Case Study

assima

ASML

30-50% snellere contentcreatie voor duizenden gebruikers

ASML creates training modules substantially **faster** to support **thousands** of users across business lines

De uitdagingen

- Meer dan 4.000 gebruikers trainen binnen diverse bedrijfsonderdelen
- Voldoen aan de enorme vraag naar trainingsmodules
- Interactieve trainingen creëren voor alle SAP-versies en zelfontwikkelde applicaties

De oplossingen van Assima

- Assima's gepatenteerde auteurstool
- Praktijkgerichte, interactieve simulaties
- Honderden trainingsmodules gecreëerd met ondersteuning van Assima-consultants

De resultaten

- Duizenden eindgebruikers effectief getraind met interactieve simulaties
- 30-50% snellere levering van content
- Een complete bibliotheek van trainingsmodules en curricula, gestructureerd conform de eisen van de organisatie

> *Als u mij vandaag vraagt waarom we Assima verkiezen boven de concurrentie, is dat vanwege de mogelijkheid om nauw samen te werken met hun team bij het creëren van content. Dit is voor ons een enorm voordeel. Hun expertise, flexibiliteit en klantenservice zijn werkelijk ongeëvenaard.*
>
> Jeroen de Haan, Program Manager, ASML

assima Case Study

ASML's bedrijfsuitdagingen en groei

Sinds 2018 voert ASML, de wereldwijd toonaangevende Nederlandse leverancier van fotolithografiesystemen en chipmachines, een omvangrijk programma uit gericht op het optimaliseren van bedrijfsprocessen. Dit initiatief omvat maar liefst 45 projecten, verspreid over diverse afdelingen, waaronder inkoop, planning, financiën, klantenondersteuning en supply chain management. Hierbij worden zowel alle bestaande SAP-versies als zelfontwikkelde applicaties onder de loep genomen.

Naast deze procesverbetering kampt ASML met een aanhoudend snelle groei, wat de noodzaak creëert om een steeds groter service- en onderhoudspersoneel op te leiden. Het aantal medewerkers dat zich bezighoudt met klantenondersteuning en veldonderhoud is sterk toegenomen: van 2.500 in 2016 naar 5.500 in 2020. Inmiddels is dit team uitgegroeid tot meer dan 9.500 Customer Support Engineers wereldwijd (stand 2025), die essentieel zijn voor de installatie, het onderhoud en de reparatie van de meer dan 5.000 lithografiemachines die wereldwijd bij klanten operationeel zijn.

De uitdagingen rondom opleiding

De constante en omvangrijke vraag naar trainingsmateriaal bracht de volgende grote uitdagingen met zich mee:

Schaalbaarheid en toegankelijkheid: Door het enorme aantal gebruikers was synchrone training, zowel online als klassikaal, onuitvoerbaar. Asynchrone computer-based training (CBT) was daarom noodzakelijk.

Verouderde materialen: Het bestaande trainingsmateriaal bestond uit honderden passieve slide decks die geen interactie met de gebruiker mogelijk maakten.

Inconsistentie in informele training: Informele kennisoverdracht tussen collega's miste de benodigde structuur, wat leidde tot inconsistentie en een gebrek aan schaalbaarheid.

Capaciteitstekort: De trainingsbehoefte was zo groot dat het bedrijf intern niet de tijd, middelen of capaciteit had om het vereiste volume aan modules te ontwikkelen. Een betrouwbare en flexibele partner met de juiste expertise was nodig om aan de vraag naar nieuw trainingsmateriaal te voldoen.

The installation of the Assima product was much, much easier than the previous authoring tool we were using. Not only could we use the cloud solution from the beginning, but the Assima tool itself is also much more user friendly than its competitors

Jeroen De Haan, Program Manager, ASML

De implementatie en de voordelen van Assima

Jeroen de Haan, Program Manager bij ASML, had al eerder ervaring opgedaan met interactieve software training en het positieve effect van simulaties op leerresultaten gezien. ASML koos voor het Assima Training Platform, waarvan Jeroen opmerkte dat zowel de implementatie als de tool zelf eenvoudig en gebruiksvriendelijk waren.

