

Kennisbehoefte blijft groeien

IT-opleidingen deel 2: CDG Education

Distributeur CDG Europe heeft jaren geleden een aparte tak opgericht voor het trainen van resellers en eindgebruikers in de software die het levert. Praktijkervaring en flexibiliteit zijn belangrijke pijlers. "De behoefte aan kennis neemt, door technologische ontwikkelingen, steeds meer toe." Een gesprek met commercieel directeur Imre Hüsen. *Kim Loohuis*

CDG Education is het kenniscentrum van distributeur CDG Europe, dat software levert van verschillende leveranciers. De trainingen die CDG geeft, hangen dan ook samen met het softwareaanbod van het distribuerende moederbedrijf. Imre Hüsen, commercieel directeur: "We geven training in VMware, Citrix, RES Software, Novell en de high-endproducten van Microsoft. Daarnaast geven we ook cursus in de software van een aantal kleinere leveranciers."

Decursussen worden gegeven op diverse plaatsen in Nederland. Het hoofdkantoor van CDG zetelt in Zoetermeer, waar het bedrijf drie leslokalen tot zijn beschikking heeft. Hüsen: "Door samenwerking met bedrijven zoals New Horizons, Startel en Master IT kunnen we op

vrijwel iedere locatie training geven. Wij gebruiken hun locaties en zij gebruiken op hun beurt de onze. Op die manier kunnen we een landelijke dekking van ons trainingsportfolio aanbieden." Naast Nederland heeft CDG ook vestigingen in Engeland, Zweden en Finland.

Mobiele klaslocatie

Het merendeel van de producten waarin word getraind, draait om virtualisatie. "Dat is nu een hype, maar voor ons al een jaar of acht gemeengoed. We zitten als distributeur natuurlijk dicht bij de bron, zodat we altijd iets voorlopen op de rest van de markt. Dat is ook een duidelijk gevolg van onze specialisatie." Er is voor elk wat wils bij CDG, variërend van een tweedaagse update-training tot een bootcamp van twee weken waarbij de cursist tot op het niveau van bits en bytes wordt doorgezaagd.

Volgens Hüsen richt het kenniscentrum zich primair op de leveranciers die in de distributietak worden vertegenwoordigd, maar wordt daarnaast ook naar de vraag gekeken. "We werken veel met resellers die aan de eindgebruiker leveren. In eerste instantie trainen we dan ook veel resellers en in tweede instantie trainen we hun klanten." Het trainen van die klanten kan zelfs ook op locatie bij de klant gebeuren. CDG komt dan met

een mobiele klaslocatie naar de klant. "Een dag voor de training richten we alles in. Het enige wat we nodig hebben, is een fatsoenlijke internetverbinding. We gebruiken ter plaatse lokale servercapaciteit, maar we hebben ook een verbinding met ons datacenter in Amsterdam, waar virtueel getest kan worden." Zo zijn de cursisten wel aanwezig binnen hun bedrijf voor calamiteiten, maar kunnen ze tegelijkertijd een training volgen.

Een beetje een voyeur

In principe worden de trainingen bij CDG klassikaal gegeven, maar sommige trainingen bevatten ook een deel zelfstudie of online modules. Momenteel draait er een pilot waarbij er een camera in het klaslokaal staat en de les registreert. Cursisten kunnen vanaf iedere locatie inschakelen op de les. "Dat is de manier van educatie waarvan wij verwachten dat het in de toekomst er zo aantoe gaat," zegt Hüsen. "Op het scherm is een trainer te zien, dus het klassikale gevoel is er wel, alleen bespaart een cursist zich de reistijd."

Het is een vreemde gewaarwording, deze manier van een training volgen, zegt Hüsen. "Je voelt je toch een beetje een voyeur." De volgende stap in de pilot is het modulair aanbieden van de trainingen, zodat cursisten ook niet zijn gebonden aan tijd om de kennis tot zich te nemen. In landen met grote geografische spreiding en afstanden is deze manier van lesgeven veel meer ingeburgerd. Het is de vraag of Nederland daar klaar voor



is, gezien onze relatief korte afstanden. "We zien dat er wel vraag naar is, maar of het net zo succesvol wordt als onze andere trainingen, valt nog te bezien," zegt de commercieel directeur. "Het is eigenlijk meer een servicegericht project. Daarnaast is het voor onszelf erg leuk om te kijken hoe dynamisch lessen aangeboden kunnen worden en welke verschillende e-learningmethoden toegepast kunnen worden."

