



# SEMINARE 2019

---

Stand Juli 2019



## Seminarkatalog 2019 - Inhalte

Terminübersicht.....	4
IT-Governance .....	6
IT-Governance – pragmatisch implementieren.....	6
Strategie und Struktur der IT-Governance - Überblick .....	7
Elemente der IT-Governance.....	8
Ressourcen Management .....	9
Ressourcen-Management – ewiges Nadelöhr der IT .....	9
AQRO® Foundation.....	10
AQRO® Implementierung.....	11
IT-Compliance.....	12
Überblick über aktuelle IT-Compliance-Anforderungen.....	12
IT-Strategie .....	13
Workshop zur IT-Strategie .....	13
Qualitätsmanagement in der IT .....	14
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der IT .....	14
IT-Marketing.....	16
Pragmatisches IT-Marketing.....	16
IT-Betrieb .....	17
IT Mitarbeiter im Service-Desk und im Vorort-Support, die Visitenkarte der IT.....	17
Change Management – Änderungen managen .....	18
Akzeptanz schaffen durch Änderungsmanagement.....	18
Change Management™ Foundation.....	19
Change Management™ Practitioner .....	20
Risikomanagement.....	21
Risikomanagement in Projekten .....	21
IT-Notfall- und Katastrophenschutz .....	22
IT-Security.....	23
IT-Sicherheitsbeauftragter .....	23
EU-Datenschutz Grundverordnung – Einstieg und Überblick .....	24
EU-Datenschutz Grundverordnung – Überblick und Umsetzungsszenarien .....	25
Management und Leadership .....	26
Selbstverständnis als Führungskraft.....	26
Kommunikation und Führung.....	27
Zusammenarbeit und Konflikte im Projektteam managen.....	28
Techniken des systematischen Problemlösens.....	29
Moderation als Gruppenarbeitsmethode für Projektteams .....	30
Grundlagen Mitarbeiterführung.....	31
Grundlagen Kommunikation und Mitarbeitergespräche .....	32
Grundlagen Führung und Zusammenarbeit im Team .....	33
Dem Stress gewachsen sein .....	34
Effektives und effizientes Projektmanagement .....	35
Grundlagen Projektmanagement.....	35
Effektive Kommunikation im Projekt- und im Change Management .....	36
Führung und Kommunikation für Projektleiter .....	37
Projektbegleitendes Coaching .....	38
Stakeholder-Management.....	39
Effiziente Besprechungen durchführen.....	40

Effiziente Protokollführung .....	41
Soft Skills für Software-Entwickler .....	42
Von der Idee zum Konzept – Projektideen professionell managen.....	43
Ideen, Konzepte und Ergebnisse überzeugend präsentieren .....	44
Anforderungsanalyse - Von der Anforderung zum Fachkonzept.....	45
Anforderungsklä rung leicht gemacht .....	46
Business Case Erstellung .....	47
Qualifizierte Schätzverfahren für Projektaufwände.....	48
Qualifizierte Kostenkalkulation in Projekten.....	49
Testmanagement in Softwareprojekten .....	50
<b>Projektmanagementmethoden.....</b>	<b>51</b>
Überblick über bekannte Projektmanagementmethoden .....	51
PRINCE2® Workshop für Entscheider und potentielle Lenkungs-kreismitglieder .....	52
PRINCE2® Foundation.....	53
PRINCE2® Practitioner .....	54
PRINCE2® in komplexen Projekten .....	55
Scrum Grundlagen für alle Rollen.....	56
<b>Business Process Management .....</b>	<b>57</b>
Prozessmanagement Grundlagen .....	57
Prozesse optimieren – Sind Sie fit für eine Zertifizierung?.....	58
Prozessmanagement für Fortgeschrittene.....	59
<b>ITIL® Edition 2011 .....</b>	<b>60</b>
Beschreibung der Zertifizierungsmöglichkeiten .....	60
Das ITIL® Edition 2011 Zertifizierungsmodell .....	61
ITIL® Überblick für Entscheider.....	62
ITIL® Foundation .....	63
ITIL® Lifecycle Stream: Service Strategy (SS).....	64
ITIL® Lifecycle Stream: Service Design (SD).....	65
ITIL® Lifecycle Stream: Service Transition (ST) .....	66
ITIL® Lifecycle Stream: Service Operation (SO).....	67
ITIL® Lifecycle Stream: Continual Service Improvement (CSI) .....	68
ITIL® Capability Stream: Operational Support and Analysis (OSA).....	69
ITIL® Capability Stream: Planning, Protection and Optimization (PPO) .....	70
ITIL® Capability Stream: Release, Control and Validation (RCV).....	71
ITIL® Capability Stream: Service Offerings and Agreements (SOA) .....	72
ITIL® Managing Across the Lifecycle (MALC).....	73
<b>Service Level Management .....</b>	<b>74</b>
Service Level Agreement – Überblick.....	74
<b>Ausbildungskonzepte für unterschiedliche Rollen und Funktionen in der IT.....</b>	<b>75</b>
Rolle IT Governance Officer .....	75
Rolle Berater in der IT .....	76
Rolle Ressourcen Manager .....	76
Rolle IT-Qualitätsmanager .....	76
Rolle Anforderungsmanagement .....	76
Rolle Projektmanager .....	77
Rolle IT Betriebsleiter oder Supportverantwortlicher .....	77
<b>Über unsere Seminare .....</b>	<b>78</b>
Unterrichtsmethoden.....	78
Fachliche Qualifikation.....	78
Schulungslokation .....	79
Schulungszeiten:.....	80
In-house-Seminare .....	80
Individual-Seminare .....	80
<b>Anmeldeformular .....</b>	<b>81</b>

