

# Organisering af Brugerservice

Hanne Koblauch Christensen  
Virksomhedskonsulent

**HANSEBERG**



- Siden 2006 har HANSENBERGs indsatssteori blandt andet været at arbejde systematisk og strategisk med opsøgende arbejde i virksomhederne
- 12 professionelle praktikpladskonsulenter varetager kontakten til nye og kendte praktiksteder
- Vi arbejder helhedsorienteret i uddannelserne fra dag 1, når eleverne begynder deres grundforløb.

# Værdikæden

Hvem er skolens kunde  
- eleven eller virksomheden?



## Før 2006

- Ingen systematisk plan eller organisering af det opsøgende virksomhedsarbejde
- Dialogen med virksomhederne handlede udelukkende om "en elev til et praktiksted"
- Det opsøgende virksomhedsarbejde var sporadisk og usystematisk
- Alle undervisere med interesse og/eller elevkontakt kunne kontakte virksomhederne
- Kun kontakt til kendte praktiksteder eller nye steder, hvis virksomheden selv havde ansat en elev
- Ingen systematisk vejledning eller service over for praktikstederne.

# Ledelses- og bestyrelsesbeslutning

- Meget lav score på virksomhedstilfredshedsundersøgelsen
- Strateginotat – Brugerservice
  - *styrke skolens opsøgende arbejde*
  - *systematisere det opsøgende arbejde*
  - *styrke skolens arbejde med at matche elever og virksomheder*
  - *styrke udbygningen af virksomhedsnetværk og administrativ service*
  - *virksomhedernes oplevelse*
  - *sammenhæng og helhed*
- Ansættelse af virksomhedskonsulent til koordinering af indsatsen
- 12 praktikpladskonsulenter udpeget blandt skolens faglærere.

Nøgleord: Struktur og organisering

# Organisering af og rammer for arbejdet

## Organisering

- Stabsfunktion til skolens afdelinger med reference til vejledningschefen
- Praktikpladskonsulenterne tilknyttet de enkelte uddannelsesområder
- Virksomhedskonsulenten koordinerer arbejdet
- Midlerne til det opsøgende arbejde styret centralt.

## System og struktur

- Rammeaftaler med xx antal timer pr. praktikpladskonsulent
- Udarbejdelse af individuelle aktivitetsplaner
- Kompetenceudviklingsforløb for praktikpladskonsulenterne
- Fastlagt møde- og evalueringsstruktur
- Dokumentationskrav – pplus.dk

# Udfordringer

- Modstand mod forandringer
- Identitet – Fra autonom til professionel opsøgende konsulent
- Reel accept af konsulenternes arbejde i egen organisation
- Accept og overholdelse af tiden til opsøgende arbejde.

# Praktikpladskonsulentens opgaver

- vejlede elever ved indgåelse af uddannelsesaftaler
- Matche elevprofil og virksomhedsprofil
- Vejlede elever til professionel praktikpladssøgning
- Administrativ service ved indgåelse af uddannelsesaftaler ("klar til underskrift")
- Assistance ved "konflikter" mellem elev og virksomhed
- Motivere virksomheder til at ansætte elever
- Vejlede/informere om de forskellige uddannelsesaftaler
- Vejlede om løn- og ansættelsesforhold (elevløn, tilskud og refusion)
- Støtte til uddannelsesplanlægning i virksomhederne (elevbehovet 0-5 år)
- Styrke udbygning af virksomhedsnetværk
- Medvirke ved udarbejdelse af informationsmateriale samt tekster på hjemmesiden
- Medvirke ved jobbørser, fyraftensmøder og events på skolen.



# Uddannelse af praktikpladskonsulenter!

- Professionel virksomhedskontakt
- Professionel faglig sparring
- Professionel service og bistand
- Professionel kundesegmentering og ressourceudnyttelse
- Professionel bindeled mellem skolen og virksomhederne.

# Kompetenceudviklingsforløb 2006-2007

## Basisviden

- Regler og rammer for indgåelse af uddannelsesaftaler
- Faktuelle oplysninger om refusioner og tilskud
- Uddannelsesaftaleformer

## Konsulentarbejdet

- Konsulentens arena og arbejdsfelt
- Rollen som konsulent i relation til virksomhedskontakt
- Hvilke kompetencer er relevante for konsulenter
- Konsulentens dilemmaer

## Min personlige konsulentprofil

- Hvad vil jeg sætte fokus på?
- Hvordan vil jeg gøre det?

## Virksomhedskultur og værdiforståelse

- Hvad er virksomhedskultur, og hvilken betydning har den?
- Hvordan afdækker vi virksomhedskulturen, og hvordan anvender vi den i praksis?

