

Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com

Technische support en training vanuit de video studio

Veel mensen in Europa en de VS drinken op kantoor dagelijks koffie, thee of andere warme dranken uit een koffieautomaat, zonder dat men zich bewust is dat het een Nederlands machine is die deze koffie bereidt. De machine draagt immers vaak het merk van een koffie leverancier. De Jong DUKE is het Nederlandse bedrijf dat deze automaten maakt. Dit familiebedrijf is opgericht in 1897. Al jarenlang creëert het bedrijf innovatieve koffie machines. Het bedrijf is één van de snelst groeiende bedrijven in Nederland én de VS. Diverse producten zijn bekroond met awards, waaronder de Red Dot Award, iF Design Award en de European Design Award voor de Nio.



Jelle Servaas en Kenny Stuy van den Herik zijn verantwoordelijk voor de support en training van klanten van De Jong DUKE. Deze klanten verkopen de machines als onderdeel van hun service aanbod aan de eindklant. De koffiemachine vormt daar een onderdeel van het verdienmodel. De uiteindelijke eindklanten of gebruikers zijn bedrijven die koffie als service aan het personeel en gasten aanbieden via koffiemachines.



Live stream ondersteuning

Bij het ondersteunen van de klanten is tijdens de Corona periode video van groot belang gebleken. In het begin werd daar een laptop met camera voor gebruikt. Al snel was er behoefte aan een meer professionele oplossing. Zo is GetyourStudio geselecteerd. Inmiddels worden trainingen en support vanuit de video studio gegeven. De visuele communicatie blijkt een groot succes. Hoewel de machines van De Jong DUKE gemaakt zijn om langdurig te werken zonder storingen, blijven 'handen op lokatie' noodzakelijk. Zo is bij de plaatsing een deugdelijke aansluiting nodig en kan de monteur de receptuur afstellen. Monteurs zijn inmiddels ook in deze branche schaars. Een groot deel gaat met pensioen en de nieuwe garde kijkt liever een video als instructie. Vanuit de studio kunnen Kenny en Jelle support leveren wanneer er een storing is of de monteur ter plekke er niet uitkomt.

GetyourStudio partners

Meer cases



SINGULAR.LIVE



Blackmagicdesign

datavideo



Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com

Duurzaam trainen

"Koffie is een uniek product waarbij veel komt kijken", aldus Jelle. "Wij maken een complex proces eigenlijk heel gemakkelijk voor onze klanten." "Eigenlijk een beetje zoals jullie van GetyourStudio het maken van video gemakkelijk hebben gemaakt" grapt Kenny. "De video studio helpt ons ook enorm bij het geven van trainingen", vervolgt Jelle. "Wanneer je een training wilt geven, moet je tegenwoordig zoveel agenda's op elkaar afstemmen. Dat is soms bijna niet te doen. Een training op video opnemen en vervolgens op een gesloten platform deze aanbieden, is veel meer anno nu. De klant kan op deze wijze de training ook beter inplannen in de eigen agenda. Voor De Jong DUKE past het ook nog eens bij de strategie duurzaam te produceren en opereren. Trainen via video is effectief en scheelt bovenal veel tijd, geld en CO2."



Gewoon doen

De Jong DUKE is vanuit een noodzaak begonnen met support en trainen vanuit de video studio. Beide gebruikers hebben geen achtergrond in communicatie of video. Kenny was verkoper in een andere branche en Jelle heeft jaren als monteur van soortgelijke machines gewerkt. "Wij hebben geen enkele ervaring in video productie gehad voordat we hier met de studio aan de slag zijn gegaan", aldus Kenny. "De apparatuur is gemakkelijk door ons zelf te bedienen. Je moet gewoon beginnen en dan gaat het snel steeds beter. Onze ambitie is dat we dit jaar een modulaire training hebben. Daarvoor hebben we zo'n 40 filmpjes nodig die we dus zelf hier in deze studio gaan maken." "Op de open dag in het kader van het 125 jaar bestaan, heeft het personeel de studio van binnen kunnen zien. Natuurlijk was het uitleg filmpje in de studio zelf opgenomen. Dat scheelde ons ook weer tig keer hetzelfde verhaal doen. Overigens is de studio die dag ook ingezet voor een uitzending aan het voltallige personeel."



GetyourStudio partners

Meer cases



SINGULAR.LIVE



Blackmagicdesign



Customer case

De Jong DUKE



GetyourStudio
all-in-one video studios

Computerweg 22
3542DR Utrecht
NEDERLAND

+31 850 438430 | info@getyourstudio.com



Green Screen

"Het mooie van de studio is dat deze nu ook door andere afdelingen gebruikt gaat worden", vervolgt Jelle. "We hebben nu een green screen optie die van belang is voor onze productmanager van het ConnectMe platform. Dit is een platform waarmee wij op afstand onze machines kunnen benaderen. Bijna alle machines die we momenteel produceren hebben deze module of zijn er op voorbereid. In dit platform kunnen onze klanten informatie krijgen over de status van de machines en ontvangen zij e-mail notificaties bij foutmeldingen of waarschuwingen. Daardoor kunnen onze klanten snellere en accurate service verlenen aan de eindklant. Deze eindklant ervaart minder storingen en kan zelfs realtime afbeeldingen, videos en teksten op het scherm tonen. Zo wordt de koffiemachine een communicatiemiddel naar de koffie/thee drinker. Handig wanneer men op kantoor iets te melden of vieren heeft. Dit platform heeft een eigen training omgeving nodig, vandaar het green screen. Net als de weerman staat de trainer nu als het ware in het computer scherm om uitleg te geven. Het werkt enorm en straalt ook nog eens professionaliteit uit."

Verkoopondersteuning

"In onze markt blijven de eerste contactmomenten altijd persoonlijk" geven Jelle en Kenny aan. "Als in het verkoopproces meer technische know how nodig is of men wil overleggen over de mogelijkheden, dan is even contact opnemen met het hoofdkantoor en de studio net zo effectief als indrukwekkend. In plaats van een hoofd op een laptopscherm, ziet de klant dan een expert in een video studio met het product waar men het over heeft. Wij kunnen dan ook inzoomen op details en laten zien hoe onze patenten vertaald zijn naar onze producten. Zo kunnen wij bijvoorbeeld heel inzichtelijk maken wat onze 'BaristaTwist' zo uniek maakt als gepatenteerd systeem. Wij weten als trainers niet hoe dit verder zal ontwikkelen, maar naast training en support zal video in de verkoop ook belangrijk kunnen worden. De techniek is dankzij GetyourStudio in ieder geval geen drempel meer."

GetyourStudio partners



Meer cases