## Terminübersicht

Seminar	von	Tage	bis
Akzeptanz schaffen durch Änderungsmanagement	11.11.19	1	11.11.19
Anforderungsanalyse - Von der Anforderung zum Fachkonzept	10.09.19	1	10.09.19
Anforderungsklä rung leicht gemacht	11.09.19	1	11.09.19
AQRO® Foundation	09.09.19	3	11.09.19
AQRO® Implementierung	12.09.19	2	13.09.19
Business Case Erstellung	20.08.19	1	20.08.19
Change Management™ Foundation	19.08.19	3	21.08.19
Change Management™ Practitioner	22.08.19	2	23.08.19
Dem Stress gewachsen sein	05.12.19	1	05.12.19
Elemente der IT-Governance	17.10.19	2	18.10.19
EU-Datenschutz-Grundverordnung - Einstieg & Überblick	12.08.19	1	12.08.19
EU-Datenschutz-Grundverordnung - Einstieg & Überblick	09.10.19	1	09.10.19
EU-Datenschutz-Grundverordnung - Überblick & Umsetzungsszenarien	11.09.19	2	12.09.19
EU-Datenschutz-Grundverordnung - Überblick & Umsetzungsszenarien	13.11.19	2	14.11.19
Führung & Kommunikation für Projektleiter	10.12.19	2	11.12.19
Grundlagen Führung & Zusammenarbeit im Team	05.09.19	2	06.09.19
Grundlagen Kommunikation & Mitarbeitergespräche	07.11.19	2	08.11.19
Grundlagen Mitarbeiterführung	16.10.19	2	17.10.19
Grundlagen Projektmanagement	21.11.19	2	22.11.19
Ideen, Konzepte & Ergebnisse überzeugend präsentieren	17.09.19	2	18.09.19
IT-Governance – pragmatisch implementieren	28.08.19	1	28.08.19
IT-Notfall- und Katastrophenschutz	29.11.19	1	29.11.19
IT-Sicherheitsbeauftragter	18.11.19	1	18.11.19
ITIL® Foundation	10.09.19	3	12.09.19
ITIL® Foundation	03.12.19	3	05.12.19
Kommunikation und Führung	19.09.19	2	20.09.19
Moderation als Gruppenarbeitsmethode für Projektteams	11.12.19	1	11.12.19
Pragmatisches IT-Marketing	15.10.19	2	16.10.19
PRINCE2® Foundation	02.09.19	3	04.09.19
PRINCE2® Foundation	05.11.19	3	07.11.19
PRINCE2® in komplexen Projekten	26.09.19	2	27.09.19
PRINCE2® Practitioner	05.09.19	3	07.09.19
PRINCE2® Workshop für Entscheider	13.08.19	1	13.08.19
PRINCE2® Workshop für Entscheider	16.10.19	1	16.10.19
Prozesse optimieren – fit für eine Zertifizierung?	29.10.19	1	29.10.19
Prozessmanagement für Fortgeschrittene	26.08.19	2	27.08.19
Prozessmanagement Grundlagen	09.09.19	1	09.09.19
Qualifizierte Kostenkalkulation in Projekten	21.10.19	1	21.10.19
Qualitätsmanagement & Qualitätssicherung in der IT	17.10.19	2	18.10.19
Ressourcen-Management – Nadelöhr der IT	27.09.19	1	27.09.19
Risikomanagement in Projekten	04.11.19	1	04.11.19
Scrum Grundlagen für alle Rollen	26.09.19	2	27.09.19
Selbstverständnis als Führungskraft	15.08.19	2	16.08.19
Service Level Agreement – Überblick	05.09.19	2	06.09.19
Soft Skills für Software-Entwickler	18.09.19	2	19.09.19
Stakeholder-Management	10.09.19	1	10.09.19
Strategie und Struktur der IT-Governance - Überblick	12.08.19	1	12.08.19
Techniken des systematischen Problemlösens	21.11.19	2	22.11.19