# Kompetenceudviklingen 2008-2010

## Procesorienterede temaer

- Personlig planlægning
- Kunderelationer
- Mersalg
- Kundesegmentering
- Konfliktåndtering.



# Finansieringen

- Taksameteret for indgåede praktikpladser samles i en central pulje
- Rammeaftaler
- Timerne varierer fra 100 til 700 timer pr. konsulent pr. år
- Timerne er forankret i den enkelte praktikpladskonsulents aktivitetsplan
- Indsatsen suppleres flere steder med AER-projektmidler.

# Virksomhederne en del af hele uddannelsesforløbet

- Virksomhedsforlagt undervisning indtænkt på grundforløbet
- Lærerne skemalagt til opfølgning
- Praktikpladskonsulentens rolle og opgave.

## Fordele

- Elev og virksomhed møder hinanden tidligt i uddannelsesforløbet
- Virksomhederne involverer sig i eleven og skolens grundforløb
- Eleven skaber et behov, som virksomheden måske ikke kender
- Eleven engagerer sig mere i uddannelsen og fastholdes i forløbet.

Resultat: Uddannelsesaftaler

# Opnåede resultater

- Kontakt til 1.100 virksomheder pr. år
- Praktikpladskonsulentfunktionen er en integreret, anerkendt og nødvendig funktion på skolen
- Praktikpladskonsulenterne arbejder professionelt i relation til virksomhederne
- Hele skolen har fokus på at
  - indtænke praktikstederne i hele uddannelsesforløbet
  - skabe sammenhæng mellem GF og HF
- Etablering af formelle og uformelle partnerskaber og relationer til virksomhederne
- Virksomhederne bruger praktikpladskonsulenterne som ressource- og sparringspartnere.

# Effekten af strategien og indsatsen

- Loyalitet steget fra 64 % (2006) til 70 % (2010)
- Tilfredshed steget fra 61 % (2006) til 68 % (2010)
- Ambassadørgruppen steget fra 27 % (2006) til 40 % (2010)
  - Kendetegnet ved høj tilfredshed og loyalitet
  - Anbefaler skolen til samarbejdspartnere, kolleger og bekendte
  - Fortsat vælger HANSENBERG som samarbejdspartner
- På vej væk-virksomheder faldet fra 16 % til 11 %
- December 2010: Indgået 936 uddannelsesaftaler – en stigning på 151 aftaler i forhold til 2009
- Elevernes frafaldsprocent faldet fra 20 % (2007) til 14,9 % (2010).

# Hvad virker?

- Formel organisering af det opsøgende arbejde
- Centralt styrede ressourcer
- Timefordeling i rammeaftaler til indsatsen
- Aktivitetsplan for det opsøgende arbejde
- Evaluering af praktikpladskonsulenternes arbejde
- Etablering af kompetenceudviklingsforløb sikrer professionelle praktikpladskonsulenter
- Systematisk og tæt virksomhedskontakt
- Praktikpladskonsulenterne – kontaktpersoner og vidensbank for virksomhederne
- Hurtig reaktion på virksomhedshenvendelser
- Service og bistand, når virksomhederne har behov
- Mange virksomhedsbesøg.



# Praktikpladskonsulentens værktøjskasse

- [www.praktikpladskonsulenten.dk](http://www.praktikpladskonsulenten.dk)
- Fokus på det langsigtede og praktikpladsrådgivende arbejde
- Samspil med emu.dk – det praktikpladsopsøgende arbejde
- Gode eksempler, tips og værktøjer – fra praksis og for praksis
- Fælles nyudvikling: En kompetenceprofil for praktikpladskonsulenter
- Links til frit tilgængelige officielle platforme.

# Anbefalinger

## Strategi

- Hvordan er praktikpladsarbejdet forankret i forhold til skolens overordnede strategi?

## Rådgivning kontra opsøgende arbejde

- Hvilken sammenhæng er der mellem det praktikpladsopsøgende og det praktikpladsrådgivende arbejde?

## Central koordination

- Hvor skal praktikpladsarbejdet placeres i organisationen? Hvem er overordnet ansvarlig og koordinerer? Hvilke beføjelser og arbejdsrammer har vedkommende?

## Finansiering

- Hvordan finansieres praktikpladsarbejdet?

## Samarbejde internt i skolen

- Hvordan skal skolens forskellige afdelinger spille sammen? Og hvilke krav stilles til de administrative processer?

## Kompetencer

- Hvilke kompetencer skal konsulenterne have?

## Handlingsplaner

- Hvilke aktiviteter skal konsulenterne udføre med hvilke opsatte resultater?