



Global Knowledge

## **Maßgeschneiderte, globale Trainings-Lösung hilft Aspect ihre Mitarbeiter in Unified Communications Experten umzuwandeln**

### **Profil: Aspect – führendes Unternehmen in Microsoft Unified Communications Lösungen**

Über 35 Jahre hat sich Aspect dadurch abgehoben, dass sie Firmen mit strategischer Planung und technischen Implementierungen von komplexen Geschäftsprozessen unterstützen.

Das Headquarter von Aspect ist in Chelmsford, Massachusetts. Aspect hilft Organisationen mit Hilfe von Unified Communications das Potential in echte Geschäftsergebnisse im Unternehmen umzuwandeln.

### **Situation: Techniker und Vertriebsmitarbeiter sollen in Unified Communications Experten verwandelt werden**

Aspect hat eine Geschäftsstrategie entwickelt, um ein Microsoft Unified Communications (UC) System Integrator zu werden. Ein sehr wichtiger Teil dieser Strategie sind Schulungen zu diesem Thema, um Techniker und Vertriebsmitarbeiter in UC Experten umzuwandeln. In fünf Städten auf drei Kontinenten wurden ca. 200 Teilnehmer geschult. Das Trainings-Programm musste eine ständige Kommunikation mit 100 operativen Ansprechpersonen in Nordamerika, Europa, Afrika und dem Asia-Pazifik-Raum inkludieren. Außerdem musste es von erfahrenen Programmmanagern zentral geplant, ausgeführt und kontrolliert werden. Das Training musste maßgeschneidert werden, um den besonderen Anforderungen von Aspect zu entsprechen, was die Entwicklung und Zertifizierung der Mitarbeiter in den Bereichen Microsoft Active Directory, Microsoft Office Communications Server 2007, Microsoft Exchange Server 2007 und Voice Ignite inkludierte. Kurz gesagt, Aspect brauchte mehr als bereits bestehende Kurse von einem Schulungsanbieter, Aspect brauchte einen starken Trainingspartner, der eine erstklassige, maßgeschneiderte Trainingslösung anbieten konnte.



## **Lösung: Maßgeschneidertes Zertifizierungs-Trainings-Programm, das global geliefert wird**

Der Lösungsbereich war gewaltig und inkludierte das Training und die Zertifizierung von Unified Communications hunderter Angestellter weltweit. Die UC Anforderungen basierten auf Empfehlungen der Microsoft Unified Communications Group (UCG) und waren als „must have“ Attribute für eine realisierbare Lösung erforderlich. Obwohl die Endergebnisse eigens zugeschnitten waren, würde die Implementierung der Lösung nach Ermessen des Microsoft Certified Partner Learning Solutions (CPLS) Anbieter erfolgen. Das im Hinterkopf habend hat Global Knowledge eine kreative und einzigartige Lösung in ihrer Angebotspalette und Anpassungsfähigkeit angeboten.

Die Lösung, die sowohl Aspect, als auch Global Knowledge erarbeitete, war wie folgt:

- **Skallierbar:** Sie könnte bis zu 200 Mitarbeiter unterstützen
- **Global:** Sie würde Training auf drei Kontinenten nahtlos unterstützen
- **Interaktiv:** Schulungen durch Trainer wäre das primäre Schulungsformat
- **Vereinheitlicht:** Bewertungen und selbstständiges Lernen würden die Anforderungen der Studenten gleichsetzen
- **Konzentriert:** Die Kurse konzentrieren sich auf folgende Themen:
  - Windows Server 2008 Active Directory (AD)
  - Microsoft Office Communications Server 2007 (OCS)
  - Microsoft Exchange Server 2007 (Exchange)
  - Design and deploy voice solutions (Voice Ignite)
- **Zertifizierung inklusive:** Technology Specialist (TS) Prüfungen waren Teil des Curriculums. Im Detail:
  - Exam 70-638: TS: Windows Server 2008 AD, Configuring
  - Exam 70-638: TS: OCS 2007, Configuring
  - Exam 70-236: TS: Exchange 2007, Configuring
- **Umgehend:** Die Kandidaten haben die jeweiligen Tests direkt vor Ort am Ende jeder Kurswoche erledigt.
- **Anpassungsfähig:** Durch das ständige Feedback während des Programms waren folgende Vorgänge möglich:
  - Optimierung des Beurteilungs- und Vorkenntniss-Modells
  - Optimierung des Kursformats
  - Optimierung des Prüfungsprozesses und des Timings
  - Die Auswertung der Metrics
  - Sofort abrufbare Testergebnisse



Das Hauptziel des Trainings war es, die Erfahrung jedes Teilnehmers, unabhängig von seinen Vorkenntnissen, zu maximieren. Um das zu erreichen, führte Global Knowledge ein achtwöchiges Grundlagentraining ein. Dies inkludierte self-paced e-learning Kurse mit anschließenden Beurteilungs-Tests, Transcender Praxis Examen und eine Online-Bibliothek von Microsoft Referenz Material. Das strukturierte Grundlagentraining, das Global Knowledge entwickelt hat, hat das Wissen jedes Teilnehmers auf den gleichen Level gebracht.

