

Aus- & Weiterbildung 2013

Die heutige Telekommunikations- & Informationstechnologie führt zu stetigen Veränderungen der Arbeitsmethoden rund um den (mobilen) Arbeitsplatz.

Sie beeinflusst ausnahmslos die Art und Weise, wie heute Geschäfte abgewickelt werden.

Unser Angebot ist das Bereitstellen von Ausbildungs-Aktivitäten sowie das Erstellen von Kurzbedienungs-Anleitungen im Bereich «ITK» - Information, Telekommunikation & Technologien.

CCD - Customer Consulting & Development

Wir analysieren die aktuellen Hard- & Software-Konfigurationen (Anwendungsmöglichkeiten) der Endgeräte und Applikationen, den heutigen Nutzen, sowie das bewusste und unbewusste Anwender-Verhalten (IST-Zustand).

Wir nutzen die Erkenntnisse aus dem IST-Zustand beim gemeinsamen Festlegen der Trainingsziele, Inhalte und der Bedienungsanleitungen (CEG), ausgerichtet auf die neue Telefonie-Plattform.

Darauf aufbauend entwickeln wir (inter-) aktive Trainings und Workshops (CST) zum Erleben und Erfahren von betriebsspezifischen Lösungen/Alternativen im Umgang mit internen & externen Kunden (SOLL-Zustand).

CST - Customer Specific Training

CST bietet individuelle betriebsspezifische Ausbildung an System-Hardware (Vermittler, Endgeräte, Voicemail-Boxen) & Anwender-Software (Softphone, PC-Vermittler, CTI/TAPI-Applikationen, Unified Communications-, Unified Messaging- sowie Management-Tools) an.

Die Teilnehmenden werden in Gruppen oder Einzeln (in einfacher Alltagssprache) bei Ihrem Ausbildungsstand abgeholt und mit Motivation und Begeisterung zum Trainingsziel geführt.

Das „**gewusst wie**“ steht in allen Trainingsformen absolut im Vordergrund. Das Erlernen von Kompetenz im Umgang mit der Technik rund um den (mobilen) Arbeitsplatz wird übergangslos in praxisrelevante Anwendung umgesetzt.

Am Einführungs-Tag stehen wir den Anwender/innen am eigenen Arbeitsplatz zur Verfügung. Coaching „On the Job“ entlastet die Technik bei der Einführung der Systeme und Produkte und stärkt nachhaltig die Umsetzung der Erkenntnisse aus dem Training in den Telefonie-Alltag.

CEG - Customer Enduser Guides

Wir erstellen nach Bedarf individuelle, auf das Unternehmen, die Anwenderinnen und Anwender ausgerichtete Kurzbedienungs-Anleitungen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch).



Bewusstes, erfolgsorientiertes Anwenderverhalten führt zu qualitativ & quantitativ messbar besseren (Dienst-) Leistungen.