

Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com

Technischer Support und Schulung aus dem Videostudio von De Jong DUKE

In Europa und den USA trinken viele Menschen täglich Kaffee, Tee oder andere Heißgetränke aus einer Kaffeemaschine im Büro, ohne zu wissen, dass es sich um eine niederländische Maschine handelt, die diesen Kaffee zubereitet. Schließlich trägt die Maschine oft die Marke eines Kaffeelieferanten. De Jong DUKE ist das niederländische Unternehmen, das diese Maschinen herstellt. Das Familienunternehmen wurde im Jahr 1897 gegründet. Seit vielen Jahren stellt das Unternehmen innovative Kaffeemaschinen her. In den Niederlanden und in den USA gehört das Unternehmen zu den am schnellsten wachsenden Firmen. Mehrere Produkte wurden mit Preisen ausgezeichnet, darunter der Red Dot Award, der iF Design Award und der European Design Award für Nio.



Jelle Servaas und Kenny Stuy van den Herik sind für den Support und die Schulung der De Jong DUKE-Kundschaft zuständig. Diese Kundschaft verkauft die Maschinen als Teil ihres Dienstleistungsangebots an den Endkunden. Dabei ist die Kaffeemaschine Teil des Umsatzmodells. Die endgültigen Endverbraucher oder Nutzer sind Unternehmen, die Kaffee als Dienstleistung für Personal und Gäste über Kaffeemaschinen anbieten.



Unterstützung von Live-Streams

Bei der Kundenbetreuung hat sich Video während der Corona-Periode als sehr wichtig erwiesen. Zu Beginn wurde dafür ein Laptop mit einer Kamera verwendet. Doch schnell entstand der Bedarf nach einer professionelleren Lösung. So fiel die Wahl auf GetyourStudio. Schulung und Support werden nun vom Videostudio aus durchgeführt. Die visuelle Kommunikation erweist sich als ein großer Erfolg. Obwohl die Maschinen von De Jong DUKE so konstruiert sind, dass sie lange Zeit störungsfrei arbeiten können, sind "Hände vor Ort" immer noch notwendig. Beim Einbau ist zum Beispiel ein ordnungsgemäßer Anschluss erforderlich, und der Mechaniker kann das Rezept anpassen. Auch in dieser Branche sind Mechaniker inzwischen rar. Viele gehen in den Ruhestand und die junge Generation schaut sich lieber ein Video als Anleitung an. Vom Studio aus können Kenny und Jelle unterstützen, wenn es eine Panne gibt oder der Techniker vor Ort nicht weiterkommt.

GetyourStudio partners

Manfrotto

SINGULAR.LIVE

Canon

SHURE

Blackmagicdesign

datavideo

Weitere Referenzen



Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com

Nachhaltigkeit bei Schulungen

„Kaffee ist ein einzigartiges Produkt, bei dem es um viel geht“, sagt Jelle. „Für unsere Kundschaft machen wir einen komplexen Prozess zum Kinderspiel.“ „Im Grunde so ähnlich wie ihr von GetyourStudio das Erstellen von Videos vereinfacht habt“, scherzt Kenny. „Das Videostudio hilft uns auch sehr bei Schulungen“, fährt Jelle fort. „Wenn man eine Schulung geben will, muss man heutzutage so viele Termine koordinieren. Manchmal ist das fast unmöglich zu schaffen. Eine Schulung auf Video aufzuzeichnen und sie dann auf einer geschlossenen Plattform anzubieten, ist heutzutage viel sinnvoller. Auf diese Weise kann man die Schulung auch besser in den eigenen Terminkalender einbauen. Für De Jong DUKE passt das auch zur Strategie, nachhaltig zu produzieren und zu wirtschaften. Die Schulung per Video ist effektiv und spart vor allem viel Zeit, Geld und CO².“



Einfach loslegen

Aus der Not heraus begann De Jong DUKE mit der Unterstützung und Schulung aus dem Videostudio. Beide Nutzer haben keinen Hintergrund in den Bereichen Kommunikation oder Video. Kenny war Verkäufer in einer anderen Branche und Jelle arbeitete jahrelang als Mechaniker für ähnliche Maschinen. „Wir hatten keinerlei Erfahrung in der Videoproduktion, bevor wir hier mit dem Studio anfangen zu arbeiten“, sagte Kenny. „Die Geräte sind für uns leicht zu bedienen. Man muss nur anfangen, und man wird schnell sicherer und besser. Ziel ist es, noch in diesem Jahr eine modulare Ausbildung anzubieten. Dafür brauchen wir etwa 40 Videos, die wir daher hier in diesem Studio selbst erstellen werden.“ „Beim Tag der offenen Tür im Rahmen des 125-jährigen Jubiläums konnte das Personal einen Blick in das Studio werfen. Das dazugehörige Erklärvideo wurde natürlich im Studio selbst gedreht. So mussten wir auch nicht die gleiche Geschichte mehrmals erzählen. An diesem Tag wurde das Studio übrigens auch für eine Sendung für das gesamte Personal genutzt.“



GetyourStudio partners



Weitere Referenzen



Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com



Green Screen

„Das Tolle an dem Studio ist, dass es nun auch von anderen Abteilungen genutzt werden kann“, so Jelle weiter. „Wir haben jetzt eine Greenscreen-Option, die für unseren Produktmanager der Plattform ConnectMe interessant ist. Das ist eine Plattform, die es uns ermöglicht, auch aus der Ferne auf unsere Maschinen zuzugreifen. Fast alle Maschinen, die wir derzeit produzieren, haben dieses Modul oder sind dafür vorbereitet. Über diese Plattform kann sich unsere Kundschaft über den Status der Maschinen informieren und bei Fehlermeldungen oder Alarmen eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten. Dies ermöglicht es ihnen, dem Endkunden einen schnelleren und genaueren Service zu bieten. Der Endkunde hat weniger Ausfälle und kann sich sogar Bilder, Videos und Texte in Echtzeit auf dem Bildschirm anzeigen lassen. So wird die Kaffeemaschine zu einem Kommunikationsmittel für den Kaffee- oder Teetrinker. Besonders praktisch, wenn es im Büro etwas mitzuteilen oder zu feiern gibt. Diese Plattform braucht ihre eigene Schulungsumgebung, daher auch der Greenscreen. Wie der Moderator der Wettervorhersage erscheint der Ausbilder auf dem Bildschirm und gibt Erläuterungen. Das funktioniert hervorragend und strahlt zudem Professionalität aus.“

Sales support

„In unserer Branche bleiben die ersten Kontaktmomente immer persönlich“, erklären Jelle und Kenny. „Wenn im Verkaufsprozess mehr technisches Know-how benötigt wird oder man die Möglichkeiten besprechen möchte, dann ist der Kontakt mit der Firmenzentrale und dem Studio ebenso effektiv wie beeindruckend. Anstelle eines Kopfes auf einem Laptop-Bildschirm sieht der Kunde dann einen Experten in einem Videostudio mit dem jeweiligen Produkt, über das er spricht. Dabei können wir auch Details heranzoomen und zeigen, wie unsere Patente in unsere Produkte umgesetzt werden. Zum Beispiel können wir sehr anschaulich machen, was unser 'BaristaTwist' als patentiertes System so einzigartig macht. Als Schulungsleiter wissen wir nicht, wie sich das weiter entwickeln wird, aber neben Schulung und Support können Videos im Vertrieb auch wichtig werden. Auf jeden Fall ist die Technik dank GetyourStudio kein Hindernis mehr.“

GetyourStudio partners



Weitere Referenzen

