

Utbildningsbolagets Vintergata – Översikt och förklaring

Datum: Juni 2020

Författare: Annika Klyver & Cecilia Nordén

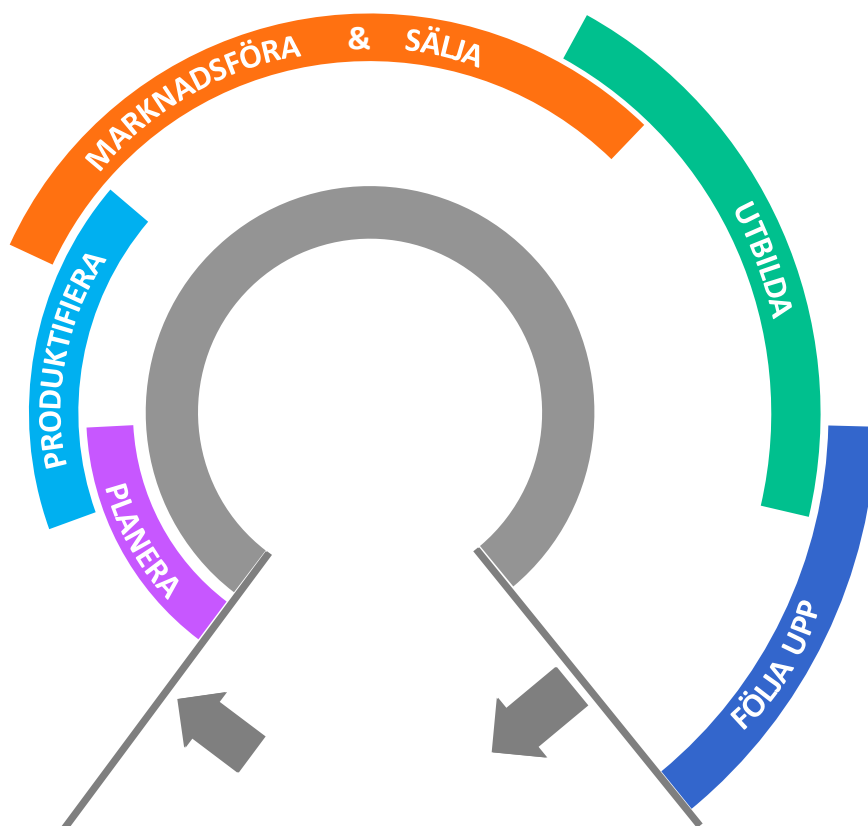
Detta är en introduktionsguidebok som kompletterar vår Vintergatankarta – vår karta över vårt företag. Den här guideboken riktar sig främst till nyanställda, konsulter och partners för att ge dig en inblick i hur Utbildningsbolaget bedriver sin verksamhet. Den ger också en introduktion till grunderna i Vintergatan, som är den företagsmodell som används i hela Utbildningsbolaget för att hjälpa oss att förstå och optimera vårt företag.

Sammantaget visar kartan hur vi tillsammans interagerar för att skapa och leverera fantastiska kurser och upplevelser till våra kunder.

Du kan använda kartan för att förstå din verksamhetsförmågas roll i Utbildningsbolaget och hur din förmåga interagerar med andra.