Praktijkervaring

De trainers die de cursussen en trainingen geven bij CDG, zijn consultants en geen docenten. "Hoewel we uiteraard erg veel aandacht besteden aan het didactische vlak," zegt Hüsen. De trainers zijn allemaal gecertificeerd op de onderwerpen waarin ze les geven en ze worden door een extern bureau getraind in het lesgeven. "We vinden het belangrijk dat de trainers veel externe praktijkervaring hebben, zodat de cursisten zich met hen kunnen identificeren. Docenten kunnen lessen erg goed voorbereiden en heel vaak het boek hebben gelezen, maar onze mensen hebben die zaken daadwerkelijk in de praktijk ervaren. Die praktijkkennis wordt gewaardeerd door onze cursisten."

CDG biedt zowel openrooster- als maatwerktrainingen aan. Iedereen kan zich in principe inschrijven voor de openroostertrainingen die op bepaalde data op bepaalde plaatsen in Nederland plaatsvinden. Het kenniscentrum zorgt ervoor dat zoveel mogelijk trainingen ook daadwerkelijk doorgang vinden. "Als zich maar één iemand voor een training heeft ingeschreven, proberen we die altijd in overleg over te schrijven

naar een andere cursus op een andere dag of andere plaats." Het maatwerk is vaak meer projectgerelateerd, waarbij eindgebruikers na een implementatie moeten worden getraind. Klanten kunnen dan de inhoud en tijdsduur aange-

ven, waarna CDG een trainingspakket samenstelt voor de klant.

CDG Academy

Hüsen merkt op dat het opvallend is dat er binnen resellers nog steeds een chronisch tekort is aan goed opgeleid personeel. Vanuit distributeur CDG Europe is daarom een nieuw initiatief gestart: CDG Academy. "In een tijdsbestek van 24 maanden leiden wij junior technische medewerkers in vijf maanden op tot een senior consultant." Start van de Academy is twee keer per jaar, in april en oktober. De eerste drie maanden worden basistrainingen gegeven, waarna de junior zeven maanden de opgedane kennis bij zijn werkgever in de praktijk kan brengen. Vervolgens worden in twee maanden gevorderde trainingen gevolgd, waarna de medewerker de kennis weer voor zijn werkgever kan inzetten. "Dat laatste jaar staat eigenlijk los van CDG. De termijn van 24 maanden is gekozen met het oog op de financiering. Het is eigenlijk een concept op afbetaling met een maandelijkse betaling. In de maanden dat de student cursus krijgt, kan zijn werkgever hem niet inzetten en is het maandbedrag lager

dan de maanden waarin de student zijn opgedane kennis voor zijn werkgever in praktijk kan brengen," legt Hüsen uit. In het trainingspakket zitten niet alleen basistrainingen, maar ook een security-deel, een algemeen netwerkdeel, open

In 24 maanden leiden we een junior technisch medewerker op tot senior consultant

source, de volledige vernieuwde Microsoft MCSE-training, ITIL foundation en natuurlijk de nodige *soft skills*. Daaronder vallen onder meer projectmanagement, timemanagement, het omgaan met tegenwerking et cetera.

Hoe duur is het?

De prijzen voor de cursussen van CDG Education verschillen nogal. Zo kost een vijfdaagse training op de laatste VMware-technologie ongeveer 2.500 euro. Voor een bootcamp wordt een maatprijs gehanteerd en een driedaagse softwaretraining komt uit tussen de 1.300 en 1.700 euro. "Het scheelt echt per training, manual, benodigde voorkennis, de tijdsduur van de training en certificeringen. We bieden op jaarbasis zo'n zeventig trainingen en die verschillen vrijwel allemaal in prijs." Ook de mensen die de trainingen volgen, zijn niet in een hokje te plaatsen. Zowel systeembeheerders als senior IT-architecten kloppen bij CDG aan.

