



IT-Trainingsprojekte

Mega. Giga. Tera. Mitarbeiterqualifizierung in jeder Größenordnung.

Telekom Training
Gut sein - besser werden.

Inhalt

Ihre Aufgabe - unsere Lösung	4/5
Qualifizierung - so individuell wie Ihr Unternehmen	6/7
Full Service - mit unserem Projekt-Phasenmodell	8-13
Ihre Praxis - unsere Stärke	14/15
Telekom Training - ein starker Partner	16/17
Ihre Ansprechpartner	18

Die IT Ihres Wettbewerbers
kann vermutlich genauso viel wie Ihre.

Umso wichtiger, dass Ihre Mitarbeiter damit
effizienter umzugehen wissen.



Ist das Ihre Aufgabe?

In Ihrem Unternehmen ist IT kein Randthema, sondern essentiell für den tagtäglichen Erfolg. Deshalb tut sich auf diesem Gebiet eine Menge bei Ihnen:

Neueinführungen, Updates und Migrationen wechseln sich ab. Mal betrifft es Standard-Software wie ERP-Software von SAP oder Siebel, ein andermal speziell für Sie entwickelte Custom Applications.

Entsprechend groß sind die Herausforderungen für Ihre Mitarbeiter. Neues gilt es zu lernen, Begriffenes zu vertiefen, Bewährtes zu verbessern. Das reicht vom schnellen Aha-Erlebnis bis hin zum umfassenden Veränderungsprozess, der nur schrittweise und mit regelmäßiger Erfolgskontrolle bewältigt werden kann.

Ihr unternehmerisches Gespür und Ihre Erfahrung sagen Ihnen: Dabei dürfen Sie nichts dem Zufall und Ihre Mitarbeiter nicht sich selbst überlassen. Ihre Investitionen in IT zahlen sich nur dann aus, wenn Ihre Mitarbeiter die im System neu geschaffenen Potenziale voll auszuschöpfen wissen.

Kurzum: Ihre Mitarbeiter erhalten die bestmögliche Qualifizierung. Damit setzen sie Ihre IT so effizient wie möglich ein und sichern Ihrem Unternehmen entscheidende Wettbewerbsvorteile.



Dann haben wir das Können und die Motivation, diese Aufgabe zu lösen.

Was Weiterbildung weiter bringt.

Telekom Training steht für mehr als 50 Jahre Erfahrung in der Aus- und Weiterbildung, rund 145.000 zufriedene Teilnehmer pro Jahr und eine Vielzahl erfolgreich abgeschlossener Trainingsprojekte.

Unsere Kunden kommen aus den unterschiedlichsten Branchen, treten mit den unterschiedlichsten Aufgaben an uns heran und haben doch alle eines gemeinsam: Sie profitieren vom Potenzial, den Ressourcen und der Zuverlässigkeit eines großen Unternehmens im Konzern der Deutschen Telekom. Gleichzeitig können sie auf die hohe Flexibilität und Marktorientierung eines innovativen Anbieters vertrauen.

Was wir machen, machen wir richtig.

Als sorgfältiger Anbieter wollen wir nicht behaupten, alle Themenfelder im weiten Spektrum der Qualifizierung abzudecken. Unser Anspruch ist ein ganz anderer: Wir bündeln einen großen Teil unserer Kräfte, um Spitzenleistungen in einem besonders komplexen und

vielschichtigen Bereich zu bieten: der Informationstechnologie. So zählt Telekom Training zu einem der führenden Anbieter für die Qualifizierung von Fach- und Führungskräften in diesem Bereich.

Weil aus unserer Sicht auch dort der Mensch im Mittelpunkt steht, bieten wir als logische Erweiterung darüber hinaus Maßnahmen zur Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen (Personal Development).

Mehr noch: Als herstellerunabhängiger Dienstleister begleiten wir das Unternehmen in allen Fragen rund um die Qualifikation. Hierbei unterstützen wir unsere Kunden in der strategischen Ausrichtung von Unternehmensprozessen.

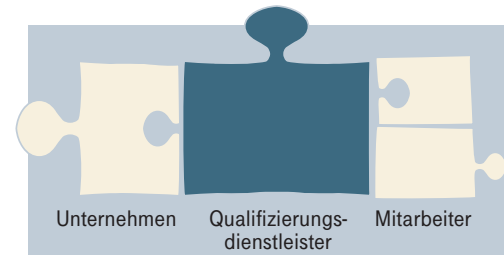


Computer kennen nur 0 und 1. Um so individueller sind unsere kundenspezifischen Qualifizierungsprogramme.