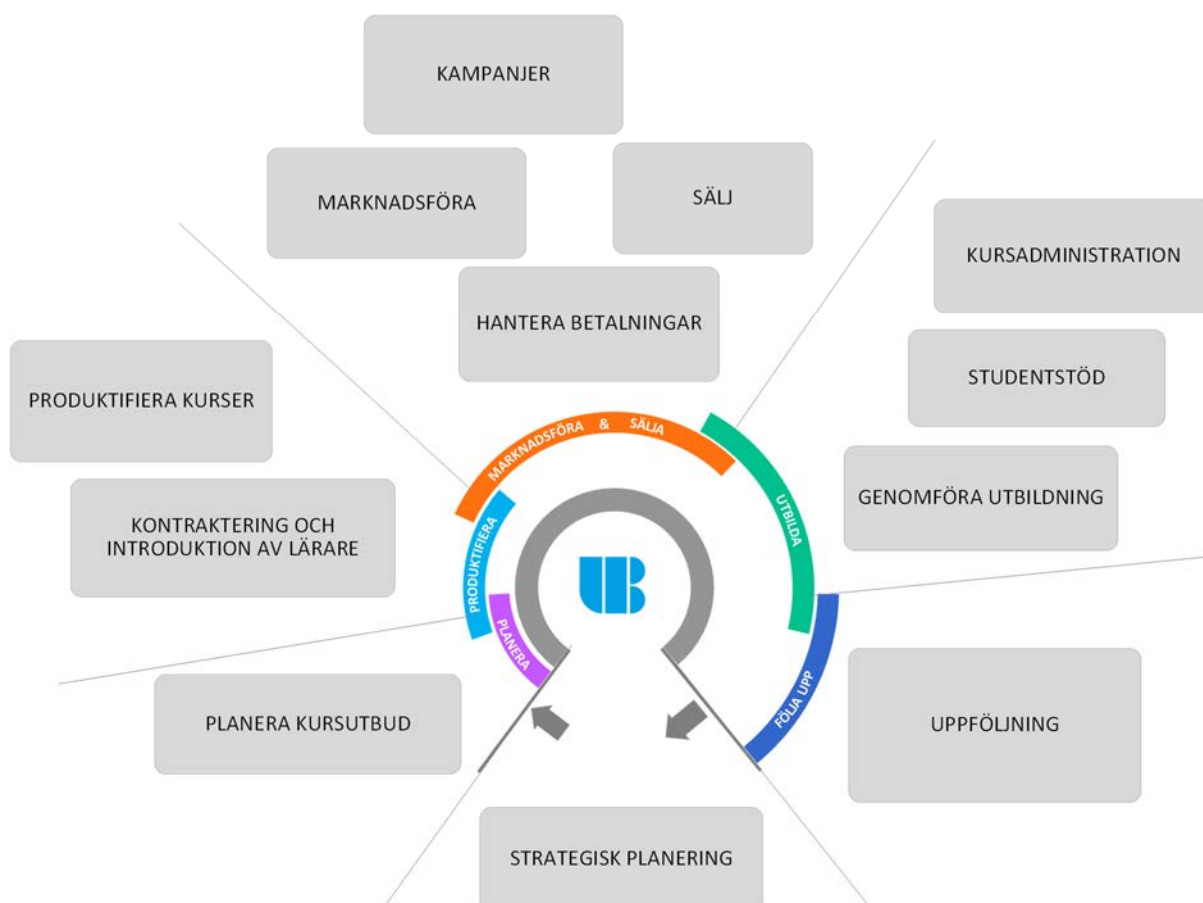
Mitt i Vintergatankartan hittar du navet. Det visar de viktigaste stegen i vårt övergripande värdeflöde – stegen vi gör om och om igen för att skapa värde för våra kunder. Värdeflödets huvudsteg är: Planera kursutbud, Produktifiera, Marknadsföra och sälja, Utbilda samt Följa upp.

Du läser navet medurs, från nedre vänstra delen till nedre högra (från klockan 7 till klockan 5).



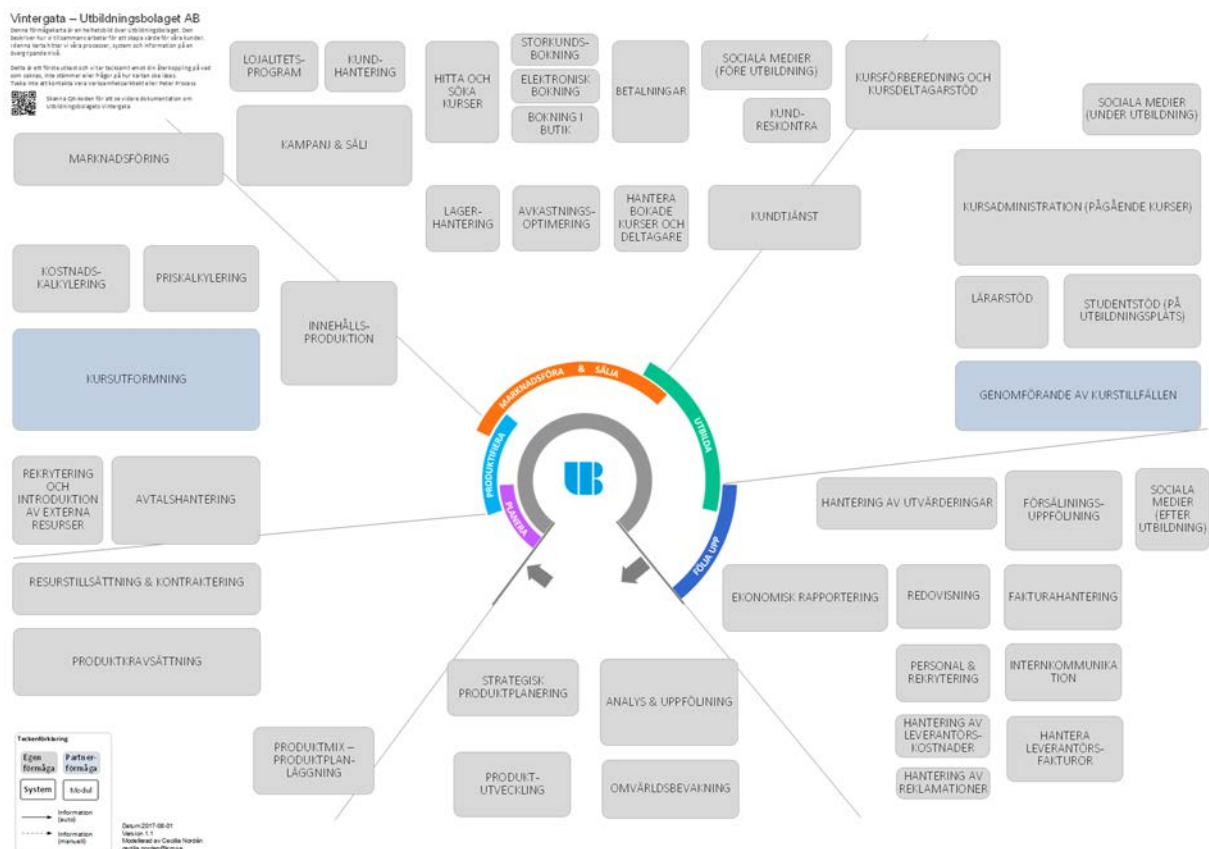
Vintergatanavet visar de viktigaste stegen i vårt värdeflöde.

