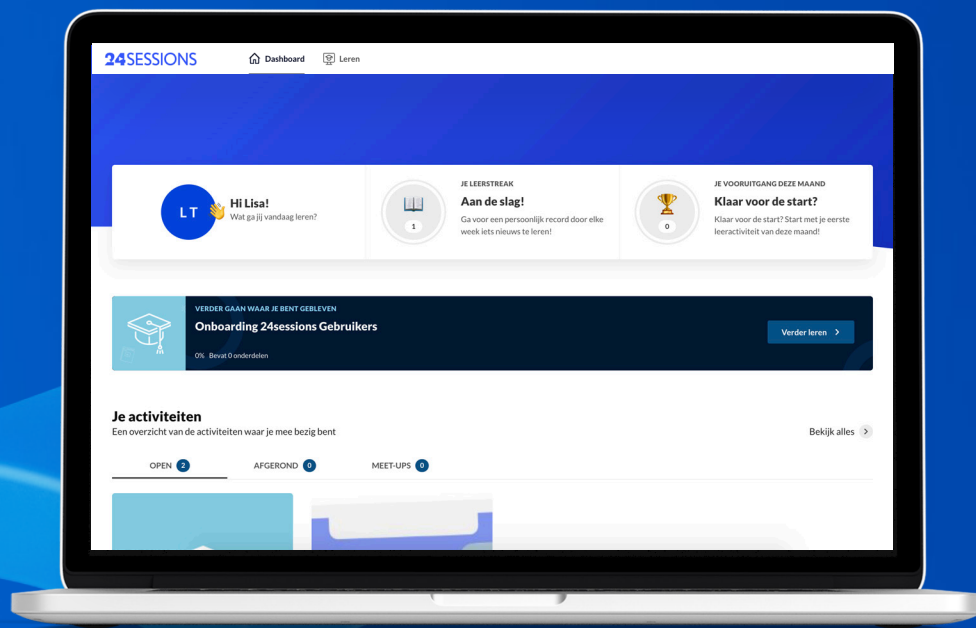


# Klanten onboarden met Hubper

ZO DOET 24SESSIONS DAT



# 24sessions

Hoogwaardig contact tussen bedrijven en haar klanten zo makkelijk mogelijk maken, dat is waar de videobel oplossing van 24sessions voor staat. 24sessions is een in Amsterdam gevestigde organisatie die bedrijven helpt met world-class video calls, die communicatie verbeteren en simplificeren. De tool is perfect voor bedrijven die complexe producten verkopen die een persoonlijke aanpak vereisen, denk bijvoorbeeld eens aan een bank die een hypotheek verkoopt.

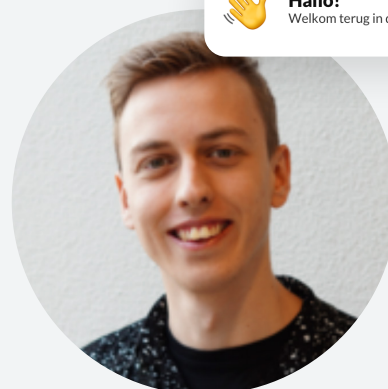
## Onze samenwerking

Maar hoe zet je als medewerker zo'n videogesprek op? En hoe communiceer je nieuwe features met diegene die deze tool gebruiken? Daar komt het platform van Hubper om de hoek kijken!

Met het leerplatform maakt 24sessions haar klanten wegwijs in deze vette tool. De online academy haakt al op het begin aan bij de reis die klanten afleggen bij 24sessions. Of klanten nu technisch onderlegd zijn of niet, op deze manier kan iedereen op zijn of haar eigen tempo kennismaken met de tool van 24sessions.