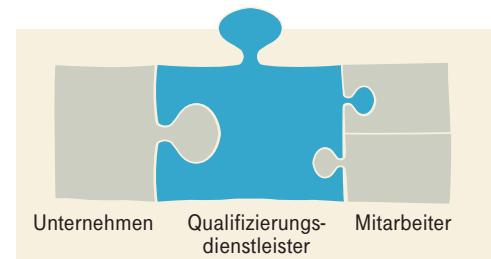
Wer richtet sich nach wem? Für uns keine Frage.

Eine Software ist wie sie ist. Und auch der Mensch, der sie nutzen soll, lässt sich nicht verbiegen. Die Brücke schlagen wir. Als flexibler Anbieter mit einer intelligent angepassten Qualifizierung. So richten wir uns nach den Gegebenheiten des Unternehmens einerseits und nach den persönlichen Profilen der Mitarbeiter andererseits.

Passt Ihnen dieses Modell?



Oder ist Ihnen dieses sympathischer?



So unverwechselbar wie Sie selbst.

Unsere Fragen, unsere Arbeit und unsere Lösungen sind allein darauf ausgerichtet, Ihnen das Qualifizierungsprogramm an die Hand zu geben, das hundertprozentig zu Ihnen passt und Ihren Ansprüchen in jedem Punkt gerecht wird. Unsere Kompetenz liegt dabei vor allem in unserem hohen Identifikationsvermögen. Verlassen Sie sich darauf: Die Berater und die Trainer von Telekom Training verstehen Sie und wissen, wovon Sie reden.



Integrierte Maßnahmen führen zum Erfolg.

Durch eine offene und vertrauensvolle Kommunikation und nicht zuletzt durch unsere große Erfahrung mit komplexen Themen und Prozessen sind wir in der Lage, uns tiefgreifend in Ihre Unternehmenskultur und -struktur, Ihre Geschäftsabläufe und Probleme hineinzuversetzen. Aus den Ergebnissen unserer Analyse leiten wir branchenspezifische Schwerpunkte ab.

Dabei optimieren wir nicht nur IT-Prozesse und -Strukturen, sondern kombinieren dies mit der persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter: Erfolge lassen sich nur durch integrierte, prozessorientierte Schulungsmaßnahmen erreichen, bei denen der Mensch im Mittelpunkt steht.

Das Ergebnis ist ein Qualifizierungsprogramm mit einem idealen Qualifikationsmix, der sich – weit über die reine Wissensvermittlung hinaus – positiv in Ihrem Unternehmen auswirken kann.

Denn diese Form einer „Corporate Qualification“ macht interne Strukturen transparent und eröffnet neue, interessante Einblicke in das eigene Unternehmen. Auch liefert sie neue und übergreifende

Berührungspunkte durch das Networking zwischen Mitarbeitern und Teams aus den unterschiedlichsten Bereichen. Das fördert den Dialog, motiviert und bringt alle voran.

Informieren, überzeugen, entlasten.

Ihre Mitarbeiter sollen nicht nur wissen, was Sie an Ihnen haben und aktuell von Ihnen bekommen. Sie sollen auch davon überzeugt sein, welchen Nutzen sie aus Ihrem Qualifikationsangebot ziehen. Hierbei erhalten Sie von uns die volle Unterstützung. Wir machen Ihre Qualifizierung über die für Sie geeigneten Medien im Unternehmen wirksam publik, konzipieren und erstellen Mailings, Kataloge oder Newsletter, und auf Wunsch erhalten Sie auch ein eigenes Inter-/Intranetportal, über das sich Mitarbeiter einloggen, informieren und Seminare direkt online buchen können. Ihren Qualifizierungsmix stellen wir Ihnen auf einer internetbasierten Lernplattform zur Verfügung. Ein Angebot, das Ihnen flexiblen Zugang zu neuen Lernformen und -medien eröffnet.

Full Service. Voll und ganz nach Plan.

Kompletter Support.

Für alle Ihre Geschäftsbereiche.