Nedan visas de övergripande operationella händelserna/aktiviteterna som sker i respektive steg i värdeflödet. De områden som skapas mellan linjerna som strålar ut från navet kallas sektorer.



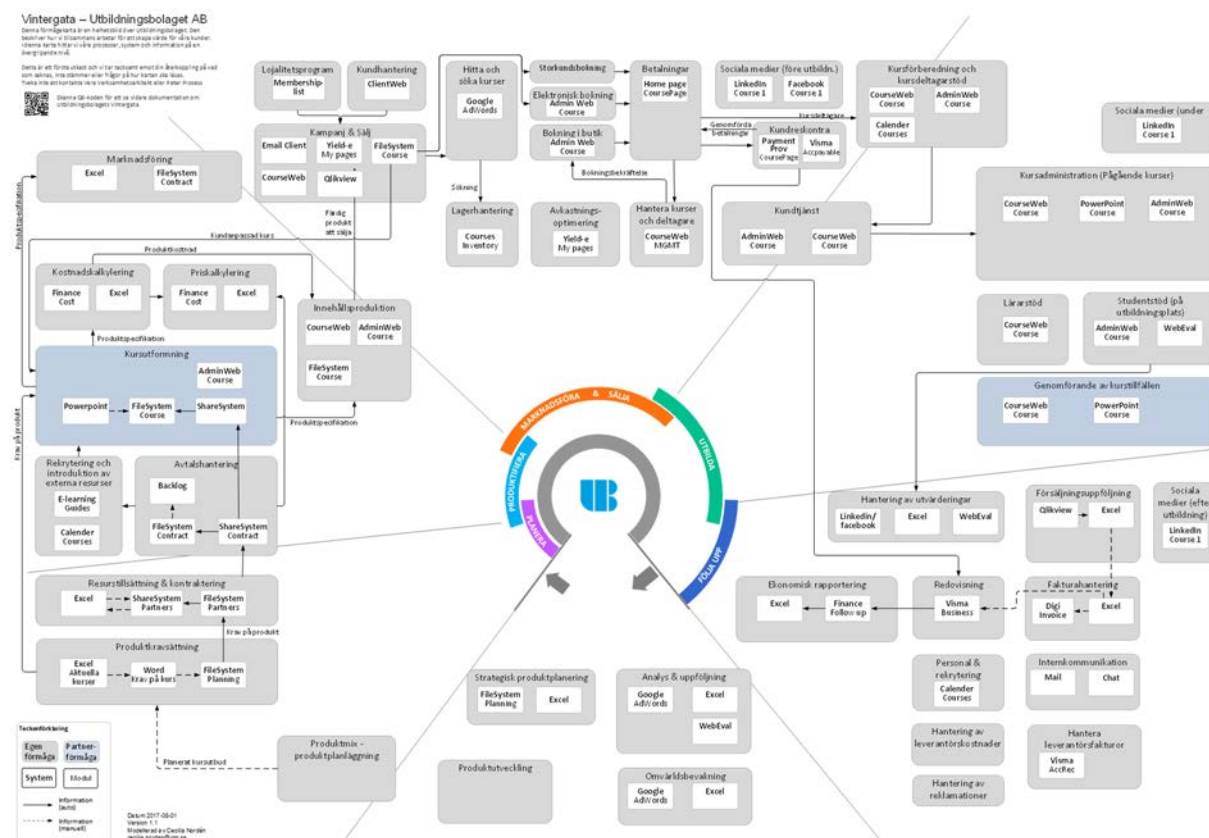
Denna översikt visar en grov uppdelning av vad vi gör inom varje steg i värdeflödet.

De grå rutorna representerar våra verksamhetsförmågor. Dessa förmågor innehåller personal, stödsystem, operativa regler och operativa mål som hjälper dem att utföra och vägleda förmågans dagliga arbete. De blå rutorna är förmågor som utförs av våra partners.



