

CASE STUDY

Hoe SnelStart de onboarding van de toekomst creëert met Studytube

En met behulp van het leerplatform kostbare tijd bespaart



STUDYTUBE



Inhoud

De cijfers	3
Over SnelStart	4
Uitdaging	6
Oplossing	7
Resultaat	11
Toekomst	12

Concrete cijfers

- ◆ van klassikale naar digitale trainingen: **25 uur bespaard** per week
- ◆ Toewijzen van trainingen: **1 uur tijdsbesparing** per nieuwe medewerker
- ◆ **70 eigen** trainingen gemaakt
- ◆ **90 automatische triggers** en werkstromen gecreëerd
- ◆ **90 procent** van het onboardingsproces geautomatiseerd
- ◆ 4 trainingen met behulp van AI gemaakt

“

Studytube heeft het werk op onze afdeling aanzienlijk vereenvoudigd, met name bij het flexibel in laten stromen van medewerkers en het bieden van een totaaloplossing voor opleiding en ontwikkeling.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'



Wie is Snelstart

Ruim 40 jaar geleden begon SnelStart als pionier met het vergemakkelijken van de administratie van organisaties met behulp van software. Door te blijven innoveren wil SnelStart meer waarde toevoegen aan de dienstverlening naar de meer dan 140.000 klanten. De organisatie richt zich inmiddels op meer dan alleen het bijhouden van de boekhouding of het verwerken van cijfers. Het doel is het bieden van een breed pallet aan oplossingen die verschillende bedrijfsprocessen ondersteunen. Dit moet ervoor zorgen dat ondernemers weer tijd overhouden om zich te richten op hun kernactiviteiten. Wij gingen in gesprek met Robbin van Wolferen, Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart' om te kijken hoe hun onboardingsproces is veranderd sinds het gebruik van Studytube.



**Klant sinds:
2021**



**Aantal
medewerkers:
200+**



**Aantal klanten:
140.000**



**Oplossingen:
Onboarding,
medewerkers-
ontwikkeling**



Producten

- ◆ Learning Experience Platform
- ◆ Online trainingsbibliotheek
- ◆ LMS
- ◆ Auteursstool
- ◆ Opleidingsintermediar

“

Bij SnelStart streven we naar een gedeelde missie en visie, zodat iedereen weet waarom we doen wat we doen. Het is cruciaal dat we ons niet als eilandjes opstellen, maar als een verenigd geheel. Dit versterkt niet alleen de medewerkerstevredenheid, maar ook onze gezamenlijke kracht. Samen vormen we één team met één doel.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'



 **snelstart**



Uitdaging

Een **inefficiënt** en **omslachtig** onboardingsproces

SnelStart heeft een flinke groei doorgemaakt. Dat vertaalt zich niet alleen in een stijgend aantal klanten, maar ook in een steeds groter wordend medewerkersbestand. Om al die klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn en ervoor te zorgen dat alle medewerkers hetzelfde naar buiten dragen, is een uniforme en efficiënte onboarding essentieel.

Voor de komst van het leerplatform van Studytube werden alle trainingen fysiek en klassikaal gegeven. Dit was kostbaar en vroeg een enorme investering van de collega's binnen het KCC van SnelStart die de fysieke trainingen gaven en een aardige financiële kluif was voor SnelStart. Bovendien was het voor Robbin en zijn team onmogelijk om de voortgang van medewerkers tijdens de onboarding bij te houden.

Tot slot volgen vernieuwingen en veranderingen elkaar in razendsnel tempo op in de IT-branche en in de producten van SnelStart. Om ervoor te zorgen dat medewerkers precies weten hoe zij hun klanten het beste kunnen ondersteunen, moet het leeraanbod continu op de vernieuwingen worden aangepast.

“

Toen we op Studytube stuiten, waren we aangenaam verrast door het alles-in-één pakket dat het bood, wat precies was waar we naar op zoek waren. Het leerplatform heeft ons in staat gesteld om ons inwerktraject te digitaliseren en we hebben het gebruik van het platform volledig omarmd.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'





Oplossing

Sneller, beter en effectiever onboarden met het leerplatform van Studytube

Op dit moment gebruikt SnelStart het leerplatform van Studytube voor het KCC. De medewerkers van deze afdeling staan dag in, dag uit klanten telefonisch te woord. Het leerplatform van Studytube en de ontwikkelingsmogelijkheden die hiermee gepaard gaan, motiveert en inspireert deze medewerkers. De afgelopen jaren hebben Robbin en zijn team het onboardingsproces van deze afdeling compleet getransformeerd, met behulp van het leerplatform, en dat heeft zijn vruchten afgeworpen.