Testmanagement in Softwareprojekten	07.11.19	1	07.11.19
Überblick über aktuelle IT-Compliance-Anforderungen	12.11.19	1	12.11.19
Überblick über bekannte Projektmanagementmethoden	23.09.19	1	23.09.19
Von der Idee zum Konzept – Projektideen professionell managen	14.08.19	2	15.08.19
Workshop zur IT-Strategie	27.09.19	1	27.09.19
Zusammenarbeit & Konflikte im Projektteam managen	24.10.19	2	25.10.19

## IT-Governance

### IT-Governance – pragmatisch implementieren

Gewünscht ist heute der zeitnahe, konsequente Wandel der aktuell transformativ agierenden IT hin zu einer proaktiv agierenden IT, die das Business maximal unterstützt und durch innovative Ideen und Themen weiter voranbringt. In diesem Kontext ist IT-Governance das alles beherrschende Thema in der IT und ein MUSS für jede IT-Organisation.

Aber was bedeutet es, was ist darunter zu verstehen und was sollte wie umgesetzt sein? Dies beleuchten wir in unserem Seminar.

Das Seminar bietet Ihnen einen fundierten Überblick über die wesentlichen Aspekte von IT-Governance sowie pragmatische Ansätze zur Umsetzung.

Als wesentlicher Bestandteil von IT-Governance werden u.a. die IT-Governance Prinzipien und Domänen sowie das Themendreieck Portfoliomanagement, Multiprojektmanagement und Projektmanagement-Office vorgestellt und ihre Bedeutung für und ihre Einbettung in die IT-Governance aufgezeigt.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Organisatoren, Projektleiter, Prozessanalytiker, Auditoren, Revisoren
<b>Kategorie</b>	IT-Governance
<b>Vorkenntnisse</b>	keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Überblick über IT-Governance
- Die wesentlichen Themenbereiche von IT-Governance
- Bedeutung von IT-Governance für die IT
- Prinzipien und Domänen der IT-Governance
- Zukunftsorientierte IT-Organisationen – mögliche Wege
- Pragmatische Ansätze zur Umsetzung von Teilaspekten (Domänen) der IT-Governance und zur Steigerung des Wertbeitrags der IT
  - ITIL® und IT-Governance
  - Projektmanagement und IT-Governance
  - PMO Leadership – Was ist das?
  - Das Dreigestirn Portfoliomanagement, Multiprojektmanagement und Projektmanagement-Office
  - Unternehmensentwicklung und Projektmanagement-Office
  - Programm und Portfolio Management und IT-Governance
  - Risikomanagement
  - Ressourcen Management
  - Performance Management
  - IT-Steuerungsmodelle
  - Diskussion

## **Strategie und Struktur der IT-Governance - Überblick**

Das Seminar bietet Ihnen einen fundierten Überblick über das Thema IT-Governance, seine Einbettung in die Corporate Governance sowie wesentliche Aspekte, gesetzliche Anforderungen und die sogenannten Governance-Entscheidungsfelder. Weiter gibt das Seminar eine pragmatische Handreichung für mögliche Umsetzungsszenarien in unterschiedlichen Organisationsstrukturen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Organisatoren, Projektleiter, Prozessanalytiker, Auditoren, Revisoren
<b>Kategorie</b>	IT-Governance
<b>Vorkenntnisse</b>	keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Corporate Governance – IT-Governance
- Gesetzliche Basis der IT-Governance und ihre unterschiedlichen Ausprägungen
- Wesentliche Aspekte von IT-Governance – die Entscheidungsfelder
- Mögliche Umsetzungsszenarien in unterschiedlichen Organisationsstrukturen
  - Anforderungen für eine erfolgreiche Umsetzung
  - Pragmatische Umsetzungsmethoden
  - Benchmarking-Prozess und -Prinzipien
  - Process Improvement-Systeme