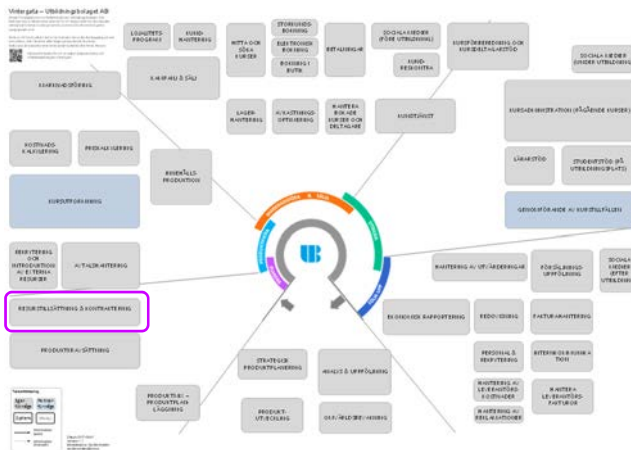
ver 1.4

Bilden nedan visar Vintergatatankartan över vårt företag som visar förmågor med IT-systemen de använder samt informationsvägarna mellan dem. Skillnaden mellan den här och den föregående bilden är att vi har "öppnat upp" förmågorna (de grå rutorna) och nu visar vilka system och applikationer som används (de vita rutorna) inom respektive förmåga samt vilken typ av information som skapas och distribueras mellan förmågorna (linjerna med pilar).



Utbildningsbolagets Vintergata på förmåge-, system- och informationsnivå.

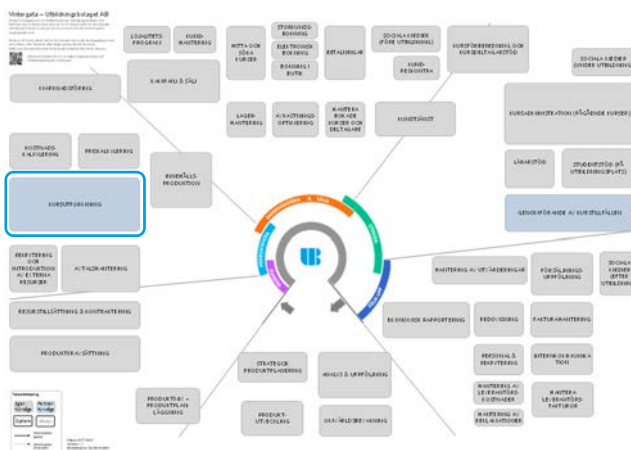
Vi kommer nu att guida dig genom vårt övergripande värdeflöde genom att följa vår Vintergatatankarta ovan, ett steg i taget, dvs en sektor i taget, och titta närmare på varje förmåga.



Resurstillsättning & kontraktering

I denna förmåga görs en resurstillsättning för att kunna genomföra kurserna.

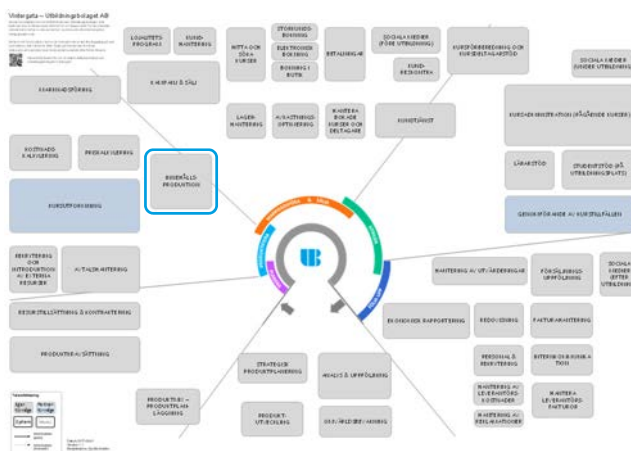
Denna förmåga kontrakterar också leverantörerna, som senare kommer att designa samt leverera befintliga och nya kurser.



Kursutformning

I denna förmåga har Utbildningsbolaget outsourcat formulering och utformning av sina kurser till sina partners, utvalda i en tidigare kapacitet: "Resurstillsättning och kontraktering".

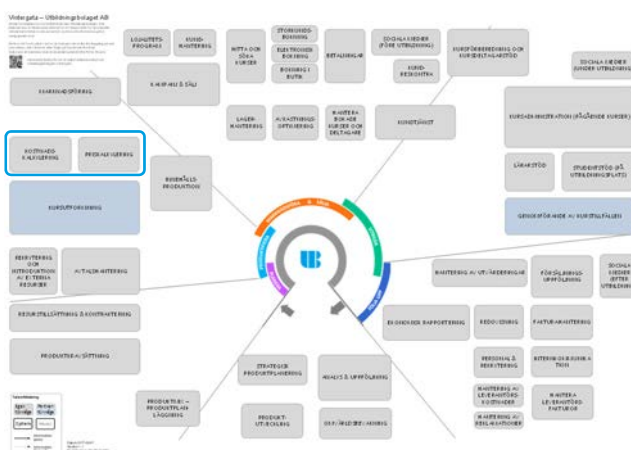
Arbetet i denna förmåga handlar om att skapa nya kurser baserade på marknadens krav samt att utveckla befintliga kurser.



