

# TUSSENRAPPORT

NHL-Helpdeskbot

---

**NHL**  
**HOGESCHOOL**

NHL Hogeschool  
Rengerslaan 10  
8917 DD Leeuwarden  
T: 058 251 2345  
E: [info@nhl.nl](mailto:info@nhl.nl)



## INHOUDSOPGAVE - 1

Titelblad	
1. Inhoudsopgave .....	1
2. Verklarende woordenlijst .....	2
3. Inleiding.....	3
3.1 Probleembeschrijving .....	3
3.2 Doelstelling .....	3
3.2.1 Primaire doelstelling .....	3
3.2.2 Secundaire doelstellingen.....	3
3.3 Vraagstelling .....	4
3.3.1 Hoofdvraag .....	4
3.3.2 Deelvragen.....	4
3.4 Onderzoeksmethode .....	4
3.5 Leeswijzer .....	4

## VERKLARENDE WOORDENLIJST – 1

In dit hoofdstuk worden de begrippen uitgelegd ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport. Het is een opsomming van alle begrippen die voor de lezer niet direct duidelijk zijn.

Begrip	Definitie/verklaring
Leerling	Een persoon die zijn of haar havodiploma gehaald of bijna gehaald heeft.
Inschrijfprocedure	Alles wat komt kijken bij het proces van inschrijven aan de NHL Hogeschool. Hiermee wordt ook DUO, DigiD en het aanmelden voor een studentenreisproduct bedoeld.
Telegram	Een berichtendienst tussen verschillende digitale platformen (pc, tablet, smartphone) ter vervanging van sms'en beschikbaar voor zowel IOS (Apple producten) als Android.
Bot	Een computerprogramma dat op een autonome manier taken kan uitvoeren die normaal door mensen uitgevoerd worden. In dit geval beantwoordt deze bot de vragen in plaats van een werknemer van de NHL Hogeschool

## INLEIDING - 3

### 3.1 Probleembeschrijving

Elk jaar zijn er leerlingen van de havo die het diploma gehaald hebben of in het examenjaar zitten en uitzoeken welke opleiding ze willen volgen en waar. Op het moment dat zij een opleiding gekozen hebben en besloten hebben op welke hogeschool ze deze opleiding willen volgen moet er van alles geregeld worden om in september of februari te starten aan de opleiding. Het proces van inschrijven, aanvragen van studiefinanciering, toelatingstesten, regels en eisen, aanvragen studentenreisproduct et cetera is een ingewikkeld proces en roept vragen op bij leerlingen of de ouders van deze leerlingen.

Omdat klantenservice voor elke organisatie geld kost en deze service geen geld oplevert is het een uitdaging de kosten te beperken en toch de klantenservice professioneel en klantvriendelijk te houden. De grootste kostenpost van klantenservice is daarbij het personeel. Om dit te verkleinen is het logisch om op het personeel te bezuinigen. Dat betekent dat er voor het personeel een alternatief moet komen die de vragen van klanten beantwoordt om professionele klantenservice te kunnen bieden en de klantvriendelijkheid van de organisatie te behouden. Dit geldt ook voor een organisatie als de NHL Hogeschool.

Als alternatief is daarom bedacht om het personeel van de klantenservice te vervangen door de NHL-Helpdeskbot. Deze bot is in staat om vragen van gebruikers te lezen en op die vragen passend antwoord te geven. Op deze manier kunnen leerlingen of ouders de informatie krijgen die ze willen zonder dat er personeel nodig is.

### 3.2 Doelstelling

#### 3.2.1 Primaire doelstelling

Het programmeren van een NHL-Helpdeskbot in Telegram die gestelde vragen over de gehele inschrijfprocedure aan de NHL van leerlingen en/of ouders automatisch en passend beantwoordt.

#### 3.2.2 Secundaire doelstellingen

- Het verlagen van de kosten van de klantenservice van de NHL Hogeschool. Daaronder valt receptie, bureau inschrijving en studentenloket.
- 1 plek creëren waar vragen gesteld worden met betrekking tot de gehele inschrijvingsprocedure om student te worden bij NHL Hogeschool.
- Een correct werkende NHL-Helpdeskbot die op pc, tablet als smartphone functioneert.

### 3.3 Vraagstelling

#### 3.3.1 Hoofdvraag

In hoeverre kan de NHL-Helpdeskbot de vragen die gaan over de gehele inschrijvingsprocedure aan de NHL Hogeschool van leerlingen en/of ouders automatisch en passend beantwoorden?

#### 3.3.2 Deelvragen:

- Waar lopen leerlingen tegen aan in de inschrijvingsprocedure bij de NHL om student te kunnen worden van de NHL?
- Wat zijn mogelijke antwoorden die passen bij de vragen van leerlingen over de inschrijvingsprocedure bij de NHL?
- Wat moeten leerlingen doen als de NHL-Helpdeskbot het antwoord op de gestelde vraag niet weet?
- Heeft de NHL-Helpdeskbot een positief of negatief effect op de klantenservice van de NHL?
- Wat is het financiële voordeel in euro's van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van klantenservice personeel?

### 3.4 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek wordt uitgevoerd op basis van kwalitatief praktijkgericht onderzoek. Er is contact gelegd met het studentenloket van de NHL Hogeschool en het personeel zal geïnterviewd worden. Naast deze informatie worden er ook bronnen gezocht op het internet. Dit wordt samengevoegd en geïmplementeerd in de software van de NHL-Helpdeskbot.

### 3.5 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport ziet er als volgt uit. In hoofdstuk 1 is de inhoudsopgave uitgewerkt. In hoofdstuk 2 worden onduidelijk begrippen verklaard. In hoofdstuk 3 wordt het rapport ingeleid en wordt het probleem de vraagstelling en de doelen van dit onderzoek verklaard. In hoofdstuk 4 wordt beschreven waar leerlingen tegen aan lopen bij de inschrijfprocedure aan de NHL Hogeschool. In hoofdstuk 5 worden gevonden antwoorden op mogelijke vragen van leerlingen weergegeven. In hoofdstuk 6 wordt er beschreven wat er gebeurt als de NHL-Helpdeskbot geen antwoord weet op de vraag van een leerling of ouder/verzorger. In hoofdstuk 7 wordt het financiële voordeel beschreven van de NHL-Helpdeskbot ten opzichte van het personeel. In hoofdstuk 8 wordt het rapport afgerond en worden de conclusies beschreven die antwoord geeft op de hoofdvraag. In hoofdstuk 9 worden de aanbevelingen geschreven die de NHL Hogeschool kan toepassen op basis van dit onderzoek.