Automatisering en digitalisering

Met behulp van automatische triggers in het leerplatform van Studytube, is Robbin in staat om bijna het gehele onboardingsproces te automatiseren. Deze triggers stel je eenmalig in en vervolgens heb je er geen omkijken meer naar. Inmiddels heeft Robbin 50 automatische triggers en 40 werkstromen ingesteld, wat voor een enorme tijdswinst zorgt. Dat ziet er in de praktijk als volgt uit:

Zodra een nieuwe medewerker wordt toegevoegd aan het systeem, wijzen de triggers deze direct aan zijn of haar team toe. Dit activeert weer een trigger die een automatische e-mail naar de medewerker stuurt en leerlijnen toewijst. Na afronding van de onboardingsleerlijnen ontvangt de medewerker een afsluitende e-mail met de aankondiging van optionele nieuwe leerlijnen. Iets wat in het verleden allemaal handmatig gebeurde.

“

Dankzij Studytube hebben we ons onboardingsproces voor ongeveer 90 procent weten te automatiseren. Elke nieuwe medewerker wordt automatisch aan het juiste team toegewezen, krijgt gepersonaliseerde e-mails en leertaken, en na afronding ontvangen ze zelfs automatische updates over nieuwe leerlijnen. Dit alles gebeurt zonder enige handmatige inspanning van onze kant, wat de efficiëntie en het inzicht in de vaardigheden van medewerkers enorm verhoogt.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'



 **snelstart**

Extra aandacht met behulp van data

Het Learning Management Systeem (LMS) van Studytube stelt SnelStart nu ook in staat om mee te kunnen kijken met de voortgang van nieuwe medewerkers in het onboardingsproces. Aan de hand van data over de afgeronde trainingen, hoe vaak een medewerker een training volgt en hoe lang zij erover doen, kan Robbin inschatten of bepaalde medewerkers misschien wat extra aandacht of ondersteuning nodig hebben. Een ideaal hulpmiddel om het overzicht te bewaren en bij te sturen indien nodig.

“

Als een medewerker significant langer over trainingen doet dan gemiddeld, of herhaaldelijk een quiz moet overdoen, gebruiken we deze informatie uit het LMS om gericht problemen aan te pakken en bij te sturen. Hierdoor kunnen we erop vertrouwen dat elke medewerker na het inwerktraject de nodige vaardigheden bezit om met vertrouwen hun werkzaamheden uit te voeren.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'



Het meest relevante (zelfgemaakte) leeraanbod

De snel veranderende aard van de IT-markt en de producten van SnelStart zorgen ervoor dat trainingen altijd up-to-date en relevant moeten zijn. Dit realiseert Robbin met de Auteursstool met AI-co-piloot. Inmiddels heeft hij 70 trainingen gemaakt met deze tool, die voorheen klassikaal of één-op-één werden gegeven. Met behulp van de Auteursstool kan één persoon in een fractie van de tijd een divers aanbod aan trainingen maken, wat een aanzienlijke tijds- en kostenbesparing oplevert. Deze trainingen zijn vervolgens eenvoudig aan te passen aan veranderingen in de markt of de organisatie.

De AI-mogelijkheden van de Auteursstool stellen Robbin daarnaast in staat om met minimale inspanning toch doeltreffende trainingen te maken. Hij voert de benodigde informatie in en de AI-co-piloot doet de rest van het werk.



“

Voorheen was kennisoverdracht een één-op-één proces. Dankzij de Auteursstool met AI van Studytube ontwikkelen we nu algemene trainingen over bijvoorbeeld internetverbindingen en e-mailprotocollen. Daarnaast maken we specifieke trainingen op maat voor onze eigen organisatie. We experimenteren met AI om de trainingen te verrijken, continu te verbeteren en uniformiteit en didactische kwaliteit te waarborgen.