Innehållsproduktion

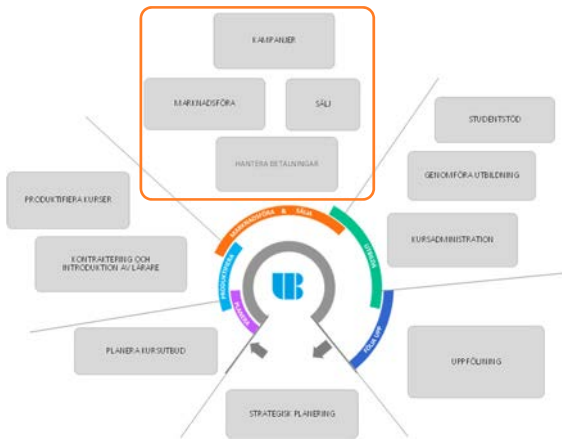
I denna förmåga producerar Utbildningsbolaget information om de olika kurserna. Denna information används senare för att marknadsföra kurserna i förmågorna Marknadsföring och Kampanj & Sälj.

En del av detta arbete utförs innan och annat efter det att kursen har släppts.



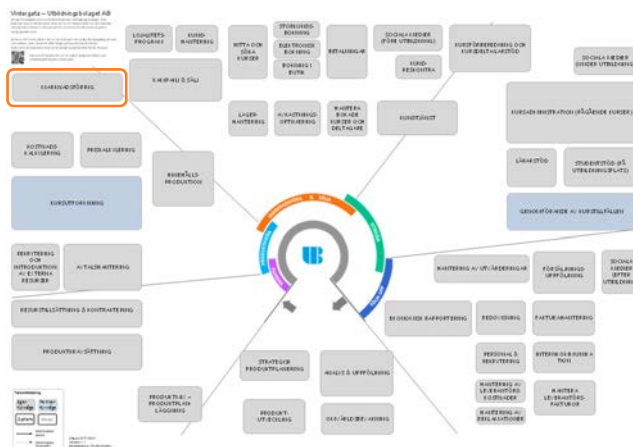
Pris- och kostnadskalkylering

I dessa förmågor sätts priserna på kurserna. Priset fastställs med hänsyn till både produktions- och genomförandekostnader samt befintliga priser för jämförbara kurser som erbjuds av konkurrenter.



Marknadsföra & Sälja

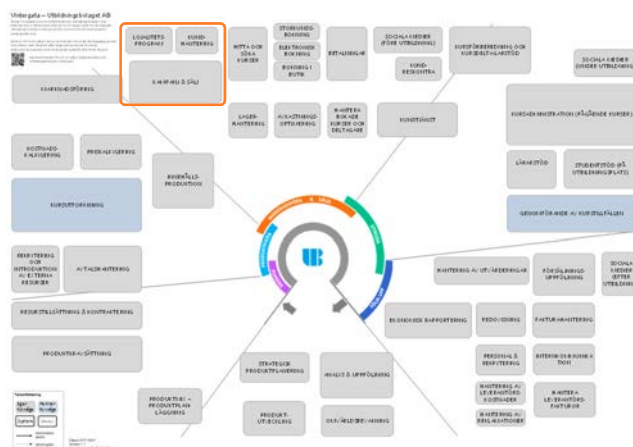
I denna sektor genomför Utbildningsbolaget sin marknadsföring och försäljning. Även förberedelserna inför kursernas genomförande utförs här.



Marknadsföring

I denna förmåga producerar Utbildningsbolaget marknadsföringsmaterial om kurserna.

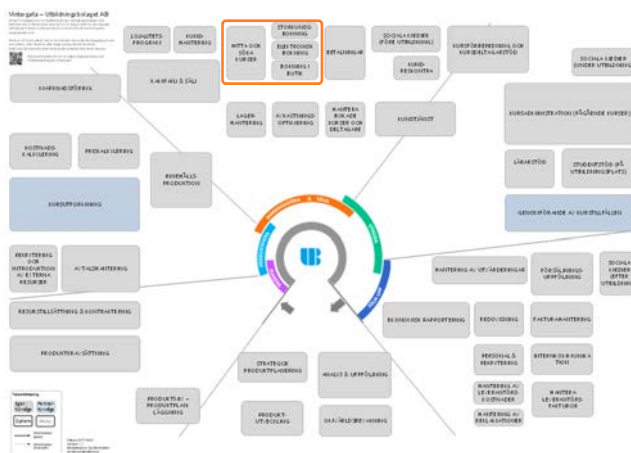
En del av detta arbete utförs innan och annat efter det att kursen har släppts.



Kampanj & Sälj, Lojalitetsprogram och Kundhantering

I dessa förmågor hanterar Utbildningsbolaget sina kunder och sina mest lojala kunder.

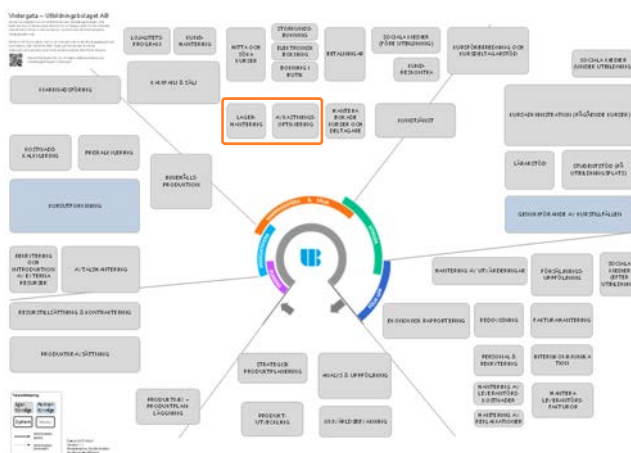
Här hanteras även kampanjerna och förutsättningar och regler för försäljningen.



