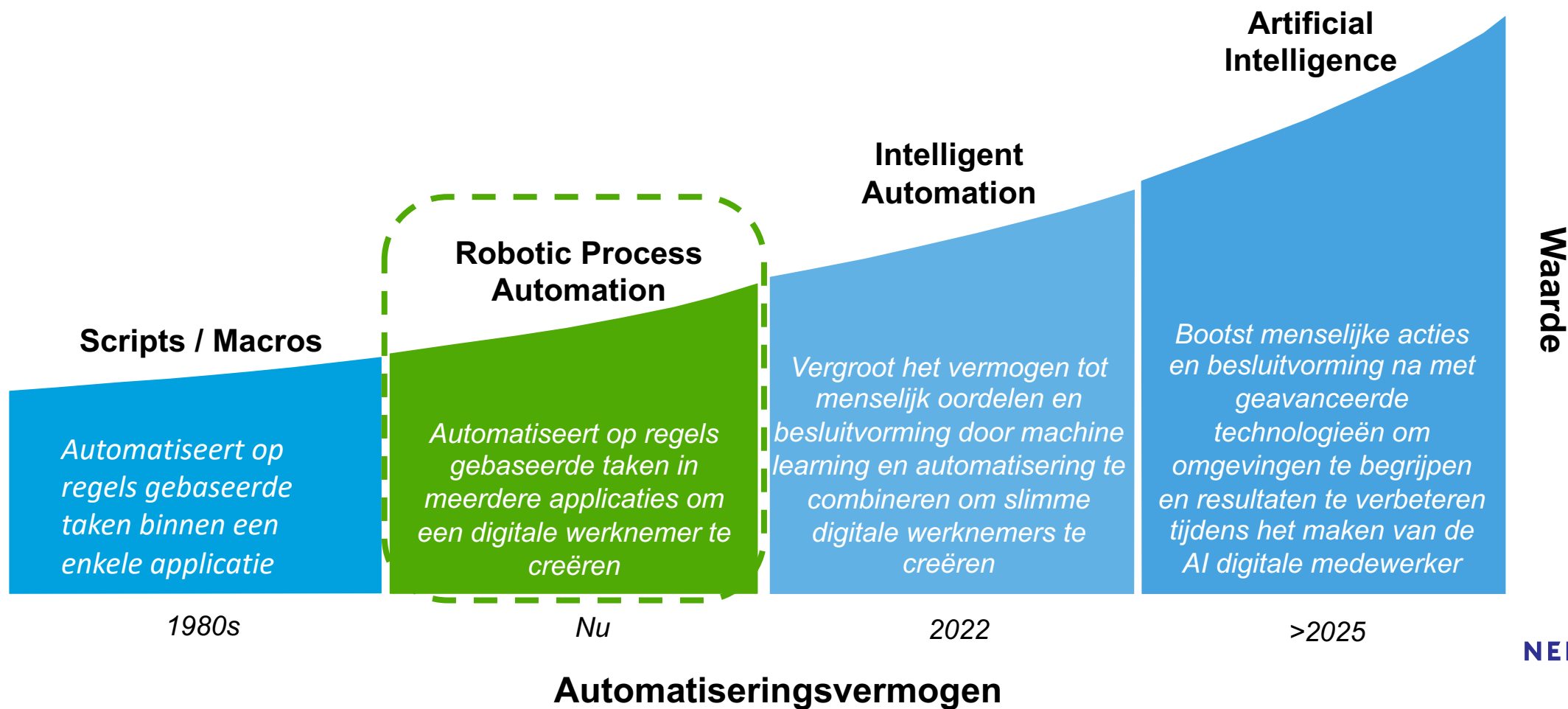
RPA in relatie tot data & AI



We spreken vandaag over de
“digitale assistent”

In welk verband staat RPA tot DATA ?

RPA en de toekomst





- › Helpt organisaties resultaten blijvend te verbeteren, klanten beter te bedienen en meer uit mensen te halen
- › Jarenlange ervaring in het MBO onderwijs
- › Veel kennis van onderwijslogistieke processen
- › Werkzaam voor verschillende ROC's



- › Domein expert op het gebied van RPA
- › Verleent full-service RPA diensten aan lokale en internationale organisaties
- › VIP Partner Kofax
- › Onderdeel InnovestIT Group



Verbeteren van onderwijslogistiek en dienstverlening

- › Brede insteek vanuit iPM* aanpak
- › Analyse van processen en resultaten op verbeterpotentieel
- › Verschillende oplossingen mogelijk:
 - › Slimmere processen door procesverbetering
 - › Gerichter sturen en verbeteren m.b.v. data over resultaten
 - › Betere teamsamenwerking m.b.v. coaching
 - › Taken robotiseren met slimme software

*integraal Prestatie Management

Meerwaarde voor het onderwijs tegen minder kosten door...

