

Scholing en ondersteuning voor gebruikers

CAD EN CAM VRAGEN MEER DAN ALLEEN SOFTWARE

Ook wie niet met de toepassing werkt, associeert de naam Palette CAD vooral met ontwerpsoftware voor interieurbouw en meubelproductie. Minder zichtbaar is hoe groot de rol van service, ondersteuning en scholing rond het programma is. Volgens Daan Spork, kwaliteitsmanager bij Palette CAD, vormt juist dat onderdeel een belangrijk fundament onder het gebruik van de software.

Tekst: Tamara Brouwers Beeld: Palette CAD

"Een groot deel van ons werk bestaat uit het ondersteunen van gebruikers", zegt Spork. "Dat doen we met trainingen, online uitleg en een helpdesk die dagelijks vragen over het tekenen en de productie beantwoordt."

Op de nieuwe kantoorlocatie van Palette CAD is daarom bewust meer ruimte ingericht voor trainingen. Daar ontvangen medewerkers wekelijks gebruikers voor scholing rond het programma. De

basisscholing vormt daarbij het startpunt voor nieuwe gebruikers en deze maakt hen in korte tijd wegwijs in de software.

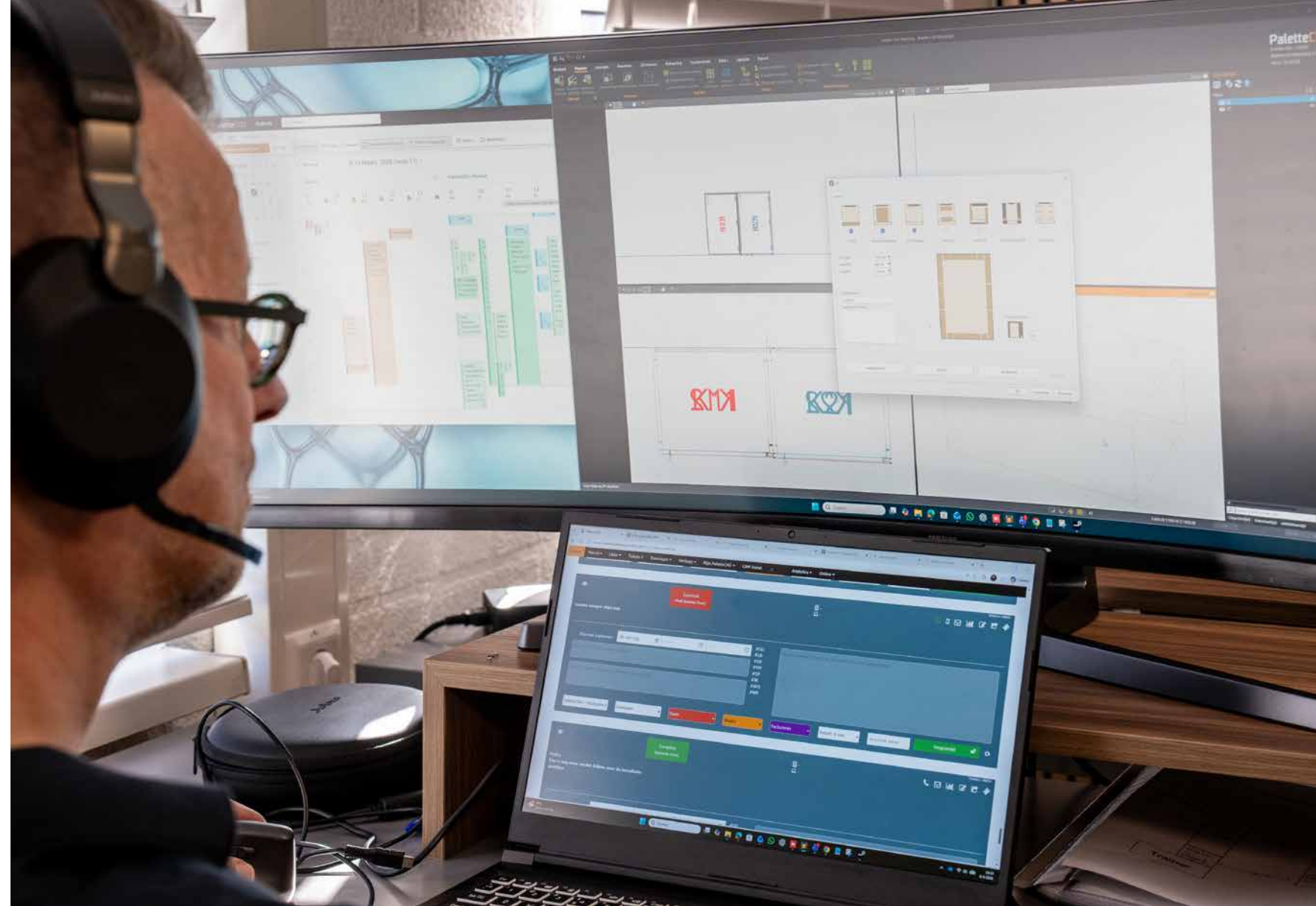
BREDE REEKS SCHOLINGEN

Op dit moment biedt Palette CAD vijf verschillende trainingen aan. De basisscholing vormt het startpunt voor nieuwe gebruikers. "Die is bedoeld voor iedereen die met het programma wil gaan werken, ongeacht de branche", vertelt Spork.

Daarna volgen meer gespecialiseerde trainingen. In de cursus Corpusconfigurator leren deelnemers hoe zij snel kasten ontwerpen en een eigen productcatalogus opbouwen. In de training Projectrealisatie werken deelnemers vanuit zo'n catalogus een eerste keukenontwerp uit dat direct geschikt is voor presentatie en productie.

Voor gevorderde gebruikers zijn er de trainingen Houttechniek 1 en 2. Daarin leren deelnemers meubels tekenen zonder

Training op locatie: deelnemers leren stap voor stap werken met het programma.



Een medewerker van het CAD supportteam werkt met het ontwerp- en presentatiesysteem van Palette CAD.

'DE AFGELOPEN JAREN ZAGEN WE DAT TICKETS GEMIDDELD BINNEN VIER UUR WERDEN AFGEHANDELD'