Hitta och söka kurser och Bokning

Dessa förmågor säkerställer att det är lätt för kunden att söka efter, hitta och boka kurser, och de stöder och guidar kunden genom dessa steg.

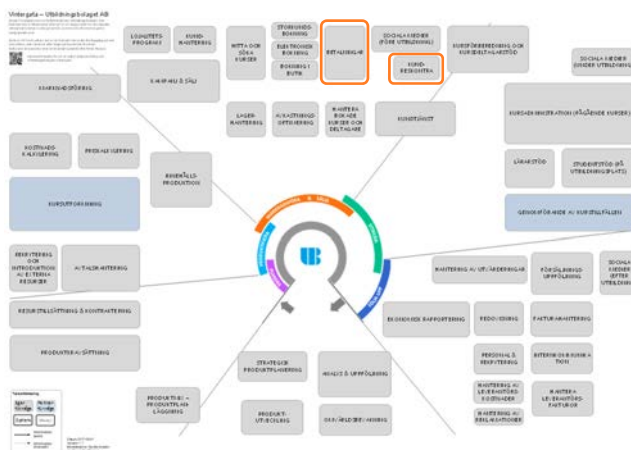
Kunden kan boka på tre sätt: i en fysisk butik, online och genom storkundbokning.



Lagerhantering och Avkastningsoptimering

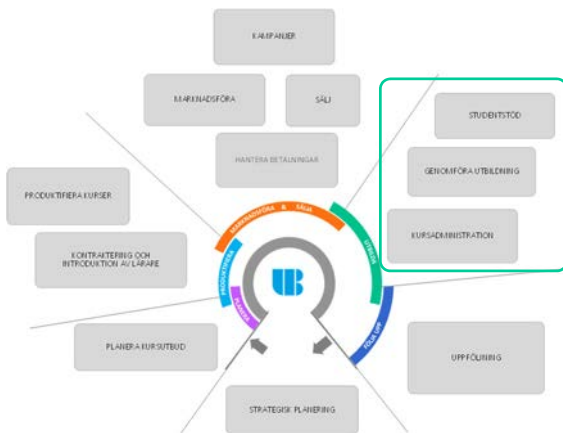
I dessa förmågor hanteras antalet platser per kurs. Det går i vissa fall att utöka platserna på en kursomgång vid stor efterfrågan alternativt att planera in en extra kursomgång.

Om efterfrågan inte är tillräckligt stor är det även möjligt att erbjuda rabatter och erbjudanden för att se till att kurserna kan bli av utan ett för litet antal deltagare.



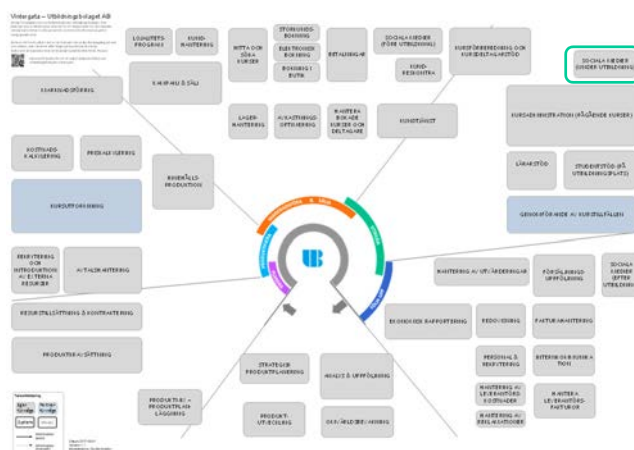
Betalningar och Kundreskontra

Kundbetalningar hanteras i dessa förmågor. Kunden betalar en faktura, varefter betalningen mottas och matchas med fakturan.



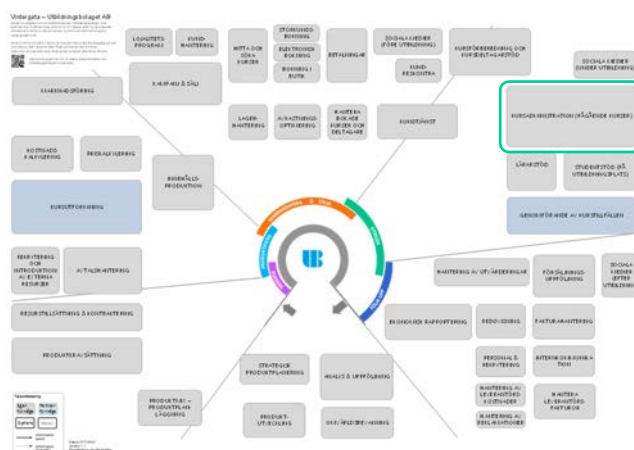
Utbilda

I denna sektor genomförs utbildningen, deltagarna ges det stöd om handledning som förväntas och de pågående kurserna administreras.



