

Opleiden in de taal van de vakman

InfoGroen ontwikkelt lesmateriaal samen met opleidingsbedrijf

Softwareprogramma's bieden veel mogelijkheden, uitbreidingen en opties. Om daar maximaal gebruik van te maken, zijn instructies en een opleiding onmisbaar. InfoGroen Automatisering is daar al minstens tien jaar van overtuigd. Daarom start bij hen geen enkele klant met een nieuwe module zonder een training op maat. 'Elk type mens heeft een andere leerstijl. Daar hebben wij onze e-learning op afgestemd.'

Auteur: Heidi Peters

'Als softwarebedrijf ben je altijd bezig met ontwikkeling', vertelt John Willemsen, directeur en oprichter van InfoGroen. 'Onze applicatie VisionMobile wordt bijvoorbeeld doorlopend uitgebreid met nieuwe functionaliteiten. Verlofaanvragen worden al direct verwerkt in diverse onderdelen van het bedrijf, van hr tot planning. We streven ernaar het werk voor onze klanten steeds eenvoudiger te maken. Vervolgens zijn deze klanten pas echt geholpen als er optimaal gebruikgemaakt wordt van onze mogelijkheden. Daar helpen wij hen bij door een opleiding te starten.'

E-learning als basis

Nieuwe klanten en bestaande klanten die een uitbreiding afnemen, krijgen eerst een korte

e-learningmodule voorgeschoteld. Hierin wordt de basis uitgelegd van de gekozen modules, die aansluiten op de functionaliteiten van de klant. Oftewel: alleen wat gekocht is, is zichtbaar. De bediening van het programma, het invoeren van klantrelaties, calculeren, het boeken van uren, factureren, de boekhouding – dat is zomaar een greep uit de korte e-learningmodules. 'Afhankelijk van je functie krijg je een set modules toegewezen die bij je functie passen. Elke e-learningmodule wordt afgesloten met een toetsje waaruit blijkt of de deelnemer de inhoud heeft begrepen', vertelt Willemsen. 'Wij kunnen ook zien wie de e-learning heeft gevolgd en hoeveel tijd erin is gestoken.'

Opleidingssessies

Na het volgen van deze modules organiseert InfoGroen een online opleidingssessie. 'Hierin kunnen vragen gesteld worden over de informatie uit de e-learningmodules. Vervolgens kijken we samen hoe voor dat bedrijf een inrichting op maat eruitziet. Samen draaien we als het ware aan de knoppen om de softwareprogramma's te configureren, passend bij het bedrijf of de organisatie. Niet elk bedrijf heeft namelijk alle mogelijkheden nodig; dat is afhankelijk van de bedrijfsgrootte of de soort werkzaamheden. Dit doen wij ook online. In coronatijd hebben we ervaren dat de opleiding veel beter beklijft als die online is en opgeknipt in twee delen van anderhalf uur, dan wanneer wij op locatie drie uur voor de groep staan.' Deze sessies gaan in op de behoeften van de klant. Tegelijkertijd blijven ze enigszins aan de oppervlakte, om te laten zien wat er met de software allemaal mogelijk is. Niet ieder bedrijf heeft er behoefte aan om alle details en mogelijkheden te weten en toe te passen, maar het kan wel.

Verdieping voor wie wil

Voor dat laatste heeft InfoGroen Automatisering aanvullend optimalisatiesessies, cursussen en gebruikersdagen. Zo

*InfoGroen zet online begeleiding in voor nieuwe medewerkers.*

kan er nog meer uit de investering worden gehaald. 'Er kan onvoorstelbaar veel', beaamt Willemsen, 'maar wat je afneemt en gebruikt, moet wel iets toevoegen. Voor de een is dat rust en overzicht, voor de ander het maken van betere calculaties, eenvoudig terugvinden van documenten of een betere planning. Dat is bij ieder bedrijf anders. Je ziet dat onze klanten, op ons advies, klein beginnen. Pas wanneer de functionaliteit goed is geïmplementeerd en de verwachte waarde toevoegt aan de organisatie, breiden ze uit, met ons crm-systeem, ons planningsysteem of VisionMobile. We hebben alles, dus als je wilt doorpakken, kan dat. En met elke uitbreiding doorlopen we weer de opleidingsstappen en beginnen de gebruikers opnieuw met de e-learning.'