De trainingsteams van ASML maakten gebruik van Assima's gepatenteerde auteurstool om hyperrealistische simulaties te creëren van hun applicaties, inclusief alle SAP-versies. Dit bood gebruikers een veilige omgeving om te oefenen, vertrouwen op te bouwen en fouten te maken. Jeroen benadrukte: “Het grote voordeel van de simulaties van Assima is dat mensen interactief getraind kunnen worden in een omgeving die vertrouwd aanvoelt. Vanuit het perspectief van de gebruiker ziet de trainingsomgeving eruit en voelt deze aan als de echte applicaties.”

De trainingsmodules werden 24/7 online beschikbaar gesteld als een selfservice-leeromgeving, waardoor duizenden gebruikers asynchroon konden worden getraind.

ASML werkte ook nauw samen met de consultants van Assima om de trainingen snel en kosteneffectief te ontwikkelen. “Verschillende Assima-consultants ontwikkelen trainingen voor ons. De mensen van Assima zijn ervaren en zeer flexibel – als we een paar weken moeten opschalen, is het Customer Success-team zeer bereid om met ons samen te werken om onze doelen te bereiken,” aldus Jeroen.

Hij voegde toe dat de installatie van Assima veel eenvoudiger was dan die van hun vorige auteurstool. “We konden niet alleen vanaf het begin de cloudoplossing gebruiken, maar de Assima-tool zelf is ook gebruiksvriendelijker dan die van de concurrenten.”

> *We estimate that we are creating training material 25-50% faster than the rest of the training centers within ASML thanks to Assima.*
>
> Jeroen De Haan, Program Manager, ASML

Kernresultaten en voordelen

Volgens Jeroen de Haan, Program Manager bij ASML, wordt het trainingsmateriaal met Assima 25-50% sneller gecreëerd dan met andere tools.

1. Verhoogde leerretentie door hyperrealistische simulaties

Voordat ASML Assima gebruikte, bestond training voornamelijk uit passieve, langdradige en ineffectieve slide decks. Softwaretraining is echter intrinsiek interactief; gebruikers leren door de tool te gebruiken, niet door alleen te lezen of luisteren.

2. Tot 50% snellere levering van content

Hoewel ASML-trainingsteams al bekend waren met auteurstools zoals Captivate voor statische opnames, biedt Assima een sterk voordeel in ontwikkelingssnelheid voor standaardapplicaties zoals SAP.

Jeroen: “Als het gaat om een applicatie die al in de bibliotheek van Assima staat, zoals SAP, heeft de Assima-tool een groot voordeel omdat u dan een snelle start maakt en trainingsmodules veel sneller kunt ontwikkelen.”

3. Verhoogde business agility door contentcreatie vóór livegang

Assima's gepatenteerde technologie maakt het mogelijk om applicatieschermen vast te leggen als bewerkbare objecten. Dit stelt contentontwikkelaars in staat om veilig schermen uit het productiesysteem vast te leggen en vervolgens snel gevoelige gegevens of wijzigingen aan te passen of te vervangen.

Dit betekent dat trainingsteams niet hoeven te wachten op een definitieve release om content te creëren. Ze kunnen sneller modules ontwikkelen en itereren, waardoor er bij livegang al voorbereide lessen beschikbaar zijn. Een voorbeeld hiervan was een grote livegang waarbij teams in Nederland en Spanje naadloos konden samenwerken aan honderden trainingsmodules.

Kortom, Assima heeft de trainingsteams van ASML wendbaarder gemaakt, een sneller ontwikkelingstempo mogelijk gemaakt en de samenwerking tussen internationale teams aanzienlijk verbeterd.

4. Een gestructureerde leercultuur die voldoet aan de organisatorische eisen

Voorheen was systeemtraining bij ASML ongestructureerd, waarbij medewerkers andere collega's moesten vragen om coaching.

Met Assima's auteurstool hebben de trainingsteams van ASML een complete bibliotheek van trainingsmodules en curricula opgebouwd, gestructureerd op basis van de organisatorische vereisten. Deze bibliotheek omvat alle SAP-versies en zelfontwikkelde applicaties, en vormt de basis voor een organisatiebrede leerstrategie. Hierdoor kan ASML duizenden gebruikers binnen diverse functies en applicaties effectiever trainen.

Interactieve, praktijkgerichte simulaties zijn nu 24/7 online beschikbaar. Bedrijfsonderdelen zoals planning, inkoop, financiën, klantenondersteuning en supply chain management maken gebruik van de met Assima gecreëerde trainingsmodules.

assima

We estimate that we are creating training material 25-50% faster than the rest of the training centers within ASML thanks to Assima

Jeroen De Haan, Program Manager, ASML