Sociala medier (under utbildning)

Denna förmåga hanterar information om pågående kurser till marknaden. Här läggs även specifika grupper upp för respektive kurs så att kursdeltagarna kan nätverka sinsemellan under kursen.

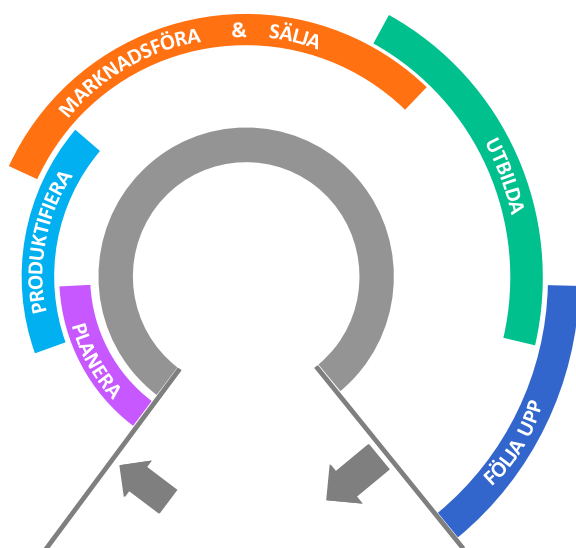


Kursadministration (pågående kurser)

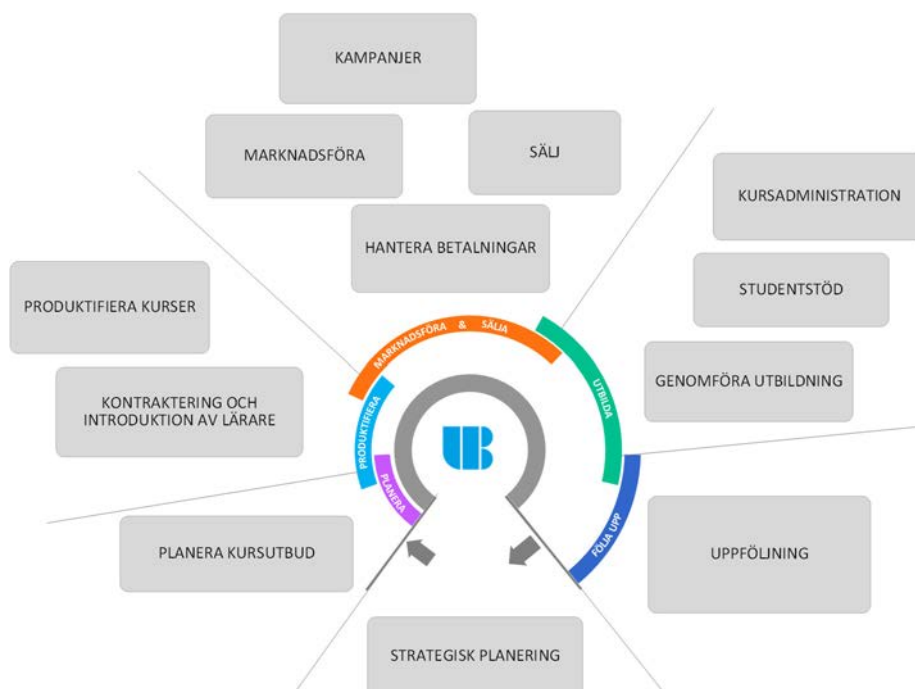
Denna förmåga administrerar de pågående kurserna. Deltagarnas närvaro registreras, hemuppgifter hanteras, utbildningsmaterial distribueras, akutmanning av kursdagar och övriga uppgifter som behövs för att kunna genomföra kurstillfällena så bra som möjligt.

Bilaga; Kundresor, Leverantörsresor och Värdeströmmar

Denna översikt av Vintergatan ger en introduktion till Utbildningsbolagets verksamhet och hur de viktigaste strukturerna samspelar för att skapa och leverera fantastisk kunskap och upplevelser till våra kunder. Översikten beskriver det övergripande värdeflödet, de centrala processerna, informationsflödet och IT-systemen samt kund-, leverantörsresor och de viktigaste värdeströmmarna.



Värdeflödet huvudsteg är: Planera kursutbud, Produktifiera, Marknadsföra, Sälja, Utbilda samt Följa upp.



I denna översikt visas de övergripande förmågeområdena (operationella händelserna/aktiviteterna) som sker i respektive steg i värdeflödet – i respektive sektor av Vintergatankartan.

Kundresan



Kundresor och kontaktpunkter

För att kunna skapa så bra erbjudanden och upplevelser som möjligt för Utbildningsbolagets kunder behöver vi förstå hur kundernas behov, aktiviteter och upplevelser kan kopplas ihop med de interna förmågorna.