# In deze klantcase

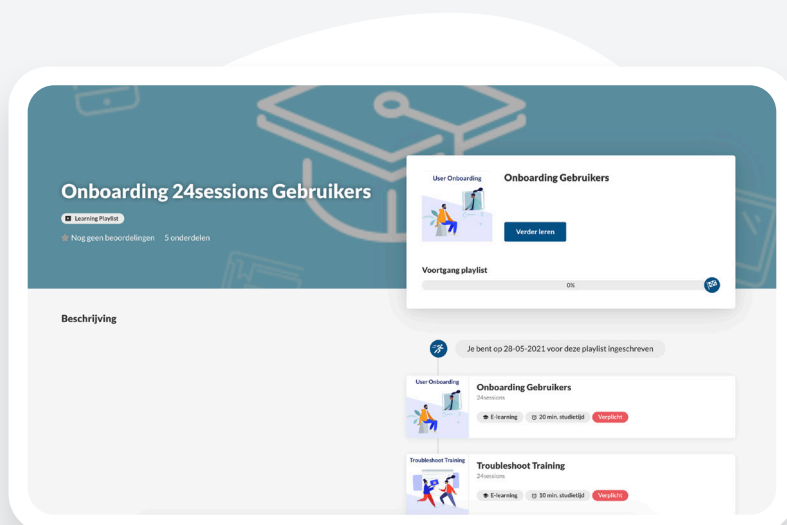
Gaan we in gesprek met Martijn Blom, Community Manager bij 24sessions en verantwoordelijke voor de 24sessions academy. Hij vertelt ons hoe Hubper hen helpt in het nog beter opleiden en begeleiden van hun klanten.



 **Hallo!**  
Welkom terug in de academy

## De 24sessions Academy

Gaan organisaties aan de slag met 24sessions? Dan staat er in de 24sessions academy een Learning Playlist klaar die ze door alle features van het product heen leidt. Deze Learning Playlist wordt ingezet als een onboardingtraject, zodat nieuwe klanten niet meteen in het diepe worden gegooid. Deze Learning Playlist belicht alle aspecten van het videobellen; van de waarom-vraag, tot de praktijk, tot alle verschillende features van 24sessions. Naast deze Learning Playlist met basisinstructies kunnen klanten ook terecht in de online academy voor verschillende microlearnings. Deze microlearnings focussen zich op extra skills, waardoor klanten nog optimaler gebruik kunnen maken van de tool. Denk hierbij aan microlearnings over: “Hoe zorg je ervoor dat je camera zo goed mogelijk staat?” en “Hoe zorg je voor het beste geluid?”.





## Warehouse

Lanceert 24sessions een nieuwe feature? Dan is het belangrijk dat iedereen hiervan op de hoogte is! 24sessions is daarom groot fan van ons Warehouse, waarin je updates eenvoudig kan doorvoeren binnen al je online trainingen. Het Warehouse is het Content Management Systeem binnen Hubper, waar je al je trainingen in terugvindt. Als je vanuit hier iets aanpast in een stuk content, zijn alle trainingen waarin dat stukje content verwerkt is allemaal weer up-to-date.