Das Training wurde in einer normalen Klassenraum-Umgebung durchgeführt. Global Knowledge integrierte den selbst entwickelten Boot Camp Lernstil in die Lösung. Dieses intensive Lernmodell ermöglichte den Teilnehmern bis zu zwölf Kontaktstunden täglich mit dem Trainer und bot zusätzliches Personal und Gruppenoptionen außerhalb dieser zwölf Stunden an. Examen wurden vor Ort gemacht, um das Gelernte zu festigen und sofort anwenden zu können. Die Global Knowledge Trainer waren begeistert, ihre praktischen Erfahrungen und ihr praktisches Wissen bezüglich UC Technologien weitergeben zu können; sie kannten die wesentlichen Anforderungen von Aspect und wussten, wie die Teilnehmer das Gelernte im Job umsetzen müssen.

## **Ergebnisse: Skills- und Zertifizierungstraining ermöglicht erstklassige Kundenlösung**

Aus der Perspektive von Aspect wurde nicht nur die Zahl der Zertifizierungen der Mitarbeiter erhöht, die Lösung ermöglicht es Aspect auch, Ihren Kunden einen besseren Service zu bieten. Nach dem Einsatz des neu erworbenen Wissens war Aspect in der Lage einige Verbesserungen im Service Bereich zu integrieren:

### **1) Die Einführung eines UC Services sichert einen frühen Kundengewinn**

Die UC Services von Aspect helfen Organisationen alle möglichen UC Einsätze im Unternehmen zu identifizieren um Geschäfts- und Kommunikationsprozesse zu verbessern und Implementierungshürden zu steuern.

Im ersten Anwender Schritt hat Aspect Microsoft Office Communications Server 2007 installiert und konfiguriert und integrierte die Voice Ressourcen in die PBX Systeme der Anwender in weniger als einer Woche.

### **2) Präsentation des Aspect Unified IP 6.6 mit „Frag-den-Experten-Feature“**

Mit diesem Feature und der Verwendung von Instant Messaging und Presence Technologie, die in Microsoft Office Communications Server 2007 verfügbar sind, ist es für Anwender ersichtlich welche Experten, basierend auf speziellem Wissen und Fähigkeiten, innerhalb des Unternehmens gerade zur Verfügung stehen.



Dies hilft Kundenanfragen zu platzieren, Geschäftsprozesse zu rationalisieren und first-call Beschlüsse zu verbessern. Das ist die erste von mehreren Aspect Produkteinführungen der Aspect-Microsoft Strategie Allianz am Plan, die eine straffe Plattform-Level Integration mit Microsoft Office Communications Server 2007 ermöglicht.

### **3) Start des globalen Einsatzes von Office Communications Server 2007 R2**

Aspect hat den Einsatz des Office Communications Server 2007 R2 im Hauptquartier in Chelmsford, Massachusetts und einem weiteren Büro in San Jose, Kalifornien, abgeschlossen. Die Standorte haben den Office Communications Server 2007 R2 mit allen Voice und Voicemail Services, Audio und Web Conferencing, Instant Messaging (IM) und Presence vollständig migriert. Aspect hat außerdem die PBX in diesen Lokationen für alle Angestellten entfernt, die peer-to-peer und Corporate Calling Services nutzen. Das Unternehmen konnte die Kosten der Konferenz Anrufe um \$ 75.000,- pro Monat reduzieren und zusätzliche Kosten einsparen, resultierend aus dem Gebrauch des Session Initiation Protocol (SIP) Trunking.

### **4) Aspect ist als eine der ersten Unternehmen Voice Specialized Partner für Office Communications Server 2007 R2**

Microsoft hat Aspect zum Office Communications Server 2007 R2 Voice Specialization Partner für die Microsoft Unified Communications Lösung zertifiziert. Aspect erhielt diese Zertifizierung wegen des erfolgreichen Abschlusses des Microsoft Technology Adoption Program (TAP), ein internes Pilotprojekt für Office Communications Server 2007 R2 Voice Spezialisierung. Jill Mallinder, Senior Direktor von Aspect Education Services: „Global Knowledge hat definitiv gezeigt, dass sie ein „Partner“ und nicht nur ein „Lieferant“ sind. Ich bin darüber erfreut was wir bisher umgesetzt haben und freue mich auf eine dauerhafte Geschäftsbeziehung mit ihnen. Ich schätze ihr ständiges Bemühen die Abläufe zu verbessern und weiß, dass das essentiell für unseren Erfolg ist.“

Die Trainingslösung von Aspect und Global Knowledge hat zu einer gemeinschaftlichen Partnerschaft geführt, wodurch auch weitere Trainingsprojekte zustande kamen.



Global Knowledge

### **Über Global Knowledge**

Global Knowledge ist weltweit führend in IT und Business Trainings. Wir liefern Schulungen über Trainings Center, private Einrichtungen und das Internet und ermöglichen unseren Kunden zu wählen wann, wo und wie die Schulungsinhalte vermittelt werden sollen. Für nähere Informationen über IT und Business Training kontaktieren Sie uns unter 01 66 55 655-3000.