



Rimote Academy: een ervaren collega in je achterzak

Het is in veel mkb-bedrijven een probleem: ervaren mensen die niet aan hun eigen werk toekomen omdat ze voortdurend minder ervaren collega's uit de brand moeten helpen. Voor service engineers in de industriële automatisering bedachten [Riwo Engineering](#) en [Total Reality](#) een eigentijdse variant op het principe 'geef een man geen vis, maar leer hem vissen': een leermodule waarmee eerste- en tweedelijns medewerkers in het veld zélf lastige storingen kunnen verhelpen.

Wim Spit (Riwo) en Albert Hoekstra (Total Reality) vertellen er meer over.



Wat hebben jullie precies ontwikkeld?

Wim: "Riwo levert automatiseringsoplossingen aan klanten in allerlei branches. Daar horen allerlei soorten robots bij, zoals een voerrobot of een appelplukrobot. Als er met die robots iets aan de hand is, gaan de service engineers van ons partnerbedrijf Sieplo dat oplossen. Voor die service engineers hebben we een leermodule gebouwd binnen Rimote, ons webportaal voor klanten. De servicemonteurs kunnen hiermee werken aan technische kennis, gedrag en vaardigheden."

Stel, ik ben service engineer en ik sta bij een klant met een probleem waar ik niet uitkom. Wat doe ik?

Albert: "Dan ga je op je mobiele device in Rimote Academy naar de betreffende klant en daar klik je het product aan, zeg een feedrobot model 80. Je ziet dan een 3D-model van die robot waar je doorheen kunt bewegen en waar allerlei informatie aanhangt. Als je klikt op het onderdeel waar iets mee is, vind je alle informatie waar je verder mee kunt."

En als ik geen hard, maar soft skills wil ontwikkelen?

Wim: "Dan kun je in diezelfde leermodule beoordelen in hoeverre je de 'soft skills' beheerst die bij jouw functie horen (minimaal 5 van in totaal 41 'zachte' vaardigheden). Jouw leidinggevende doet dat ook en zo kun je samen drie keer per jaar een competentiemeting doen. In combinatie met de mate waarin je de hard skills van je functie beheerst, komt daar een mate van taakvolwassenheid uit aan de hand waarvan je ziet wat je nog kunt leren."

Waarom is hier behoefte aan?

Wim: "Het zijn de service engineers van onze partners die eerste- en tweedelijns problemen oplossen, wij helpen bij complexe storingen. Maar in de praktijk worden onze ervaren engineers voortdurend ingeschakeld voor simpele vragen. Hoe zorgen we dat servicemonteurs van partnerbedrijven het vaker zelf af kunnen? Training volgen doen ze niet zo graag, maar een webmodule is heel veilig. Bovendien heeft hun teamleider daardoor meer zicht op de competenties die ze nog missen, zodat ze daar gericht aan kunnen werken."

Wat is onmisbaar om een project als dit te laten slagen?

Wim: "Dat je iets maakt wat de onderneming verder helpt. Het is altijd meer werk dan je denkt en het vergt ook een zekere leercultuur in je organisatie. Je moet de meerwaarde zien en daar moet je visie voor hebben."

Hoe gaat het nu verder?

Wim: "We hebben een SLIM-subsidie gekregen om de leermodule verder te vullen. Dat doen we met onze partnerbedrijven Sieplo en Munckhof. En het is nu nog een virtueel model, maar dat kunnen we opschalen als de technologie wat rijper is, bijvoorbeeld door er een VR-bril aan te koppelen, of Augmented Reality-elementen."