Didactische vaardigheden

Een softwarepakket ontwikkelen is één ding; didactiek, het overbrengen van kennis, is iets anders. Willemsen: 'We werken al jarenlang met een specialistisch opleidingsbedrijf samen, voor het inrichten van de opleidingsmodules en de e-learning. Dat is een ander vak dan software; zij weten hoe je mensen opleidt. De e-learning bestaat uit een stukje theorie, een deel oefeningen, uitleg over de online helpmogelijkheden, filmpjes en aan het einde de toets. Het doorlopen hiervan neemt ongeveer anderhalf uur in beslag.'

Infogroen werkt nu twaalf jaar op deze manier. Dat levert niet alleen de klant, maar ook het softwarebedrijf veel op. De afnemer kan sneller

bediend worden en dus sneller aan de slag en voor de helpdesk worden zo veel vragen voorkomen. 'We merken dat klanten deze werkwijze accepteren en ook waarderen. Op deze manier voelen de deelnemers zich ook meer betrokken bij de instructie. Overigens koppelen wij wel terug naar de contactpersoon wie de e-learning daadwerkelijk heeft gevolgd en heeft afgerond.'

Doelgroep kennen

Op dit moment wordt al het lesmateriaal herzien. Na tien jaar komen er nieuwe inzichten om de hoek kijken waarmee de lesmodules nog beter worden. 'Alles wordt opnieuw opgebouwd. Daarvoor leveren wij overigens ook de input die het opleidingsbedrijf nodig heeft. Wij kennen namelijk onze doelgroep. Wij kennen

de groenvoorziener en de hovenier, wij hebben zelf groene vakkennis. Ook weten we vrij goed hoe de mensen denken die vanachter hun toetsenbord met ons programma werken. Wij weten hoe een dag eruitziet, hoe het bedrijf georganiseerd is en welke termen er worden gebruikt. Ook dat is belangrijk voor het lesmateriaal. Het draagt eraan bij dat de kennis zo goed en snel mogelijk landt.'

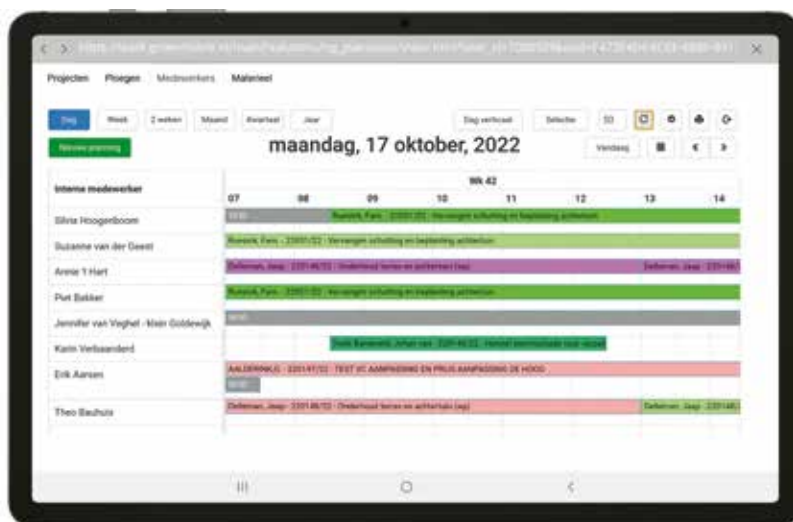
Eigen ontwikkeling

Als werkgever heeft Willemsen ook aandacht voor opleiding en ontwikkeling in zijn eigen bedrijf, waar inmiddels ongeveer 25 mensen werken. 'Onlangs zijn er vier nieuwe mensen begonnen, die nu samen de interne InfoGroen Academy volgen. Daarnaast is er coaching door de "oude rotten" die al lang bij ons werken voor de nieuwe en vaak nog jonge mensen. We hebben ook regelmatig trainingen over menstypen en over manieren waarop je het beste met mensen kunt omgaan, zowel collega's als potentiële klanten.'

Willemsen besluit: 'Weet je, wij doen al 35 jaar iedere dag aan ontwikkeling. Dan is het fijn om datgene wat je voor anderen creëert ook op de Bühne te brengen. We brengen maandelijks nieuwe versies uit met handige of leuke features. We hebben de mogelijkheid om op het startscherm van iedere klant een korte mededeling te plaatsen. Ook dat is iets wat wij inzetten, naast de digitale nieuwsbrieven, zodat de klant zich na de implementatie zelf kan blijven verbeteren.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!

*PlanVision*