Was möchten Sie erreichen? Was brauchen Sie dazu und wie können Sie Ihre Ziele in die Tat umsetzen? Unsere Trainingslösungen beginnen mit Fragen, denn umfassende Beratung ist für uns selbstverständlich. Da unsere Experten Ihren Markt kennen, können sie Sie kompetent bei der Analyse Ihres Qualifizierungsbedarfs unterstützen. In enger persönlicher Abstimmung erarbeiten wir mit Ihnen genau den Qualifikationsmix aus Einzelmaßnahmen oder kompletten Trainingskonzepten, den Sie brauchen, und die Strategie, die Ihren Anforderungen entspricht. Gemeinsam mit Ihnen prüfen wir den optimalen Einsatz alternativer Lernmethoden wie Blended Learning. Dabei unterstützen wir sämtliche Geschäftsbereiche Ihres Unternehmens: Vom Rollout neuer Produkte im Vertrieb über spezielle Vertriebsschulungen bis hin zur Einführung neuer Applikationen für den Einkauf. Um sicherzustellen, dass sich Ihre Investition auszahlt, begleiten wir Ihren Prozess auf Wunsch mit aussagekräftigen Transferkontrollen und Evaluationsverfahren.

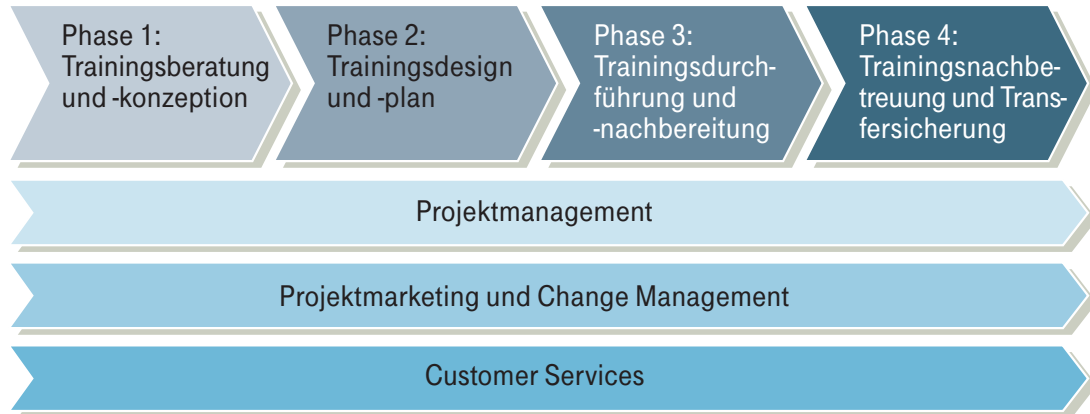
Qualifikationserfolge in jeder Phase.

Mit viel Erfahrung qualifizieren wir Mitarbeiter z.B. im Rahmen der Einführung von Standard-Software, großen Systemen oder kundenspezifischen Applikationen. Unsere Leistungen basieren dabei auf einem in jahrelanger Praxis bewährten Projekt-Phasenmodell, das Ihnen als Kunde Trainingskonzeption, -planung, -design, -durchführung und -nachbetreuung aus einer Hand bietet. Auf diese Weise unterstützen wir Sie in Projekten und in der strategischen Ausrichtung Ihrer Unternehmensprozesse. Das Ergebnis sind prozessorientierte und individuelle Trainingslösungen, die im Detail passen. Zu Ihrem Unternehmen, zu Ihren Mitarbeitern und zu Ihren Zielen.

Große Projekte. Höchste Flexibilität.

Den Projekterfolg sichern wir durch Change Management, Projektmanagement und Projektmarketing sowie durch die Einbindung unserer Customer Services innerhalb unseres Projekt-Phasenmodells. Der Vorteil für Sie als Kunde: Flexibles Business – von der Infrastruktur über Applikationstests bis hin zum Management komplexer Geschäftsprozesse.

Das Projekt-Phasenmodell von Telekom Training.



Phase 1 bis 4 unseres Modells beschreiben wir etwas ausführlicher.

Für Phase 5 reichen zwei Worte: Mehr Erfolg.



Phase 1: Trainingsberatung und -konzeption

- Ziele, Erwartungen und grobe Vorgehensweise klären und abstimmen
- Projektplan mit Meilensteinen ausarbeiten
- Hintergrundinformationen beschaffen und Bedarfsanalyse erstellen
- Zielgruppen- und Kompetenzanalysen durchführen (Zielgruppendifferenzierung und Mengengerüste, Ist-Soll-Profile, Fach- und Methodenkompetenz, soziale und persönliche Kompetenzen)
- Schulungsmaßnahmen und deren inhaltliche Grundthemen festlegen
- Lernmethoden und Medien, inklusive der Richtlinien für die Medienerstellung festlegen



