



1

V-learning?

In de huidige trainingswereld zien we dat steeds meer contactcenters kritischer worden op het inzetten van traditionele trainingsvormen. Veel trainingstrajecten worden daardoor uitgesteld en veel budgetten zijn, in tijden dat het economisch iets minder ging, ingekrompen. Ondanks dat, blijft er altijd vraag aan scholing en dus ook aan training en instructie. Daarnaast is er een groeiende vraag naar alternatieven voor de klassieke face-to-face trainingen. Er wordt daarom steeds vaker naar aanvullende mogelijkheden gezocht om in die trainingsbehoefte te voorzien. NuGuRu heeft daarvoor dé perfecte oplossing: V-learning.

11

Door: Mary-Jo van de Velde – de Leeuw

VRAGEN AAN... RENÉ MULLIÉ

2

NuGuRu?

In 2007 hebben wij dit bedrijf met vier man waaronder François Boulangé opgericht. Iedereen kent hem van voor de camera als “Mister Lingo” maar hij heeft bijvoorbeeld ook allerlei dingen geproduceerd, geregisseerd en diverse spelformats ontwikkeld en is daarmee de perfecte partner. Daarvoor was ik oprichter van een narrowcasting-zender op hogescholen en universiteiten in Nederland. Ik hield me toen bezig met de techniek en de geautomatiseerde productie van videocontent. Een aantal jaren geleden waren we er nog steeds van overtuigd dat internet het nieuwe medium zou worden en in die zin leek het al heel veel op het narrowcasting van het begin. Uiteraard was de techniek natuurlijk ietsje minder ver. Denk maar eens aan YouTube wat niet veel meer was dan schokkend, blokkerig postzegeltje. Alles is straks video; internet en televisie gaan natuurlijk naar elkaar toegroeien, die scheidingslijn valt weg. Dat betekent dus ook een nieuwe manier van produceren voor internet en interactieve dingen en in dat spreekwoordelijk gat in de markt, zijn wij in 2007 gesprongen.

3

Wie zijn jullie klanten?

Wij werken voor een groot aantal klanten variërend van de Rabobank, Vodafone, Atos Origin, TNT, Robeco, YER maar ook de overheid zoals de provincie Noord Holland, gemeente Haarlem en de Kamer van Koophandel Amsterdam. Voor Vodafone hebben wij bijvoorbeeld V-learning ontwikkeld om het nieuwe telefoonsysteem op een vriendelijke manier uit te leggen. Je wilt dan ook weer niet het hele bedrijf op cursus sturen want behalve dat het veel tijd kost, willen mensen daar echt niet een halve dag voor van hun werkplek. Daarnaast kost het natuurlijk ook relatief veel geld om iedereen op te laten leiden. Met de gekozen V-learningoplossing kunnen medewerkers de stof tot zich nemen wanneer ze maar willen. In een tijd waarin veel medewerkers locatieafhankelijk werken, is dat ideaal. Het sloot wat dat betreft perfect aan bij de wensen van de klant!



“ALS BEDRIJF WIL JE TOCH ALLEEN MAAR RELEVANTE INFORMATIE AAN JE KLANTEN BIEDEN OP DE WEBSITE?”

4

Wat doen jullie precies op trainingsgebied?

Sinds 2008 ontwikkelt NuGuRu samen met een partner videotrainings-modules. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het Virtual Classroom platform dat door NuGuRu is ontwikkeld.

Het trainingsprogramma bestaat uit offline en online onderdelen, een optimale combinatie van traditionele klassikale of 1-op-1 coachingsessies afgewisseld met V-learning modules.

5

Wat heeft een klant daar aan?

Het gehele trainingsprogramma wordt aangeboden in een online omgeving waardoor gedetailleerde voortgangsrapportage mogelijk is.

Dit geldt niet alleen voor het trainen van medewerkers; bedrijven zoeken steeds naar vernieuwende manieren om hun boodschap (intern en/of extern) te communiceren. (Online) video is hierin sterk in opkomst, is echt vernieuwend en na persoonlijk contact de sterkste en rijkste vorm van communicatie. Het uitgangspunt hierbij is dat NuGuRu elk idee kan waarmaken. Elk idee!

6

Ontwikkelingen op het gebied van contactcenters?

Zeker voor bedrijven met een klantenservice is het belangrijk, om continu mensen te blijven trainen en op te leiden omwille van het serviceniveau. Dure klassikale trainingen kunnen vervangen of aangevuld worden door online modules, in een leer-scenario dat aansluit bij de cursist. De fysieke contact momenten kunnen dan efficiënt gebruikt worden om met elkaar bijvoorbeeld een case uit te werken. De theorie en toetsen zijn dan al online gedaan. Dat zijn allemaal voordelen die bedrijven tijdens de recessie hebben aangesproken, omdat dit direct tot kostenbesparing leidt. Wanneer de economie weer aantrekt dan gaan veel bedrijven vast weer een luxe dagje op de hei zitten, ook omdat het gewoon leuk is. Ondanks dat, ben ik ervan overtuigd dat V-learning steeds belangrijker wordt.