Robbin van Wolferen
Senior Medewerker Kwaliteit KCC bij SnelStart'



 **snelstart**

Resultaat

Automatisering en tijdsbesparing

De automatisering van het onboardingsproces heeft een grote rol gespeeld in efficiëntieverbetering. Met in totaal 50 ingestelde automatische triggers en 40 automatische werkstromen heeft SnelStart het mogelijk gemaakt om nieuwe medewerkers automatisch toe te wijzen aan teams, hen te voorzien van de noodzakelijke trainingen en hen op de hoogte te houden van hun voortgang zonder handmatige interventies. Dit levert aanzienlijke tijdswinst op; tot wel een uur aan tijd per nieuwe medewerker die binnenkomt. Met Studytube zorgt SnelStart nu voor een soepele en gestroomlijnde ervaring voor zowel de nieuwe medewerkers als de teammanagers.

Een overzichtelijk en flexibel proces

Met Studytube zorgt SnelStart nu voor een soepele en gestroomlijnde ervaring voor zowel de nieuwe medewerkers van het KCC als de teammanagers. Daarnaast maakt Studytube het onboardingsproces van het KCC van SnelStart een stuk flexibeler. Door over te stappen naar digitale trainingen, kunnen nieuwe medewerkers flexibel instromen, op elke dag en elk moment. En dit bespaart bovendien veel tijd. Waar er voorheen tot twee medewerkers 40 uur per week bezig waren met begeleiden, het geven van trainingen en het beantwoorden van vragen, is dit nu teruggebracht tot slechts 15 uur per week. Dat is een besparing van 25 uur per week!

Ook is het hele proces een stuk overzichtelijker geworden dankzij de integratie van Studytube met Power BI. SnelStart heeft op deze manier op maat gemaakte dashboards ontwikkeld die gedetailleerd inzicht bieden in de voortgang en behoeften van medewerkers. Hierdoor kunnen managers gerichte ondersteuning bieden waar nodig. Dit stelt SnelStart in staat om nieuwe medewerkers effectiever te onboarden en hun ontwikkeling binnen de organisatie te ondersteunen.

Toekomst

Een organisatiebrede, uniforme onboarding

In de toekomst van de onboarding bij SnelStart ligt de focus op het waarborgen van een solide basis kennis van de SnelStart-producten bij iedereen in de organisatie. Dit streven gaat verder dan alleen het Klant Contact Centrum, waar de basis van het product al goed wordt overgedragen. Het idee is dat dit inzicht organisatiebreed gedragen wordt, zelfs door ontwikkelaars die mogelijk niet direct met het product werken, maar wel kunnen profiteren van deze kennis voor het ontwikkelen van nieuwe functies. Dit initiatief voorkomt verwarring en helpt vragen die medewerkers over de producten hebben te beantwoorden.

Teammanagers spelen een sleutelrol

De uitvoering van dit plan vereist een actieve rol van de teammanagers, vooral in het onderhouden van deze basiskennis bij medewerkers die al langer bij de organisatie betrokken zijn. Sommige langzittende medewerkers bezitten al deze kennis vanuit eerdere ervaringen, zoals een klantenserviceverleden, en hebben mogelijk geen aanvullende training nodig. Voor anderen zal dit echter maatwerk vereisen, gebaseerd op individuele behoeften en gaps in hun kennis. Teammanagers spelen een cruciale rol in dit proces, door in overleg met medewerkers te bepalen wie welke training nodig heeft, om zo iedereen op het juiste kennisniveau te brengen en te houden.



STUDYTUBE

Meer weten over Studytube en het onboardingsproces?

Met het alles-in-één-leerplatform van Studytube ontwikkel je moeiteloos een succesvolle leercultuur. Dankzij onze Skill Navigator met geïntegreerde AI heb je continu inzicht in de benodigde skills in jouw teams en krijgen jouw medewerkers steeds weer de best passende trainingen voorgesteld. En met onze Auteursstool met AI maak je razendsnel de beste trainingen. We laten het je graag zien in een vrijblijvende online demo.

Plan een demo

STUDYTUBE

**Designed with
your future
in mind.**

www.studytube.nl

Danzigerkade 17,
1013 AP Amsterdam

info@studytube.nl

Service: 020 - 779 69 94
Office: 020 - 233 02 17