Phase 2: Trainingsdesign und -plan

- Schulungsmaßnahmen konkretisieren und ausarbeiten (Präsenzseminare, E-Learning oder Blended Learning)
- Seminarunterlagen erstellen und Lernmedien bereitstellen
- Berater, Trainer, Co-Trainer und Teletutoren auswählen und einarbeiten
- Schulungssysteme aufbauen und warten
- Veranstaltungen feinplanen
- Pilot- und Train-the-Trainer-Seminare durchführen



Phase 3: Trainingsdurchführung und -nachbereitung

- Ressourcen und Projektlogistik für die Seminardurchführung bereitstellen (Räume, Technik, Schulungssystem, Medien, Unterlagen und Materialien)
- Events und sonstige Maßnahmen zur Motivation und Information durchführen
- Schulungsmaßnahmen durchführen
- Prozessbegleiter und Coaches am Arbeitsplatz bereitstellen
- Fachliche Hotline sowie eine FAQ-Datenbank betreiben
- Schulungsmaßnahmen auswerten und nachbereiten



Phase 4: Trainingsnachbetreuung und Transfersicherung

- Follow-Up-Schulungen durchführen
- Anwender am Arbeitsplatz durch Prozessbegleiter und Coaches nach dem Roll Out betreuen
- Fachliche Hotline weiter betreiben

Selbstverständlich werden in allen Phasen die Leistungs-Bausteine an Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst. Darüber hinaus können jederzeit individuelle Schwerpunkte gesetzt werden.



Phasenübergreifend. Und durchgreifend in puncto Effekt.



Projektmanagement

Koordination und Projektmanagement sind wohlklingende Begriffe. Bei Telekom Training steht mehr dahinter: ein Name und ein Gesicht, in Person unseres Projektleiters, hochqualifiziert und persönlich verantwortlich. So garantieren wir Ihnen einen reibungslosen Ablauf von Trainingsprojekten jeglicher Größenordnung. Zusätzlich haben Sie einen Ansprechpartner für Abstimmungsgespräche und Reviews. Somit werden Leistungsinhalte ständig überwacht und angepasst.

- Reibungsloser Ablauf von Trainingsprojekten
- Hochqualifizierte Projektleiter als persönliche Ansprechpartner
- Koordination mit Teilprojekten
- Koordination von Räumen und Technik
- Koordination des Trainereinsatzes
- Ständige Überwachung und Anpassung der Leistungsinhalte





Projektmarketing und Change Management

Weitreichende Veränderungsprozesse wie IT-Einführungen, IT-Migrationen, Business Process Reengineering oder die Optimierung von Informationssystemen erfordern heute nicht nur die permanente Verbesserung der IT-Technologie. Da jede Veränderung den Kommunikationsbedarf erhöht, sollten auch die sozialen Kompetenzen der Mitarbeiter, wie Kommunikations-, Team- und Konfliktfähigkeit, in die Weiterentwicklung einbezogen werden. Die Qualifizierungsmaßnahmen von Telekom Training berücksichtigen deshalb beide Seiten: Die fachliche und die menschliche. Die hohe Akzeptanz und Identifikation, die Veränderungsprozesse brauchen, lässt sich nur durch prozessorientierte, integrierte Maßnahmen erzielen.

- Professionelle Begleitung von Mitarbeitern in Veränderungsprozessen
- Sicher stellen von Identifikation und Akzeptanz
- Kommunikationsfördernde Maßnahmen innerhalb der Projektteams
- Begleitung während der Gesamtlauzeit des Projektes



Customer Services

Wir übernehmen die technischen, logistischen und administrativen Aufgaben und ermöglichen so eine optimale Betreuung, unabhängig von Art und Umfang Ihres Projektes. Wir entlasten Sie durch:

- Optimale Rundum-Betreuung
- Einladungsmanagement
- Teilnehmeradministration
- Call-Center-Leistungen
- Produktion und Bereitstellung von Schulungsunterlagen
- Raummanagement
- Technische Infrastruktur einschließlich der Netzinfrastruktur

Als Service ganz selbstverständlich ist die Evaluation: Die Veranstaltungsqualität zu Überprüfen, ist fester Bestandteil unserer Leistungsvereinbarungen. Dazu setzen wir praxiserprobte Verfahren zur Erfolgsmessung ein:

- Standardisierte und kundenindividuelle Transfererfolgsmessungen
- Erfassung, Auswertung und Analyse von Kundenbewertungen zur Ableitung von Verbesserungspotenzialen

Ihre Praxis. Unsere Stärke.