De fyra faserna är:

1. Inspirera, kontraktera och boka kurser
2. Förbereda inför kurs
3. Under utbildning
4. Använda mina nya kunskaper

Utbildningsbolaget har på övergripande nivå olika kundgrupper.

Den första gruppen är *Utbildningskunden*; det företag eller den person som betalar för en eller flera utbildningar för en eller flera deltagare. Den andra gruppen är *Deltagaren*; de personer som deltar i de utbildningar som Utbildningsbolaget erbjuder.

Personer från båda grupperna kan även delta i olika events, frukostmöten eller webinarier som Utbildningsbolaget anordnar.



Kundresan och de interna förmågorna

Kundresan relateras till de interna förmågorna. Översikten skapar en förståelse för hur kundernas upplevelser helt eller delvis skapas av Utbildningsbolagets agerande.

Kundresan för Utbildningskunden

Utbildningskunden har följande steg i sin kundresa

- Behov av att kompetensutveckla sina medarbetare
- Söka inspiration och alternativ för kompetensutveckla av medarbetare
- Utvärdera alternativ
- Upphandla kompetensutveckling
- Följa upp kompetensutveckling av medarbetare (anmälningar/kursdeltagande, utvärderingar, ekonomi)
- Utvärdera kompetensutvecklingen
- Avsluta kompetensutvecklingen.

Kundresan för Kursdeltagaren

Kursdeltagaren har följande steg i sin kundresa

- Behov av att kompetensutveckla sig
- Söka inspiration och alternativ för kompetensutveckling
- Utvärdera alternativ
- Anmäla sig till kompetensutveckling
- Genomförs kompetensutveckling
- Använda sig av sin nya kompetens.

Leverantörsresan för Leverantörsföretaget

Leverantörsföretaget har följande steg i sin resa i förhållande till Utbildningsbolaget:

- Behov/lust/inspiration av att ny- eller vidareutveckla kärnområden eller kurser
- Söka inspiration och alternativ för att ny- eller vidareutveckla kärnområden eller kurser
- Ny- eller vidareutveckla kärnområden eller kurser
- Testa nya kurser
- Erbjud att ny- eller vidareutvecklade kärnområden eller kurser
- Följa upp avtalade kurser (anmälningar/kursdeltagande, utvärderingar, ekonomi)
- Utvärdera kursleveranser och avtalsperioden
- Avsluta leverans av kurser via Utbildningsbolaget

Lärraresan för Kursläraren

Kursläraren har följande steg i sin lärarresa i förhållande till Utbildningsbolaget:

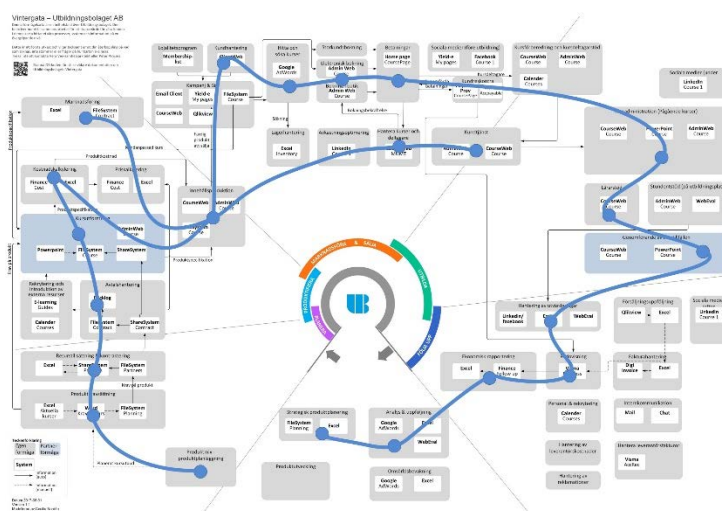
- Utveckla/förändra ny eller befintlig kurs utifrån efterfrågan eller utvärderingar från deltagare
- Marknadsföra kursen & ämnet
- Förbereda inför kursstart
- Genomföra kursen
- Utvärdera kursen

Värdeströmmar för Utbildningsbolaget – Hur levereras värde till kunderna?

Utbildningsbolaget levererar värde till kunderna via kurser i olika former samt föreläsningar och konferenser. Kurserna kan vara långa kurser, s.k. Certifierande program med upp till tolv dagar utbildning eller kortare kurser upp till fyra dagar utbildning.

Utbildningsbolaget erbjuder även frukostmöten, webinarier and andra former av korta evenemang. Dessa görs i de allra flesta fall som marknadsföring av antingen kurser eller områden inom vilka företaget har utbildningar.

De nuvarande värdeströmmarna stöds av verksamhetsförmågorna. Inom flera värdeströmma pågår utvecklingsarbete tillsammans med leverantörerna kring leveransformer eftersom flera kunder efterfrågar helt digitalt levererade kurser.



Nuvarande värdeströmmar:

- Certifierade program
- Korta kurser (1-4 dagar)
- Kurs + Mentorskap
- Inspirationsföreläsningar
- Konferenser.