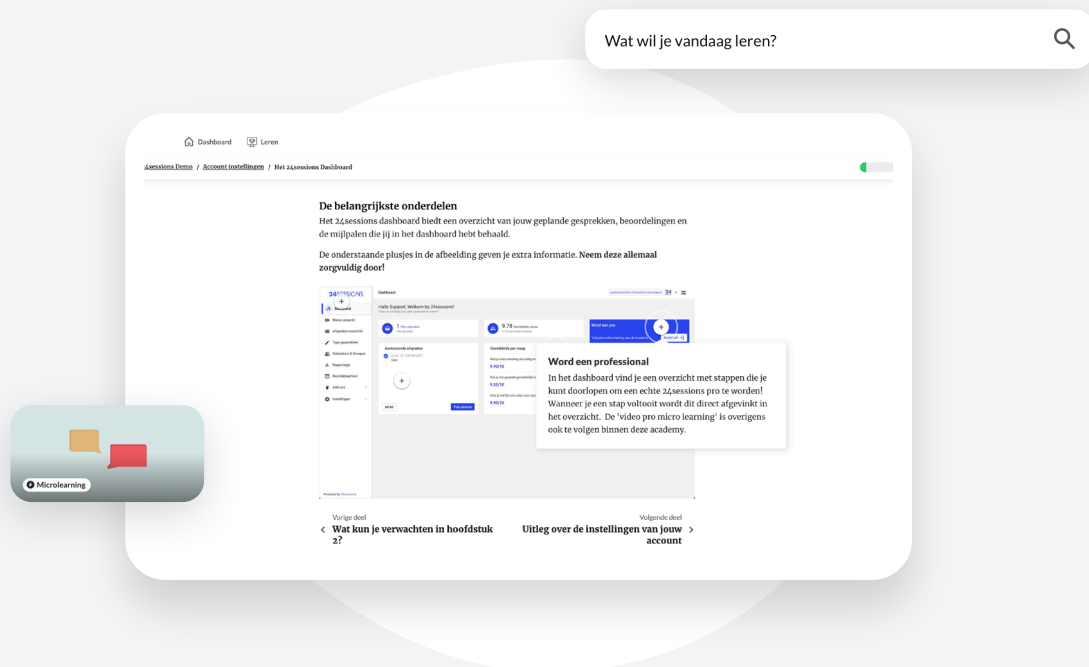


## Single sign-on

Je hebt veel kennis tot je genomen maar als puntje bij paaltje komt is het lastig om deze opgedane kennis om te zetten in de praktijk. Herkenbaar? Daar heeft 24sessions een slimme oplossing voor. Door de Single sign-on koppeling met Hubper kunnen klanten eenvoudig terugschakelen naar de academy wanneer ze vastlopen. Door deze integratie hoeven gebruikers maar één keer in te loggen, en hebben ze zowel toegang tot 24sessions als tot de academy. Informatie blijft hierdoor altijd toegankelijk.

# Interactief leren

24sessions is liefhebber van verschillende interactieve leervormen binnen het online leerplatform. Zo gebruiken ze veel hotspot afbeeldingen. Met deze vorm plaatsen ze de plusjes nauwkeurig op een bepaalde plek op het scherm, zodat de klant precies weet welke knop wat doet. Dit sluit beter aan bij het product van 24sessions, dan bijvoorbeeld een lange lap tekst die klanten moeten lezen. Bovendien voldoet het aan de groeiende behoefte dat iedereen steeds visueler wil leren. Een andere leervorm die vaak voorkomt binnen de 24sessions academy? Dat zijn de gifjes. Je kent ze vast wel van WhatsApp, maar ze doen ook goed hun werk in de 24sessions academy. Het laat klanten namelijk de gehele actie zien die ze moeten uitvoeren; van A tot Z. Bovendien is het interactief en maakt het leren leuk! Kortom; 24sessions is fan!



# Klanten beter van dienst zijn met de online academy

Voordat Hubper op het pad van 24sessions kwam organiseerde zij veelal live trainingen, waarbij een trainer fysiek langskwam. Dit kostte veel tijd en omdat deze sessie niet werd opgenomen, was de kennis niet overal en altijd beschikbaar. De 24sessions academy tackelt eigenlijk al deze problemen. Met de academy biedt 24sessions bestaande en nieuwe klanten een traject aan die zij ten alle tijden kunnen doorlopen. Met de Learning Playlist en losse microlearnings belichten zij alle features van de tool. Op deze manier kunnen klanten het product snel en inhoudelijk leren. “Ideaal voor specifieke use cases waarin klanten het product net iets anders gebruiken of iets anders inrichten.”