- › Kwaliteit en snelheid van de dienstverlening te verhogen
- › Medewerkers vrij te maken voor taken die echt toegevoegde waarde leveren
- › Uitvoering van routinematige en repeterende taken anders te organiseren
- › Administratieve werkdruk te verminderen



Welke beelden roept een
'robot' op?

Slimme 'RPA' software

Software dat software aanstuurt

RPA = Robotic Process Automation

- › Door routinematige taken te robotiseren, introduceren we een digitale assistent voor de medewerker
- › De digitale assistent voert dezelfde handelingen uit met dezelfde applicaties en neemt daardoor taken over





De ontwikkeling van RPA bij ROC MN



De RPA aanpak



Hoofd-stappen	Identificeren toepassingen	Ontwikkelen use cases	Prioriteren use cases	Pilot	Uitrol en doorontwikkeling
Activiteiten	- Analyse bestaande processen - Brainstorm naar mogelijke toepassingen	- Validatie uitvoering huidige activiteiten/processen - Beschrijven business cases	- Beoordelen use cases - Maken keuze voor proof of concept	- Beschrijven specificaties robot - Configureren en testen robot	- In productie nemen robot - Communicatie en implementatie van de verandering
Producten	Lijst met activiteiten/processen geschikt voor RPA	- Kenmerken use cases gekwantificeerd - Business cases	- Aspecten voor ranking - Ranking van use cases - Besluit voor	- Specificaties robot - Geconfigureerde robot - Testresultaten	- Robot in productieomgeving - Succesvolle implementatie van nieuwe werkwijze
Betrokkenen	- Procesbeheerders - Functioneel beheerders - iPM Partners	- Procesbeheerders - Functioneel beheerders - Key users - iPM Partners	- DOS Management - Procesbeheerders - iPM Partners - Coforce	- Procesbeheerder - Functioneel beheerder - iPM Partners - Coforce	- Procesbeheerder - Functioneel beheerder - iPM Partners - Coforce

Use case Verwerken afmeldingen



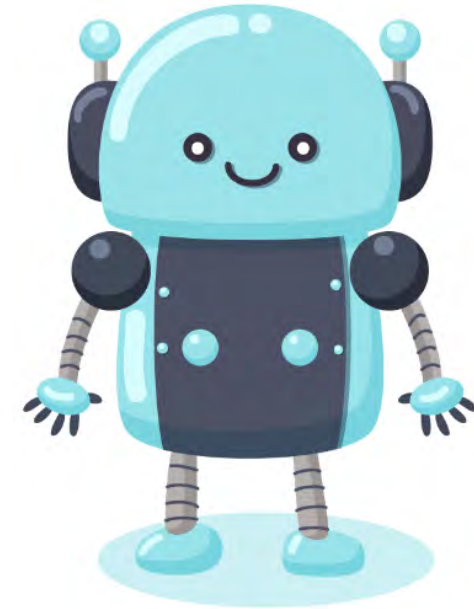
De digitale onderwijsassistent bij ROC MN



VIDEO
DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT
PILOT ROC MN

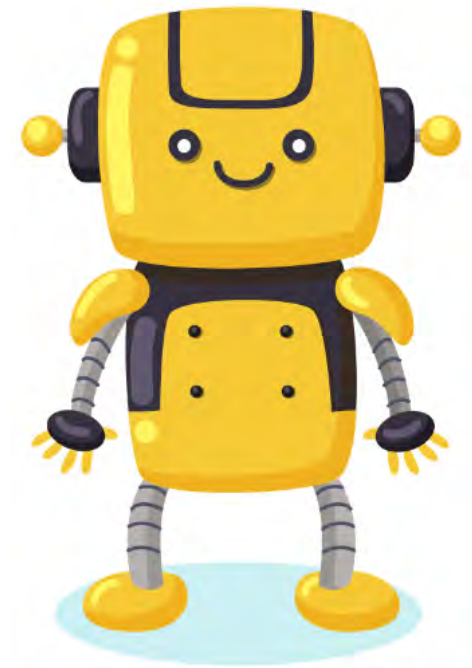
Robots bij ROC MN (1/3)