## Elemente der IT-Governance

### Process Benchmarking, Process Improvement, Performance Monitoring

Das Seminar bietet Ihnen einen fundierten Überblick über den Process Benchmarking-Ansatz. Sie lernen die grundlegenden Eigenschaften der bekannten Process Improvement-Methoden kennen und wissen, wie eine Performance Monitoring-Lösung aufgebaut ist. Außerdem erfahren Sie, wie ein Process Benchmarking-Projekt professionell geplant und durchgeführt wird.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Organisatoren, Projektleiter, Prozessanalytiker, Auditoren, Revisoren
<b>Kategorie</b>	IT-Governance
<b>Vorkenntnisse</b>	Überblick über IT-Governance

zur Terminübersicht

#### Inhalte:

- Der Benchmarking-Ansatz
  - Der Prozess in der Unternehmensstrategie - Prozess und Qualitätsmanagement
  - Value-Architektur des Unternehmens
  - Prozess-Standards und Standard-Prozesse
  - Benchmarking-Prozess und -Prinzipien
  - Vorgehensmodelle
- Darstellung von Prozessen
  - Eigenschaften von Prozessen
  - Darstellungsmethoden und Beschreibung von Prozessen, Wertkettenkonzept, wissensintensive Prozesse
  - Prozesskataloge – Prozesszieldefinition
  - Critical Success Factors, Key Goal Indicators, Key Performance Indicators
  - Reifegrad-Modelle - Kennzahlensysteme
- Process Improvement-Systeme
  - COBIT - ITIL® - CMM und CMMI - SPICE - SCOR - EFQM.EQA - QFD - SIX SIGMA - PIMS
  - Reifegrade des Wissensmanagements: KPQM, KMMM
- Konsolidierung der Performance-Ergebnisse
  - Kritischer Vergleich der Ansätze, Umsetzungs- und Akzeptanzbedingungen, Entscheidungshilfen, organisatorische Anforderungen, Aufwandsbetrachtungen
  - Balanced Scorecard
  - Prozess der Wissensbilanzierung
- Process Performance Monitoring
  - Architektur der Monitoring-Lösung
  - Komponenten einer Monitoring-Lösung
  - Projektplan zum Aufbau der Performance Monitoring-Lösung



## Ressourcen Management

### Ressourcen-Management – ewiges Nadelöhr der IT

Das Seminar bietet Ihnen einen fundierten Überblick über das Thema Ressourcen-Management, seine Einbettung in die IT sowie wesentliche Aspekte und Anforderungen und die wesentlichen Ressourcen-Management-Prozesse, die in der IT zu implementieren sind. Weiter gibt das Seminar eine pragmatische Handreichung für mögliche Umsetzungsszenarien in unterschiedlichen Organisationsstrukturen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Organisatoren, Projektleiter, Prozessanalytiker
<b>Kategorie</b>	Ressourcen Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

#### Inhalte:

- Überblick über die Anforderungen an ein funktionsfähiges Ressourcen-Management
- Wesentliche Prozesse im Ressourcen-Management
- Die Rolle des Ressourcen-Managers – Verantwortlichkeiten, Kompetenzen, Aktivitäten
- Mögliche Umsetzungsszenarien in unterschiedlichen Organisationsstrukturen
  - Anforderungen für eine erfolgreiche Umsetzung
  - Pragmatische Umsetzungsmethoden
  - Unterstützung durch ein Projektmanagement-Office

## **AQRO® Foundation**

AQRO® - Active Qualified Human Resource Management ist eine effiziente, leicht implementierbare Methode zum Ressourcen Management, die folgende Vorteile bringt:

- Für das Unternehmen und die Geschäftsführung:  
Endlich Effizienz! (3/4 Tag pro Mitarbeiter und Woche)
- Für die Führungskräfte und Teamleiter:  
Endlich Fakten! (Transparenz, Auslastung der Mitarbeiter kennen, klar planen können, echtes Reporting nach oben, „Nein“ sagen können)
- Für den Mitarbeiter:  
Endlich ungestört arbeiten! (klare Verantwortlichkeiten, stressfreier arbeiten, weniger Überstunden)