"Er zijn legio beheerders of IT-medewerkers die binnen hun takenpakket met technologie te maken krijgen en daar een beheerderstraining voor willen volgen. Anderen doen weer zelf

implementaties en hebben dus uitgebreidere kennis nodig. Voor onze partners is het ook weer afhankelijk van de certificeringen van een leverancier. Als zij de hoogste partnerstatus willen behalen bij een leverancier, betekent dat dat hun medewerkers getraind moeten worden. Die trainingen komen minder frequent voor, maar we bieden ze wel." Jaarlijks telt CDG ongeveer 1.500 cursisten.

Stijging aanmeldingen

Het aantal cursisten bij CDG is in 2009 minder dan vorig jaar. De volledige educatiemarkt heeft dusdanig onder druk gestaan dan ieder opleidingsbureau gemiddeld 25 tot 40 procent minder trainingen heeft gegeven. Dat merkt het kenniscentrum ook, maar Hüsen wil dat niet direct en alleen aan de recessie wijten. "Natuurlijk heeft de recessie een bepaalde impact. Waar in het verleden mensen hun training nog wel eens verschoven, omdat het even niet uitkwam, zien we nu dat mensen de trainingen annuleren. De gemiddelde bezettings-

Mensen willen informatie op een dynamische manier tot zich nemen

graad per klas lag vorig jaar op ongeveer 8,3 en dat was begin dit jaar nog maar 6. Maar dat geldt over de gehele linie. Ieder bureau en iedere softwareleverancier heeft daarmee te maken gehad. Toch zien we sinds augustus het aantal aanmeldingen weer stijgen." Hij schrijft dat toe aan het feit dat mensen toch verder moeten met de huidige IT-omgeving binnen hun bedrijf. "De ontwikkelingen gaan dusdanig snel, en de kennis moet toch in huis zijn. Dat is wel even uit te stellen, maar uiteindelijk moet het toch gebeuren. Veel resellers hebben begin dit jaar een aantal projecten uitgesteld, maar beginnen die nu langzaam aan toch te implementeren. Dan is het kennisniveau nodig en wordt

Trainingen	
Trainingsoverzicht CDG Education	
Citrix	www.cdg.nl/education.asp?level=694#Citrix
Immidio	www.cdg.nl/education.asp?level=694#Immidio
InstallFree	www.cdg.nl/education.asp?level=694#InstallFree
Microsoft	www.cdg.nl/education.asp?level=694#Microsoft
PlateSpin	www.cdg.nl/education.asp?level=694#PlateSpin
RES	www.cdg.nl/education.asp?level=694#RES
Vizioncore	www.cdg.nl/education.asp?level=694#Vizioncore
VMware	www.cdg.nl/education.asp?level=694#VMware

er weer getraind. Daarnaast heeft het te maken met nieuwe productintroducties van onder meer RES Software, Citrix, VMware en Microsoft. De pieken en dalen die heel intens zijn geweest het afgelopen jaar, gaan nu weer naar een constant niveau."

De trainingen waar op dit moment het meeste vraag naar is, zijn de laatste trainingen van VMware en Citrix: VSphere en Xen Desktop. In deze technologie is op architectuurniveau een aantal wijzigingen doorgevoerd die grote impact heeft op bestaande en nieuwe klanten. "Dan is het belangrijk om die kennis te hebben."

Dynamischer

Naast trainingen, cursussen en de Academy verzorgt CDG Education ook seminars en workshops. De seminars vinden voornamelijk plaats op initiatief van de distributietak. "We nodigen dan resellers en eindgebruikers uit om te komen luisteren. Wij vertellen dan

samen met leveranciers over de laatste ontwikkelingen. We hebben seminars voor zowel technische als commerciële mensen. De workshops komen altijd vanuit de educatieve tak. In een heel kort tijdsbestek, een halve of hele dag, laten we mensen hands-on kennismaken met nieuwe technologie."

Hüsen verwacht dat de manier van trainen in de toekomst dynamischer wordt. "Mensen willen informatie op een andere manier tot zich nemen. Toch denk ik dat het merendeel van de trainingen de komende jaren op traditionele wijze plaats blijft vinden. De behoefte aan kennis, gezien de ontwikkelingen op technologisch vlak, wordt eerder intensiever dan dat het afkalft. Als de IT-sector het goed doet, is er over vijf jaar meer specifieke kennis nodig, maar zijn er waarschijnlijk minder mensen met die specifieke kennis nodig, doordat veel is geautomatiseerd. Binnen nu en drie à vier jaar is het niet meer voldoende om alleen basiskennis te hebben." «