



Global Knowledge®

UC – Training Offering



Global Knowledge®

The background of the slide is a dark blue image of a globe with a white grid overlay, showing the continents of North and South America.

Global Knowledge – Ihr zertifizierter Trainingspartner

Global Knowledge – in Österreich

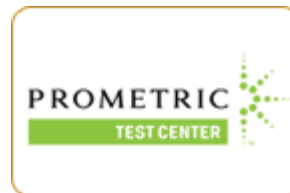
- Seit 1996 in Österreich am Markt
- 7 bestausgestattete Seminarräume in unserem Trainingscenter
- Internationales Pool an zertifizierten Trainern und Consultants
- Eigener OCS Showcase (OCS R2 + CCM 7.0)



Global Knowledge - Trainingsportfolio



Learning Solutions



Global Knowledge – Training so wie Sie wollen!

Lehrmethoden:

Classroom
Virtual Classroom
eLearning

Wir bieten Kurse:

Lokal
International
Weltweit

**Jeden
Kursinhalt,
jederzeit,
überall!**

Kursportfolio:

Microsoft
Cisco
Global Knowledge Kurse
IT & Business Skills

Programme:

offene Kurse
Maßgeschneiderte Firmenkurse
Consulting
Managed Learning Solutions



Global Knowledge®

Global Knowledge – UC Trainingsportfolio

Für OCS Techniker

- **Implementing and Maintaining Microsoft Office Communications Server 2007 R2**
(original MS Kursinhalte + Global Knowledge Tipps und Tricks)

- **Nächste Kurstermine:**
02 Nov - 06 Nov, 2009
30 Nov - 04 Dez, 2009



Global Knowledge®

Das **REFINE** Trainings – Konzept
=**RE**spect **F**or **I**ndividual **NE**eds

Kritische Erfolgsfaktoren bei Enduser Trainings

- **Maximierung der Mitarbeiter-Akzeptanz der neuen Applikationen oder Programmversionen**
- **Maximierung der Mitarbeiterproduktivität**
- **Maximierung der Mitarbeitermotivation und Bereitschaft der Mitarbeiter, sich mit Neuem auseinanderzusetzen**
- **Minimierung der Gesamtschulungskosten durch Reduzierung der Fehlzeiten am Arbeitsplatz**

Was kann mit REFINE erreicht werden?

- Senken der indirekten Kosten durch geringe Abwesenheitszeit pro Mitarbeiter und den damit verbundenen Produktivitätsverlusten
- Hohe Praxisrelevanz durch Einbindung von Mitarbeitern bei der Erstellung und Ausarbeitung der Module
- Motivation der Mitarbeiter, da die präsentierten Lehrinhalte ihren praktischen Anforderungen entsprechen
- Durch den modularen Aufbau und entsprechende Begleitmaßnahmen können auch inhomogene Teilnehmergruppen effektiv geschult werden
- Besserer Akzeptanz von neuen Applikationen oder Programmversionen durch frühe Einbindung der Mitarbeiter in Bildungsmaßnahmen
- Hoher Zielerreichungsgrad in der Vermittlung von praktisch nutzbarem Wissen durch geringe Gruppengröße

Betreuung des Rollouts in 3 Phasen

Vorbereitung

Umstellung

Nachbetreuung

Vor der Umstellung

- **motivatorische Vorbereitung der Mitarbeiter auf die Umstellung**
 - Erkennen von Barrierepotentialen
 - Abbau von Vorurteilen
 - Lust machen auf das positive Potential der Neuerungen
- **Erstellung eines optimalen Schulungsdesigns**
- **Integration der Trainer in das organisationale Umfeld**
 - Zur reibungslosen Kommunikation
 - Zur Feinjustierung geplanter Maßnahmen
 - Zum Kennenlernen örtlicher Gegebenheiten

Während der Umstellung

- **What's new – Vorträge**
(max. 1 Std., für große Gruppen)
- **Modulare Trainingseinheiten**
(max. 1,5 Std., für kleine Gruppen)
- **Floorwalker Trainer**
- **Lernarena**
- **Coachings für User mit knappen zeitlichen Ressourcen**

OCS Enduser-Training mit REFINE

- **Modularer Aufbau der Schulungsinhalte (max. Dauer 1,5 Std.):**
 - **Modul 1: Office Communicator 2007**
 - **Modul 2: Live Meeting (Audio-, Video Konferenzen)**
 - **Modul 3: WEB Client / Mobile Client**
 - **Modul 4: OCS R2 Attendant (für „Superuser“)**

Kursformat: 100% Praxis (Workshop)

*Alle Module können auch unabhängig voneinander geschult werden.
Ausnahme ist Modul 2 (Live Meeting), dieses Modul setzt Modul 1 voraus.*

Nach der Umstellung

- **Evaluierung der Teilnehmerzufriedenheit**
- **Erhöhung des Wissenstransfers und laufende Betreuung der User**
 - **Floorwalker / Lernarena**



Global Knowledge®

Fragen?

nicholas.jainschig@globalknowledge.at

+43 – (0)1-6655655 - 2110