End-User Training

Für Ihr optimales, individuelles Benutzererlebnis im Job.

Neue Kommunikationslösungen erfolgreich einführen

Der beste Beweis für die erfolgreiche Implementierung zeigt sich erst dann, wenn die Mitarbeiter die neuen Kommunikationstools wirklich und gerne nutzen.

„Kommunikationstools gewinnen deutlich an Mehrwert, wenn sie durch die Nutzer getragen werden."

Herausforderungen im Unternehmen

Die wirkliche Nutzung einer neuen Kommunikationssoftware ist ein Indikator für eine erfolgreiche Projektimplementierung. Dabei stehen Unternehmen den folgenden Herausforderungen gegenüber:

- Der Umgang mit neuen Anwendungen muss gelernt werden
- Die Bedienung von neuen Funktionen ist für die Anwender ungewohnt
- Die natürliche Abneigung und Angst soll in einem positivem Benutzererlebnis münden

Vorteile durch End-User Training:

Die wesentlichen Vorteile:

- Gewinnung der Mitarbeiter für die Veränderung
- Betroffene zu Beteiligten machen, schafft Projektakzeptanz
- Wertschätzende Begleitung der Mitarbeiter im Veränderungs-prozess
- Vermittlung der fachlichen Fertigkeiten und des nötigen Hintergrundwissens
- Senkung der IT- und Supportkosten hinsichtlich der Anfragen von End-Usern
- Zügige Integration der Lösung in den Tagesablauf
- Positive Erlebnisse sprechen sich weiter

End-User Training

Mit der Unify Academy zur passenden Schulung für Ihr Unternehmen.

Kompetente Anwender sind für Unternehmen von hohem Wert. Deshalb unterstützt Sie die Unify Academy mit maßgeschneiderten End-User Trainings für alle Software- und Gerätefunktionen, die Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit benötigen.

Mit Bausteinen zur optimalen End-User Schulung:

Basis-Leistungen
+ Optionale Leistungen

= Individuelle Lösung

Sie bestimmen das Ziel

Das Komplettangebot der Unify Academy besteht im Wesentlichen aus Bausteinen mit vielen Einzelleistungen, die Sie mitbestimmen können.
So erhalten Sie eine auf Ihr Unternehmen abgestimmte, individuelle und passgenaue Lösung.

- Die **Basisleistungen** beinhalten die **Analyse** zur Ermittlung des Bedarfes in Ihrem Unternehmen, die Leistungen in der **Roll-out Phase** und das abschließende **Qualitätsmanagement**. Diese Leistungen sind im Komplettpaket bereits enthalten.

- Zusätzlich können Sie aus einer Palette von vielen **optionalen Leistungen** die Passenden für Ihre Mitarbeiterstruktur wählen: von der Prozess-Analyse für die ideale Kommunikation über Web-basierte Trainings als sinnvolle Ergänzung bis hin zur Helpline während und nach dem Roll-out.

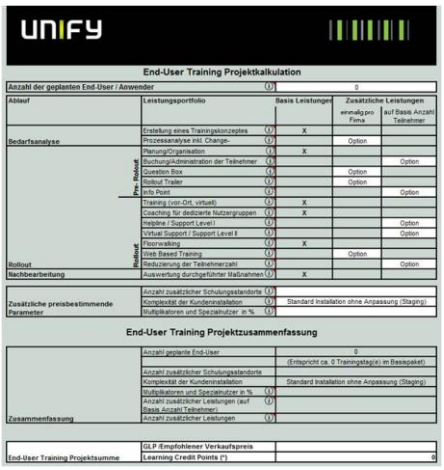
Projektkalkulation

Für einen ersten Überblick über das notwendige Projektvolumen stellen wir Ihnen ein hilfreiches Tool zur Seite.

Die Kalkulationstabelle bietet einen ersten, schnellen Überblick über das geplante Projektvolumen und erklärt die einzelnen Leistungen (Infozeichen).

Die Basisleistungen sind vorbelegt. In die hell markierten Felder geben Sie Ihren Bedarf ein.

Die Tabelle ist jederzeit im Web abrufbar. Besuchen Sie uns, es lohnt sich!