Der Kunde und seine Aufgabe

Der Pfizer-Konzern gehört zu den führenden und am schnellsten wachsenden Arzneimittelherstellern weltweit. Pfizer hat 85.000 Mitarbeiter, die in 80 verschiedenen Ländern angesiedelt sind und 25 Sprachen sprechen. Besonders wichtig sind die Pharmareferenten. In ihrem Arbeitsalltag koordinieren sie eine Vielzahl von Terminen mit einem flexiblen Kalender und einer Customer Relation Software. Die Einführung von Palm-Tops ermöglicht eine mobile und flexible Termin- und Besuchsplanung. Darüber hinaus werden diese Geräte als Basis eines Wissensmanagements genutzt, indem die Pharmareferenten Erfahrungswerte, Reaktionen und Trends beim Verkauf erfassen und über die Schnittstelle PC den Vertriebskollegen zur Verfügung stellen.

Es galt nun, die Handhabung der Geräte zu schulen, die Mitarbeiter mit den Microsoft Standard-Produkten vertraut zu machen und die von T-Systems Soleri entwickelte CRM-Lösung zu implementieren - und parallel die Akzeptanz der neuen Vorgehensweise zu erhöhen.

Eckdaten

- 1.200 Pharmareferenten und 100 Führungskräfte wurden in einem Zeitraum von 4 Wochen in zwei- bis dreitägigen Seminaren geschult.
- Bis zu 29 Schulungen fanden parallel in Paris statt.

- Dabei waren 30 Trainer und 12 Techniker im Einsatz.
- Bis heute laufen Follow-Up-Schulungen für neu hinzukommende Mitarbeiter.

Die Lösung

In Zusammenarbeit mit T-Systems Soleri (heute T-Systems e-technologies) haben wir eine Gesamtlösung ausgearbeitet. In Phase 1 wurden 100 Mitarbeiter des Managements trainiert, die im weiteren Verlauf der Trainings als Co-Trainer fungierten und so zur Akzeptanz der Lösung beitrugen. Während Phase 2 wurden 1.200 Pharmareferenten in heterogenen Gruppen auf einen einheitlichen Stand ihrer Kenntnisse bei MS Office, dem neuen CRM-Tool und der Bedienung der Palm-Tops gebracht. Zu den zahlreichen begleitenden Maßnahmen im Change Management gehörte, die Managementebene intensiv einzubinden. Eine persönliche Einladung, die jeder Teilnehmer von seiner Führungskraft erhielt, betonte die Unterstützung. Ein vorab gedrehter Film, ein Event und eine Image-Broschüre, die auch als Nachschlagewerk dient, zeigten den Mitarbeitern die Vorteile der neuen Software. Um die Qualität der Schulungen sicherzustellen, hat Telekom Training alle Schritte mit den Vorstellungen von Pfizer ständig abgeglichen. Ergänzt wurden diese Maßnahmen durch den Einsatz von Feedbackbögen und durch eine Hotline.

Trainieren in bester Gesellschaft.

Wir setzen auf Vertrauen und Partnerschaft. Genau wie unsere Kunden. Zu unseren Projektkunden zählen viele bekannte und renommierte Unternehmen Deutschlands.

Barmer Ersatzkasse	SAP-Einführung/Migration
Continental Temic	SAP-Einführung
DaimlerChrysler AG	NACOS, SAFiR, FINAS, AEMA (Lotus Notes)
Flender GmbH	SAP-Einführung
GEMA	Einführung einer Custom Application
Gontard und Metallbank AG	Einführung einer Gesamtbankenwendung
Krantz TKT	SAP-Einführung
Land Baden-Württemberg	NSI (SAP-Einführung)
TELA	ICIS



Ihre Ziele verdienen einen starken Partner.

Größe als Garantie.

Eine Schlüsselaufgabe wie die langfristig konzipierte Mitarbeiterqualifizierung in der IT setzt Vertrauen in die wirtschaftliche Kontinuität und Stabilität des Partners voraus. Genau dies garantiert Ihnen die Einbindung von Telekom Training in den Konzern Deutsche Telekom. Ein weiterer Vorteil unserer Größe: Unsere Kompetenzen sind in ein umfassendes Leistungsspektrum eingebettet, das sich auf drei Säulen stützt:

- Weiterbildung
- Ausbildung
- Tagungshotels

Damit bieten wir unseren Kunden und Teilnehmern alles aus einer Hand. Was immer Sie brauchen, heute oder später einmal, Sie haben es bei uns sofort im Zugriff.