gebruik van de configurator, bijvoorbeeld door te werken met losse meubelplaten.

Behalve groepsscholingen verzorgt Palette CAD ook bedrijfsspecifieke trainingen. Daarbij stemmen trainers de instellingen en bibliotheken af op de werkwijze van een individuele onderneming. "Wij brengen de kennis van het programma mee en de klant de kennis van zijn eigen productieproces. Door dat samen te brengen ontstaat meteen een bruikbare catalogus."

Het bedrijf werkt ook aan een nieuwe CAM-training, gericht op de koppeling met CNC-machines en het optimaliseren van de productieaansturing.

ONLINE ONDERSTEUNING

Online ondersteuning speelt eveneens

een belangrijke rol. Via Palette University hebben gebruikers toegang tot een videobibliotheek met inmiddels ongeveer vierhonderdvijftig instructievideo's.

"Dat zijn zowel korte video's per functie als langere tutorials waarin een volledig ontwerp wordt opgebouwd. Mensen die met de software werken kunnen daar in hun eigen tempo doorheen en precies opzoeken wat ze nodig hebben."

Voor technische vragen is er ook een online helpdesk. Via het portaal Mijn Palette CAD kunnen klanten tickets indienen die direct bij het supportteam terechtkomen. Dat team bestaat uit acht medewerkers. Zes hiervan beantwoorden vragen over het tekenen in CAD, twee medewerkers richten zich op koppelingen met CAM.

Volgens Spork waarderen gebruikers de helpdesk vooral om de snelheid en inhoudelijke kennis. "De afgelopen jaren zagen we dat tickets gemiddeld binnen vier uur werden afgehandeld. Vaak gaat het nog sneller, afhankelijk van de vraag."

Binnen het programma zelf is bovendien uitgebreide documentatie beschikbaar. Via de F1-hulpfunctie krijgen gebruikers toegang tot een doorzoekbare kennisbank met meer dan duizend pagina's aan uitleg.

"Met Palette CAD kun je relatief snel leren tekenen," zegt Spork. "Maar ondersteuning op hoog niveau leveren, vraagt veel kennis en ervaring. Daarom investeren we continu in de opleiding van onze eigen medewerkers." ■