The screenshot displays the 'Onboarding Gebruikers' (User Onboarding) interface. At the top, there is a header with the title 'Onboarding Gebruikers' and a navigation button 'Ga verder met leren' (Go further with learning) next to the text 'Gemiddelde leertijd is 20 minuten' (Average learning time is 20 minutes). Below the header, there are three video thumbnails:

- Welkom video**: Welkom bij de 24sessions Academy! (1 Onderdelen)
- Algemene voorbereiding**: Hier doel van dit hoofdstuk is om de 'waaron' achter het videobellen goed te begrijpen. (5 Onderdelen)
- 24sessions Demo**: Nu duidelijk is hoe en waarom we gaan videobellen kunnen we beginnen aan de praktijk! (17 Onderdelen)

On the right side of the interface, there is a 'JE RANKING' (Your Ranking) section showing a trophy icon, the number '14', and a 'Fantastisch!' (Fantastic!) notification: 'Je staat in de Top 10! Je hebt op dit moment 14 activiteiten afgerond.' (You are in the Top 10! You have completed 14 activities at the moment.)

# Wisselwerking met het helpcenter

Mochten klanten toch nog met vraagtekens achter blijven, dan kunnen zij terecht bij het helpcenter van 24sessions. Met de komst van de online academy is tussen deze twee kanalen een interessante wisselwerking ontstaan. Zijn er vragen die binnenkomen in het helpcenter, maar die uitgebreid beantwoord worden in de academy? Dan kan 24sessions deze klanten doorsturen naar de academy. Als er anderzijds vragen zijn die vaker naar voren komen in het helpcenter, wordt dit weer teruggekoppeld naar de academy. Handig!



“Door het sterrensysteem van Hubper kunnen klanten eenvoudig onze leeractiviteiten beoordelen. Ik vind het een toffe, laagdrempelige manier van feedback geven. Het geeft ons waardevolle inzichten en vertelt ons of & hoe we het beter kunnen doen.”

Martijn Blom, 24sessions





# Customer journey

De academy is voor 24sessions een goede tool om de basis op te zetten voor nieuwe klanten. Daarom komen klanten al snel in contact met het platform. Hoewel sommige klanten nog de voorkeur geven aan een fysieke training, probeert 24sessions de academy echt in te zetten als onboardingstool. Op deze manier weten klanten meteen: dit kan het product en hier kunnen we mee aan de slag. “Dat is voor ons heel belangrijk. Via de online academy kunnen klanten alles leren over 24sessions en onze features. Dat is kostenbesparend en tijdsefficiënt. Erg waardevol dus om de academy meteen aan het begin van deze journey in te zetten.”

“We pushen steeds meer naar de online academy. Dat werpt zijn vruchten af; we zien alsmaar hogere completion rates – van boven de 60%. Dat is netjes en daar streven we ook naar: hoe sneller de gebruikers het platform kennen, hoe beter.”

Martijn Blom, 24sessions

# Waarom Hubper zo goed werkt volgens 24sessions

“Het Hubper leerplatform is mooi ingepakt in ons eigen platform. Door de API koppeling kunnen klanten zonder extra te moeten inloggen terecht in de academy. Dat maakt het laagdrempelig en toegankelijk. Bovendien halen we veel uit het warehouse systeem. Doordat content vanuit één centrale plek aangepast kan worden, kunnen nieuwe features snel teruggekoppeld worden naar onze klanten.

Ook de learning analytics vinden we fijn: ze geven ons waardevolle inzichten. Als we zien dat veel nieuwe users de onboarding nog niet hebben voltooid, kunnen we dit direct aansturen. Deze features in Hubper vinden we echt top.

Tot slot vind ik het tof dat er natuurlijk de mogelijkheid is om op deze schaal onze nieuwe klanten te onboarden. Het feit dat we interactieve vormen kunnen gebruiken om informatie over te brengen aan onze nieuwe klanten geeft voor ons wel echt dat beetje extra.”

Martijn Blom

24sessions

Wil jij net zo'n vette ervaring met een online academy voor jouw organisatie? Één van onze Product Specialisten staat klaar om naar de kansen van jouw organisatie te kijken!

NEEM CONTACT OP