Alles, was innovatives Lernen braucht.

Telekom Training garantiert Ihnen das gesamte Spektrum innovativer Lernformen: Von Präsenzseminaren über E-Learning, webbasierte Schulungen und Konferenzen bis hin zu Blended Learning. Unterstützt durch Fallbeispiele, Einzelübungen, Moderationen und Feedbackrunden. Und hocheffizient, nicht zuletzt durch die Bereitstellung der gesamten erforderlichen Netzinfrastruktur.

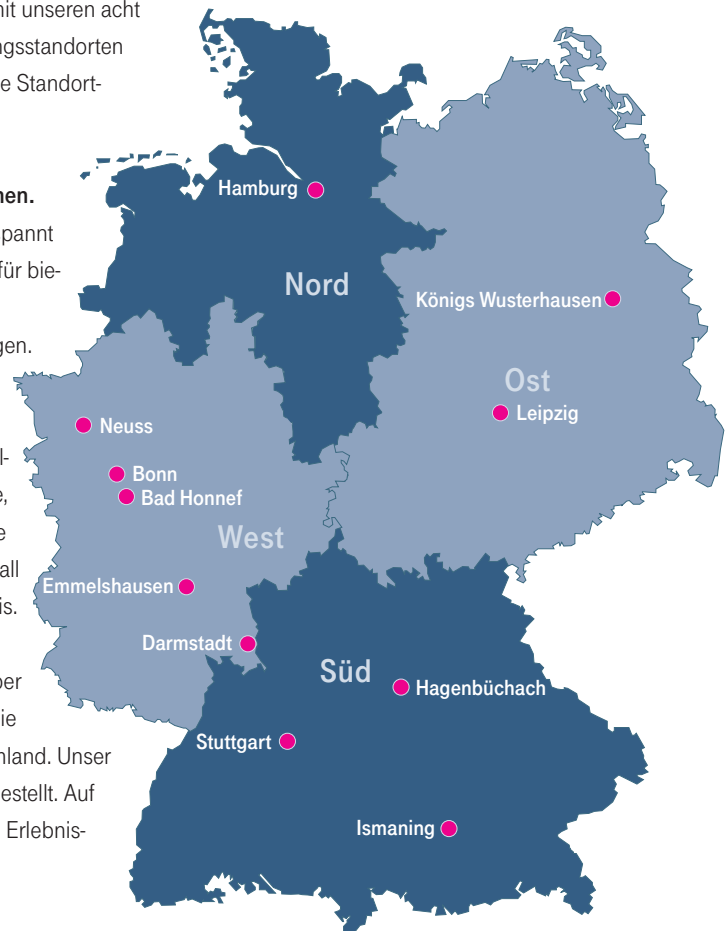


Wir sind da, wo Sie uns brauchen.

Von Nord bis Süd, von Ost bis West – mit unseren acht eigenen Tagungshotels und drei Trainingsstandorten verfügen wir über eine flächendeckende Standort-Infrastruktur.

Intelligent arbeiten. Optimal entspannen.

Konzentriert vortragen und lernen, entspannt tagen und angenehm übernachten: Dafür bieten die Telekom Tagungshotels in ganz Deutschland die idealen Voraussetzungen. Teilnehmer und Referenten genießen eine lernfördernde Atmosphäre und Ausstattung, ein flexibles und individuelles Raumangebot, umfassenden Service, moderne und komfortabel eingerichtete Hotelzimmer und Apartments – und all das zu einem fairen Übernachtungspreis. Ob man mit Flugzeug, Bahn oder Auto anreist: Alle unsere Häuser verfügen über gute Verkehrsanbindungen sowohl in die jeweiligen Stadtzentren als auch ins Umland. Unser Service ist in jeder Hinsicht auf Sie eingestellt. Auf den Wissensdurst genauso wie auf den Erlebnishunger Ihrer Mitarbeiter.



Wir nehmen Kommunikation wörtlich.

Von Telekom Training bekommen Sie nicht nur individuelle Leistungen, Sie haben auch einen persönlichen Ansprechpartner. Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre E-Mail und beraten Sie gerne.

Gerold Knisel

Sales Manager

Telefon 07071 689450

Gerold.Knise1@telekom.de

Rainer Tanke

IT-Trainingsprojekte

Telefon 030 3497-1441

Rainer.Tanke@telekom.de





Herausgeber

Telekom Training
Marketing & Kommunikation
Godesberger Allee 154
53175 Bonn

www.training.telekom.de