**TUSSENRAPPORT**  
NHL-Helpdeskbot

**NHL Hogeschool  
Rengerslaan 10  
8917 DD Leeuwarden  
T: 058 251 2345  
E: info@nhl.nl**

**INHOUDSOPGAVE - 1**

Titelblad

**1. Inhoudsopgave1**

**2. Inleiding2**

2.1 Probleembeschrijving2

2.2 Doelstelling2

2.2.1 Primaire doelstelling2

2.2.2 Secundaire doelstellingen2

2.3 Vraagstelling3

2.3.1 Hoofdvraag3

2.3.2 Deelvragen3

2.4 Onderzoeksmethode3

2.5 Leeswijzer rapport 3

**INLEIDING - 2**

**2.1 Probleembeschrijving**

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

Omdat klantenservice voor vrijwel elke organisatie veel geld kost en deze service niet direct geld oplevert is het van groot belang voor een organisatie om deze kosten zoveel mogelijk te beperken en daarbij wel de klantenservice professioneel en klantvriendelijk te houden. De grootste kostenpost van klantenservice is daarbij het personeel. Om deze kostenpost te verkleinen is het voor de hand liggend om op het personeel te bezuinigen. Dit betekent dat er voor het personeel een alternatief zal moeten komen die de vragen van klanten kan beantwoorden om op deze manier toch klantenservice te kunnen bieden en de klantvriendelijkheid van de organisatie te kunnen 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 een NHL-Helpdeskbot. Deze bot is in staat om vragen van gebruikers te kunnen lezen en op die vraag een passend antwoord te geven. Op deze manier kunnen bijvoorbeeld leerlingen of ouders toch de informatie krijgen die ze willen zonder dat er personeel voor nodig is.

**2.2 Doelstelling**

**2.2.1** 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/verzorgers automatisch en passend beantwoord.

**2.2.2** Secundaire doelstellingen

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

**2.3 Vraagstelling**

**2.3.1** Hoofdvraag

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

**2.3.2** 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 zouden 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?

**2.4 Onderzoeksmethode**

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

**2.5 Leeswijzer rapport**

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