

# Hoe Proximus slim inzet op e-Learning 2.0

***Medewerkers opleiden doen we al lang elektronisch met tutorials, instructiefilmpjes... En net daarin schuilt het risico dat e-Learning achterop geraakt in de digitalisering. Proximus pakte het anders aan.***

Door Bjorn Cocquyt | MT Magazine



**H**et fenomeen heet de wet van de remmende voorsprong en stelt dat een voorsprong op een bepaald domein er vaak toe leidt dat er weinig stimulans is om te blijven innoveren, zodat men vroeg of laat achterop geraakt. Dat is mogelijk gebeurd met e-Learning, waar doorgedreven digitalisering zich opdringt.

Digitale transformatie heeft een impact op elke organisaties, op elke business unit en op elke medewerker. Dat merkte Jan Neels, digital learning specialist bij Proximus, een zevental jaar geleden al. 'De budgetten voor opleiding werden kleiner en tegelijk waren er meer opleidingen nodig. Door snelle veranderingen worden opleidingen inhoudelijk ook steeds minder lang houdbaar. Het was op de koop toe heel arbeidsintensief om e-Learningmodules op te zetten', vertelt Neels. 'Ik maakte alle digitale opleidingen bij Proximus, maar ik werd zelf de bottleneck, want mijn limiet was 40 modules per jaar, meer kreeg ik niet rond.'

Dus kwam Neels drieënhalp jaar geleden met *Make your own digital learning* op de proppen. 'PowerPoint in Office 2013 maakte ineens heel veel mogelijk, vooral op het vlak van video. Met een lage instapdrempel konden mensen zelf opleidingsmodules beginnen maken, zonder heel veel technische knowhow. Van veertig modules per jaar gingen we naar circa 150. En toch was er nog altijd een gemis.'

## Veel ruimte voor verbetering

Toen er twee jaar geleden plots een acute nood was aan geavanceerde testen voor certificering met uitgebreide driloefeningen, ging Neels op zoek naar een doorgedreven digitale oplossing. Die vond hij bij **FLOWSPARKS**<sup>®</sup> van UNI-Learning. UNI-Learning is een van de pioniers in België als het op e-Learning aankomt, maar was door het beleid van de vroegere CEO in 2008 geëvolueerd naar een bedrijf dat vooral gespecialiseerd was in technical writing en het outsourcen van technical writers. Door proactief in te spelen op de veranderende vraag van de markt, verlegde het de focus eind 2008 terug naar e-Learning. Volgens Guy Herregodts, CEO van UNI-Learning is er in die sector nog steeds heel veel ruimte voor verandering en verbetering.

'Iedereen heeft eigen tools, die op een eigen platform draaien. En dat is de *tricky part* van onze sector: voor elke nieuwe opleiding, voor elke wijziging in een opleiding, moet de klant een beroep doen op de technische expertise van zijn provider. De doorlooptijd kan alles samen gemakkelijk zes maand zijn. Maar geen enkele organisatie wil vandaag de dag zo lang wachten op een update van een opleiding. En voor ontwikkelaars is het vaak weinig verheffend werk om inhoudelijke aanpassingen door te voeren, die de klant in de huidige digitale tijd eigenlijk zelf zou moeten kunnen doen', zegt Herregodts.

## Wat als... e-Learning maken simpel was?

Dat was de vraag die Herregodts zich stelde. Dan zou elke organisatie die nood had aan een elektronische of online cursus, die zelf kunnen maken. Daarmee zaten hij en Neels volledig op dezelfde lijn. Herregodts zag echter twee moeilijkheden. 'Ten eerst is e-Learning een containerbegrip geworden: voor de ene is het een tutorial op YouTube, voor de andere een downloadbare pdf. Ten tweede zijn onze concullega's meestal onderwijskundigen. Die bekijken e-Learning vanuit een puur inhoudelijk en pedagogisch perspectief.'

UNI-Learning ontwikkelde met **FLOWSPARKS**<sup>®</sup> een platform waarop bedrijven zelf hun opleidingsmateriaal kunnen inputten en zelf heel intuïtief opleidingen op maat kunnen samenstellen. 'Waar we eerst vooral met pedagogische mensen werkten, die wisten hoe een goede cursus eruit moet zien, hebben we nu minstens zo veel technische mensen aan boord. UNI-Learning is meer en meer aan het evolueren naar een softwarebedrijf met het bijhorende SAAS-businessmodel, zonder echter de maatwerkoplossingen uit het oog te verliezen die nog steeds onze inspiratiebron zijn voor verbetering van ons softwareplatform. 'We zijn niet langer een pure eenmalige toeleverancier maar een lange termijn partner. En waar we vroeger met onze opleidingen in de tabel van de kosten terechtkwamen, zien klanten onze software en bijhorende consultancy diensten als een zinvolle investering die hen geld oplevert.'

## Co-creatie en tegenkanting

Voor Neels was het snel duidelijk dat **FLOWSPARKS**<sup>®</sup> de tool was die Proximus nodig had. 'Deze tool kon meer en was breder inzetbaar voor alle opleidingstypes.' Het enige probleem was dat **FLOWSPARKS**<sup>®</sup> een tool in continue ontwikkeling was en nog niet alles kon waarvoor Neels het wou gebruiken. Dus ging hij mee aan de kar trekken. 'We zijn een soort partnership in de ontwikkeling van de tool aangegaan', zegt hij. 'Dat vergt veel vertrouwen en boezemt aanvankelijk ook wat angst in, maar het werpt zijn vruchten af.'

---

“Didactisch zijn we bij Proximus nog nooit zo snel geëvolueerd als de voorbije vijf jaar

‘Klanten willen dat we actief met hen meedenken’, bevestigt Herregodts. ‘Meestal beginnen we in co-creatie waar wij 80 procent van het werk doen en de klant de overige 20 procent. Dat evolueert vrij snel naar een verhouding 40-60 om te eindigen bij een situatie waarin de klant bijna alles zelf doet.’ Neels: ‘De groep die bij het pilootproject betrokken was, was heel divers. Het is logisch dat daar mensen tussen zitten die het potentieel zien, maar ook mensen die wat schrik hebben voor verandering. Gaandeweg zie je mensen nieuwe talenten ontwikkelen en dat motiveert de hele groep.’

### **Accountability en ownership**

‘Mensen die training geven zijn vaak verslaafd aan het applaus’, zegt Neels. ‘In de zin dat ze gewoon zijn van rechtstreekse feedback te krijgen, dat valt natuurlijk weg bij e-Learning. Anderzijds word je gedwongen om veel vaker resultaten te scoren en gaan mensen al bij het ontwikkelen van hun opleiding meer de verantwoordelijkheid voelen om resultaat te boeken.’

**FLOWSPARKS®** is gebaseerd op het principe van user generated content en bij Proximus merken ze dat dat leidt tot samenwerking over de verschillende silo’s heen, omdat iedereen nu dezelfde tool gebruikt en elkaars werk ziet. ‘En dat is leuk om te zien, veel leuker dan het allemaal zelf te doen. Didactisch zijn we bij Proximus nog nooit zo snel geëvolueerd als de voorbije vijf jaar. Accountability en ownership nemen toe, en het geeft mij de ruimte om ook te groeien.’