UNIFY

End-User Training Projektkalkulation

Anzahl der geplanten End-User / Anwender			0	
Ablauf	Leistungsportfolio	Basis Leistungen	Zusätzliche Leistungen: einmalig pro Firma	Zusätzliche Leistungen: auf Basis Anzahl Teilnehmer
Bedarfsanalyse	Erstellung eines Trainingskonzeptes	X		
	Prozessanalyse inkl. Change-		Option	
Pre-Rollout	Planung/Organisation	X		
	Buchung/Administration der Teilnehmer			Option
	Question Box		Option	
	Rollout Trailer		Option	
	Info Point			Option
	Training (vor-Ort, virtuell)	X		
	Coaching für dedizierte Nutzergruppen	X		
Rollout	Helpline / Support Level I			Option
	Virtual Support / Support Level II			Option
	Floorwalking	X		
	Web Based Training		Option	
Rollout	Reduzierung der Teilnehmerzahl			Option
Nachbearbeitung	Auswertung durchgeführter Maßnahmen	X		
Zusätzliche preisbestimmende Parameter	Anzahl zusätzlicher Schulungsstandorte			
	Komplexität der Kundeninstallation	Standard Installation ohne Anpassung (Staging)		
	Multiplikatoren und Spezialnutzer in %			

End-User Training Projektzusammenfassung

Zusammenfassung	Anzahl geplante End-User	0
		(Entspricht ca. 0 Trainingstag(e) im Basispaket)
	Anzahl zusätzlicher Schulungsstandorte	
	Komplexität der Kundeninstallation	Standard Installation ohne Anpassung (Staging)
	Multiplikatoren und Spezialnutzer in %	
	Anzahl zusätzlicher Leistungen (auf Basis Anzahl Teilnehmer)	
	Anzahl zusätzlicher Leistungen	
End-User Training Projektsumme	GLP /Empfohlener Verkaufspreis	
	Learning Credit Points (*)	0

Die Schulungs-Methoden

Je nach Absprache mit Ihnen setzen wir die Schulungen mit unterschiedlichen Lernmethoden um.

Im Basispaket sind die drei Durchführungsoptionen Coaching, Training und Floorwalking enthalten.

Mit dem **Coaching** lernen die Teilnehmer die Lösung optimal einzusetzen.

Das **Training** – vor Ort als auch virtuell

durchführbar – eignet sich für die meisten der Zielgruppen. Bis zu 24 Teilnehmer lernen die Lösung im Gesamtzusammenhang effizient einzusetzen.

Bei dem **Floorwalking** gehen Trainer durch die Räumlichkeiten und beantworten die Fragen der Anwender gezielt. Hier lernen die Mitarbeiter die Lösung effektiv einzusetzen.

Die Zielgruppen

End-User sollten die Funktionen und die Bedienung von Software und Geräten im Joballtag kompetent einsetzen.

Multiplikatoren und Spezialnutzer benötigen zusätzliches und/oder vertieftes Wissen. Dazu gehören zum Beispiel Teamleiter, Chef-/Sekretärin, ContactCenter Agenten und Supervisoren

Key-User oder auch **Meinungsbildner** sollten bereits im Vorfeld intensiver vorbereitet werden. **Multiplikatoren** werden in Unternehmen oft als „Trainer“ bestimmt und **Power-User** befassen und identifizieren sich gerne mit der neuen Anwendung.

„Auf Ihr Unternehmen abgestimmte Anwenderschulungen für Software und Geräte sparen Zeit und Kosten und erhöhen die Effizienz Ihres Unternehmens.“

Methode	Zielgruppe	Umsetzung
• Coaching	• Spezialnutzer und Multiplikatoren	• Spezifisch, detailliert
• Training	• End-User	• Spezifisch, Anwendungs-bezogen
• Floorwalking	• End-User am Arbeitsplatz	• Offen, situativ

Unify.com/academy

Besuchen Sie uns im Web, um weitere Informationen über die End-User Schulungen zu erhalten. Wir freuen uns auf Sie!

Über Unify

Unify ist ein weltweit führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services, das annähernd 75 Prozent der „Global 500“-Unternehmen mit seinen integrierten Kommunikationslösungen beliefert. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Netzwerke, Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig – die Teamleistung wird verstärkt, das Geschäft belebt und die Business-Performance erheblich verbessert. Unify verfügt über eine lange Tradition aus verlässlichen Produkten, Innovationen, offenen Standards und Sicherheit.

Unify.com

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807 München, Deutschland
Deutschland Alle Rechte vorbehalten.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind

unify Harmonize your enterprise