



Tekst: Tamara Brouwers Beeld: PaletteCAD

Intuïtief en zeer toegankelijk

ZONDER TECHNISCHE ACHTERGROND DE SOFTWARE EIGEN MAKEN: HET KAN!

Iedere interieurbouwer kan aan de slag met de intuïtieve PaletteCAD software, ook zonder technische achtergrond. "Wij helpen de klant om zich de software eigen te maken, in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier", zegt mede-eigenaar Sander Tiems.

Met PaletteCAD kunnen interieurbouwers, ontwerpers en architecten gedetailleerde ontwerpen maken van interieurs, inclusief meubels, decoraties en verlichting. Voor veel interieurbouwers is dit nieuw, maar koudwatervrees is volgens Tiems onnodig. "Op het moment dat een klant onze software aanschaft zijn er meerdere contactmomenten. Wij helpen de gebruikers op weg."

Op afstand kunnen de PaletteCAD medewerkers laten zien hoe de software werkt

en hoe de interieurbouwer met zijn eerste project kan beginnen. "Wij raden onze klanten aan om voor elke medewerker een eigen account aan te maken. Dit aantal is niet afhankelijk van het aantal licenties. Iedereen met een account heeft toegang tot Palette University, ons videoplatform. Hierop zijn momenteel al 350 video's te zien, die uitgebreid op de software ingaan. Van de absolute basis, tot hele lastige punten. Zo kan elke gebruiker de informatie in eigen tempo tot zich nemen."

ECHTE INTERACTIE MET EEN TRAINER

Het leren kennen van de in's en out's van de software, kan ook door een training op het kantoor van PaletteCAD. "Vaak vinden mensen het prettiger om echte interactie met een trainer te hebben. We bieden daarom twee verschillende trainingen aan. De eerste is de basistraining van een dag, voor mensen die PaletteCAD nog helemaal niet kennen. Speciaal voor de interieurbouwer is er onze training Houttechniek. In een dag leren de

'VAAK VINDEN MENSEN HET PRETTIGER OM ECHTE INTERACTIE MET EEN TRAINER TE HEBBEN'

deelnemers om een kast te bouwen die productieklaar is. Dit begint met het inzetten van de bibliotheek, waar heel veel objecten van bekende merken in staan. Klanten kunnen hun specifieke werkmethode opslaan in een eigen bibliotheek."

Iedere deelnemer krijgt naderhand een kopie van de training in de mail, zodat hij de informatie kan blijven gebruiken. "Een maatwerktraining op locatie is ook mogelijk. Dan gaan we in op heel specifieke bouwwerken die de deelnemer graag zou willen ontwerpen."

SERVICE OP MAAT

Hoe vaak een klant een training kan volgen, heeft te maken met het servicecontract dat hij afsluit, zo legt Tiems uit. "Elke klant heeft het Essential contract. Hierin zitten inbegrepen de software- en catalogus updates alsook de basis installatiehulp. Elke klant kan tevens een ticket aanmaken als hij vastloopt tijdens zijn project. Bij het Essential contract is er dan een vaste uurprijs. Gebruikers met een Plus contract krijgen (naast de basis) toegang tot Palette University en één keer per jaar training op kantoor te Nuth. Het complete contract bestaat uit twee trainingen en toegang tot extra's in de licenties. Deze klanten kunnen zoveel gebruik maken van onze helpdesk als ze willen. Dit contract raden wij altijd aan, want als je één uur per maand een beroep doet op de helpdesk, dan heb je je investering er al uit."

Via PaletteCAD kan de gebruiker eenvoudig een ticket aanmaken. "We reageren gemiddeld binnen twee uur en kijken dan remote mee. Als de interieurbouwer moeite heeft met het plaatsen van een deur, dan gaan we deze niet voor de klant invoegen, maar we leren hem hoe hij dit zelf kan doen. Deze service wordt door onze klanten als zeer goed beoordeeld." ■



Iedereen kan leren hoe de PaletteCAD software werkt.



Training op het kantoor van PaletteCAD te Nuth.



De training blijft ook na de cursusdag beschikbaar voor de deelnemer.