7

Klantcontact per telefoon is dus passé?

Ja! Vooral bij verzekeringsbedrijven hoor ik veel dat zij zo veel mogelijk mensen naar hun website willen lokken. Daar moet dan wel een redelijk alternatief tegenover staan. Als klanten

alleen maar antwoord op hun vraag kunnen krijgen wanneer ze door diverse pdf's of dikke handleidingen moeten worstelen, dan hangt iedereen gelijk weer aan de telefoon. Dus zorg voor heldere informatie die kort en krachtig is en exact is waar de klant naar op zoek is. Om alles nog persoonlijker en makkelijker consumeerbaar te maken is (interactieve) video een goede aanvulling!

8

Helpdesks kunnen dus opdoeken?

Wat je vaak ziet wanneer je helpdesks belt, dat ze je dan wel proberen te helpen en hoe? Ik heb meerdere malen meegemaakt dat er per e-mail een link gestuurd werd naar de oplossing op de website. Of nog erger: een mailtje met een pdf van de volledige handleiding! Terwijl elke bedrijf dat te maken heeft met klantenservice er verstandig aan doet om een kort instructiefilmpje te maken. Al was het voor 'de meest gestelde vragen' op de website. Dat spreekt veel meer aan dan een te uitgebreide in ingewikkelde handleiding in de vorm van een pdf. Mensen lezen steeds minder en wij adviseren daarom om door middel van video kort en krachtig en op een aantrekkelijke manier te communiceren.

9

Hoe zie jij de toekomst?

Online wordt steeds belangrijker en dat geldt zeker ook voor klantenservices. Het hoogst haalbare daarin is interactieve video. Je komt niet meer op een website puur en alleen om te lezen. Daarnaast zie je een verregaande integratie van social media; alle profielen worden overal bijgehouden en zijn aan elkaar gekoppeld. Mensen vinden het nu allemaal nog heel erg eng maar het heeft ook heel veel voordelen want je krijgt alleen nog maar 'informatie op maat'. Geen luiereclames dus voor mensen zonder kinderen. Dat is wat wij doen maar dan met video en videoboodschappen. Ook dat is helemaal dynamisch aan te sturen. Zoals iedere webpagina dynamisch wordt opgebouwd door middel van databases, datzelfde trucje kun je met video ook doen. Hierdoor wordt een video steeds meer afgestemd op de kijker en biedt je als organisatie alleen nog maar relevante informatie.

10

De grootste flater ooit?

Een tijdje geleden hebben wij een geweldige viral gemaakt in onze studio voor Jägermeister. Op de dag van oplevering bleek dat de gebruikte modellen nog geen achttien jaar waren

en dat moet bij drankreclames. Oeps, foutje! Niet echt onze schuld omdat de campagne en modellen door een groot reclamebureau waren gecast. De enige mogelijkheid was om de hele productie over te doen maar daar was geen budget meer voor. We hadden natuurlijk ook kunnen wachten tot de modellen achttien jaar worden...

11

Tenslotte...?

Wij zijn ervan overtuigd dat elk bedrijf binnen een paar jaar zijn eigen videodomein heeft. Bedrijven zoeken namelijk steeds naar vernieuwende manieren om hun boodschap te communiceren. (Online) video is hierin ook sterk in opkomst, is echt vernieuwend en na persoonlijk contact de sterkste en rijkste vorm van communicatie. Video heeft een hoge attentiewaarde en spreekt veel meer aan dan een tekstuele uiting zoals nieuwsbrief of 'meest gestelde vragen' op de website. Klantenservice krijgt door het gebruik van video ineens een gezicht! Welk bedrijf wil dat nou niet voor zijn klanten?

NuGuRu.TV

- NuGuRu BV is een video productiebedrijf met de focus gericht op nieuwe media.
- Voor uiteenlopende doeleinden kan NuGuRu concepten ontwikkelen en in video visualiseren. Wij kunnen het volledige productieproces (scripting, casting, regie, opnames en montage) verzorgen.
- De video wordt kant-en-klaar opgeleverd voor verdere integratie op het web, mobiel en of andere kanalen. Desgewenst kunnen wij een complete (video)webomgeving ontwikkelen/aanleveren.



www.nuguru.tv

“DOOR HET GEBRUIK VAN V-LEARNING KUNNEN HELPDESKS WEL OPDOEKEN”