- › Momenteel aan het werk:
 - › De afmeldrobot
- › **Taak:** het dagelijks verwerken van afmeldingen in verbintenissen met de status 'afgemeld'
- › **Input:**
 - › plaatsingsbesluit van student of instroomprofessional met als uitkomst 'Afmelden'
 - › BO rapportage met werkvoorraad af te melden studenten
- › **Output:**
 - › Verbintenis met status afgemeld
 - › E-mail ter bevestiging naar student (en ouder/verzorger bij <18jr)
 - › E-mail aan administratie met resultaat van verwerking
- › **Resultaat:**
 - › Afmeldingen worden binnen een dag administratief verwerkt, ook tijdens de drukke periodes
 - › Medewerkers kunnen meer tijd besteden andere activiteiten
 - › Verbetering datakwaliteit



Robots bij ROC MN (2/3)

- › Gereed voor productie:
 - › De doorstroomrobot
- › **Taak:**
 - › 1 bronbestand met gegevens van 18.000 studenten omzetten naar 800 invulbestanden met de studentgegevens per studentcoach (doorlooptijd 7 min)
 - › De 18.000 doorstroomprognoses uit de 800 invulbestanden verwerken in Eduarte
- › **Input:**
 - › 1 Excelbestand met 18.000 regels studentgegevens
 - › 800 ingevulde prognosebestanden
- › **Output:**
 - › 800 invulbestanden, 1 per studentcoach
 - › Een gepersonaliseerde mail per studentcoach met zijn/haar invulbestand
 - › 18.000 doorstroomprognoses (1 per student) verwerkt bij de student in Eduarte
- › **Resultaat:**
 - › Simpel, repetitief werk uit handen genomen
 - › Betere informatie over de verwachte doorstroom van studenten, waarmee een betere forecast gemaakt kan worden van het aantal studenten en klassen in het nieuwe schooljaar
 - › Efficiëntere inzet van het personeel



Robots bij ROC MN (3/3)

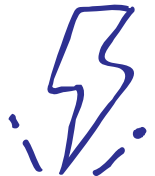
- › Verkenning naar volgende taken die gerobotiseerd kunnen worden:
 - › Ondersteunen bij de invoer van cijfers
 - › Verzorgen van verzuimmeldingen aan DUO
 - › Uitvoeren groepsmutaties
 - › Administratieve afhandeling diplomeren
 - › Klaarzetten rapporten
 - › Uitwisselen data tussen 2 systemen
 - › Uitvoeren (digitale) dossiercontroles
 - › Verwerken aanmeldbestand centrale examens
 - › Verwerken doorstroomformulieren
 - › ...



Huidige ervaringen



- De digitale assistent werkt!
- Enthousiasme binnen de organisatie
- Samenwerking slimme software met Eduarte en andere applicaties verloopt goed
- Laagdrempelig en eenvoudig
- Snelle configuratie
- Smaakt naar meer



- Foutmeldingen en vertragingen in Eduarte
- Werkwijze dient duidelijk te zijn
- Beheer dient goed belegd te worden

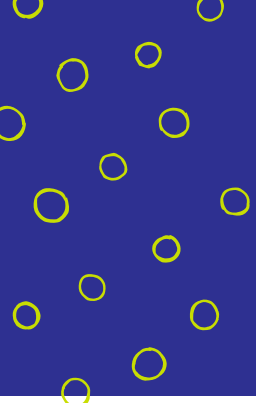


Wanneer werkt RPA

-  > Is de taak op regels gebaseerd en repetitief? Zijn de taken gestructureerd?
-  > Is het proces niet te complex?
-  > Moeten er veel gegevens worden verwerkt? Wat is het volume?
-  > Toenemende werkdruk en teveel fouten?
-  > Is het proces stabiel en niet onderworpen aan voortdurende optimalisatie?
-  > Compliance belangrijk?
-  > Is de organisatie overtuigd?

Waarom RPA?

- ✓ Zorgt voor juiste aandacht met toegevoegde waarde
- ✓ Snellere dienstverlening
 - ✓ Minder achterstanden
 - ✓ Lagere werkdruk bij medewerkers
- ✓ Verlaagt kans op fouten, verhoogt de datakwaliteit
- ✓ Laagdrempelig, met grote schaalbaarheid
- ✓ Multitasker
- ✓ Staat 24/7 “aan”
- ✓ Kan operationele kosten drukken
- ✓ Minder afhankelijkheid van ingewikkelde systeemintegraties



Hoe werkt zo'n robot?

Zien hoe een robot geconfigureerd wordt?

In de pauze geven we een korte demo.



Dank voor jullie aandacht
en energie!

