

Van links naar rechts

Laurens van Arendonk - Accountmanager KENNISS

Paul Miltenburg - Key Accountmanager / Business Developer Husqvarna professional

Mark Jansonijs - Product Owner KENNISS



Husqvarna gaat klanten gebruiksaanwijzingen geven via KENNISS

Precies op maat gemaakte praktische informatie voor goede omgang met machines

Husqvarna gaat klanten digitaal instructies aanbieden via het leerplatform KENNISS. Deze moeten dienen als aanvulling op toolboxmeetings. De praktisch ingestelde doelgroep kan zo altijd beschikken over de noodzakelijke informatie over een specifieke machine. 'De mensen krijgen precies de informatie die ze nodig hebben voor de machine die ze gebruiken.'

Auteur: Bart Mullink

Met Husqvarna heeft KENNISS een nieuw type klant binnen. Het jonge softwarebedrijf biedt werkgevers in de groensector een leerplatform aan voor het efficiënt managen van de (bij) scholing van personeel. Tegelijk kan elke opleider scholingscontent aanbieden via het platform. 'Wij zijn alleen geen opleider', zo maakt Wim van Veldhuizen van Husqvarna duidelijk. 'Wat wij doen, is content leveren aan klanten over het gebruik van een machine die ze bij ons hebben aangeschaft.' Dit onderscheid vindt hij belangrijk. 'Cursussen kettingsagen, bladblazen, werken met een bosmaaier of heggenknippen laten we over aan de opleiders. Net als bij de toolboxmeetings gaan de instructies alleen over het gebruik van onze machines. Aan bod komen zaken zoals persoonlijke beschermingsmiddelen, accessoires, ergonomisch verantwoord werken, controles voor het gebruik en dagelijks onderhoud.'

Paraat

De vertrouwde, op het gebruik in de praktijk gerichte toolboxmeetings hebben hun nut bewezen en blijven bestaan, zo onderstreept Van Veldhuizen. 'Tegelijk zijn er altijd mensen die zo'n bijeenkomst missen om allerlei redenen. Of ze gaan bijvoorbeeld pas na een half jaar voor het eerst aan het werk met de machine die is behandeld, en zijn dan een deel van de informatie vergeten. Verder zijn er nog flexwerkers en nieuwe personeelsleden die in dienst komen tussen twee toolboxmeetings in. Niet iedereen die met een machine aan de slag gaat, heeft de informatie van de toolboxmeeting dus paraat. De mogelijkheden die KENNISS biedt, vormen daarom een mooie aanvulling. Ook in organisatorisch opzicht, trouwens, want alles kan worden meegenomen in de registratie en administratie van praktijktrainingen.'

'De toolboxmeetings en digitale instructies gaan alleen over het gebruik van onze machines. Cursussen laten we over aan de opleiders'



Wim van Veldhuizen

Husqvarna



Mark Jansonius

Product Owner KENNISS

De elektrificering van de gereedschapsvloot heeft een grote vlucht genomen, vertelt hij. Mensen in de groenvoorziening hebben nu te maken met een nieuw soort techniek. 'Wij hebben de afgelopen jaren veel marktaandeel gewonnen met onze accumachines. De meeste professionele eindgebruikers zijn er bijna volledig op overgestapt. Ondanks de jaarlijkse toolboxmeetings over de aangeschafte machines, zagen we bij klanten toch nog regelmatig storingen ontstaan door verkeerd gebruik. Vaak doordat mensen de noodzakelijke kennis over het gebruik niet paraat bleken te hebben. Dat die voortaan via KENNISS gemakkelijk kan worden gedeeld, zal zorgen voor minder storingen door verkeerd gebruik.'

In de hand

Volgens Van Veldhuizen gaat er nog steeds niets boven de praktische uitleg tijdens toolboxmeetings, waarbij iedereen de machines ook echt in de hand kan nemen. De instructievideo's die Husqvarna aanbiedt via KENNISS, sluiten daar zo veel mogelijk bij aan. 'We zijn gestart met een pilot, met video's over een paar van onze machines. Sindsdien zijn we zijn met het videoproductiebedrijf druk bezig om meer video's te maken. Vanaf dit najaar komen er van al onze belangrijkste accumachines instructievideo's beschikbaar. We kunnen aan die video's ook vragen toevoegen waarmee gebruikers hun kennis kunnen testen.'

Die vragenoptie is één van de tools waarmee het platform zich onderscheidt van openbare bronnen op internet, zoals filmpjes die op YouTube zouden kunnen worden geplaatst. Instructievideo's via KENNISS worden alleen gericht beschikbaar gesteld aan gebruikers van het accugereedschap van Husqvarna. 'Wij wijzen ze toe aan een klant, die ze vervolgens weer kan toewijzen aan een medewerker. Dat gaat via een leidinggevende, bijvoorbeeld een voorman. In elk geval een collega die weet wie met welke machine aan het werk gaat. Een voordeel is dat dat iedereen op deze manier precies de instructie krijgt die nodig is. Zeker praktische ingestelde mensen zitten niet te wachten op een overdaad aan informatie. Wij proberen daarom de drempel zo laag mogelijk te maken.'

Leermanagementsysteem

Naast de mogelijkheid om gericht en interactief instructies aan te bieden, ziet Van Veldhuizen



De instructies zijn te raadplegen op computer, telefoon of tablet.

‘We geven op een gemakkelijke manier precies de instructies die de gebruiker nodig heeft’

nog een belangrijk voordeel van het KENNISS-platform ten opzichte van openbare platforms zoals YouTube. Alles wordt onderdeel van het Leermanagementsysteem (LMS). Daarmee worden alle praktijktrainingen, presentielijsten en certificaten van medewerkers bijgehouden.

Met Husqvarna als klant breidt KENNISS zijn doelgroep uit, aldus Mark Jansonius, een van de oprichters van KENNISS. Het platform is

bedoeld voor groenaanemers en -beheerders zoals gemeenten en voor de hierop gerichte opleiders. Husqvarna behoort tot geen van beide groepen. ‘Husqvarna gebruikt ons platform voor één specifiek doel: content toewijzen aan de eigen klanten, met behulp van de mogelijkheden die software daarvoor biedt.’

Doelgroep

In het kader van een pilot werden de eerste instructievideo's afgelopen jaar gemaakt voor groenaanemer Krinkels. Van Veldhuizen legt uit: ‘We richten ons op onze nieuwste accumachines. Moderne grote bedrijven werken voor 90 procent met accumachines en gebruiken daarnaast wellicht een enkele brandstofmachine. Meestal zijn dat dan zwaardere bladblazers en kettingzagen. Voor de pilot met Krinkels is daarom ook nog een video gemaakt over een brandstofkettingzaag.’ Nu de pilot geslaagd blijkt en er nieuwe content bij is gemaakt, wil

Husqvarna het platform verder uitrollen onder zijn klanten.

Van Veldhuizen vindt dat KENNISS goed heeft gekeken naar de doelgroep. ‘Het systeem is zo toegankelijk mogelijk gemaakt, voor zowel de gebruikers van de content als voor de managers. Het platform sluit daarmee goed aan bij onze aanpak. Wij proberen onze video's zoveel mogelijk voor zich te laten spreken. Ook medewerkers die geen Nederlands spreken, kunnen de meeste uitleg goed begrijpen. Met het oog op de arbeidsmigranten in de sector denken we er niettemin over om de video's en bijbehorende teksten ook nog in een paar andere talen aan te bieden, zoals Pools of Hongaars.’



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!