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.390,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.654,10 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Strategische und operative Entscheider, Berater
<b>Kategorie</b>	Ressourcen Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Warum Ressourcen Management mit AQRO®
- Nutzen von AQRO®
- Ist-Situation und Herausforderungen des Ressourcen Managements
- Die Methode AQRO® Struktur und Aufbau von AQRO®
  - Wesentliche Prozesse und Rollen in AQRO®
- Grundlagen der Definition und Erstellung von Rollendefinitionen und Rollenbeschreibungen
  - Übung zu Rollenbeschreibungen in Gruppenarbeit mit Plenumsphase
  - Das RACI Modell (mit Übung)
- Grundsätzliche Regeln zum reibungslosen Zusammenspiel der Rollen in AQRO® anhand unterschiedlicher Beispiele
- Stolpersteine, die bei der Ausprägung zu berücksichtigen sind
- Überblick über die Minimalausprägung des Human Resource Managements nach AQRO®
- Regelwerk zur Erweiterbarkeit von AQRO®
- Grundsätze des Instruments „Serviceplan“
- Jedem Mitarbeiter die richtige Rolle – Einführung in die AQRO® Methode

Abschließende Übung zu den Inhalten von Tag 1 und Tag 2 auf Basis eines Szenarios

### **Optional:**

Für die Durchführung des Examins entstehen zusätzliche Kosten von 195,00 € zzgl. MwSt. / 232,05 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schulungstag nachmittags durchgeführt

## **AQRO® Implementierung**

Zielsetzung: Vermitteln des Grundwissens zur Implementierung eines abteilungs- und organisationsübergreifenden Human Resource Managements auf der Basis von rollenbasiertem Arbeiten nach AQRO®.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.390,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.654,10 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Strategische und operative Entscheider, Berater
<b>Kategorie</b>	Ressourcen Management
<b>Vorkenntnisse</b>	AQRO® Foundation Zertifizierung

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Linienorganisation versus Projektorganisation – eine Herausforderung mit vielen Schwierigkeiten
- Wesentliche Merkmale von AQRO®
- Die vier elementaren Prozesse im übergreifenden Human Resource Management nach AQRO®
- Wesentliche neue Rollen für übergreifendes Human Resource Management nach AQRO®
- Implementieren von AQRO® in der eigenen Organisationseinheit
  - Welche Voraussetzungen sollten beachtet werden?
  - Wie gehe ich vor?
  - Umgang mit Widerständen
  - Tipps und Tricks zur Umsetzung
  - Wie erreiche ich Nachhaltigkeit?
- Übungen auf Basis unterschiedlicher Umsetzungsszenarien

## IT-Compliance

### Überblick über aktuelle IT-Compliance-Anforderungen

#### Umsetzungsszenarien für die IT

Die Erfüllung der unterschiedlichsten gesetzlichen Vorgaben ist heute insbesondere in der IT ein wichtiges Thema. In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über alle gesetzlichen Anforderungen, die auf ein Unternehmen mit Standort Deutschland und internationalen Kunden Anwendung finden, sowie die Implikationen für die IT aus diesen Gesetzen.

Im Rahmen des Seminars ermitteln Sie Ihre eigenen To-Do-Listen, auf deren Basis Sie weitere Maßnahmen ableiten können.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter, die sich einen Überblick über die aktuell an die IT-Abteilungen gestellten Anforderungen zum Thema Compliance-Konformität verschaffen möchten.
<b>Kategorie</b>	IT-Compliance
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

#### Inhalte:

- Gesetzliche Anforderungen erfüllen
- Compliance-Anforderungen der Bundesrepublik Deutschland an die IT und ihre Auswirkungen
  - Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
  - Landesdatenschutzgesetz (LDSG)
  - Gesetz zur Regelung der Rahmenbedingungen für Informations- und Kommunikationsdienste (IuKDG)
  - Artikel 1: Teledienstegesetz (TDG)
  - Artikel 2: Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG)
  - Artikel 3: Signaturgesetz (SigG)
  - Gesetz zur Kontrolle im Unternehmensbereich (KonTraG)
  - Telekommunikationsgesetz (TKG)
  - Telekommunikations-Datenschutzverordnung (TDSV)
  - Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB) bzw. Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS)
  - GdpdU
  - Eigenkapitalvorschriften des Basler Ausschusses für Bankaufsicht (BASEL II)
- Erstellung einer Themenliste mit denjenigen Aktivitäten und deren Priorisierung, die für Ihre IT-Abteilung sinnvoll ist.

## IT-Strategie

### Workshop zur IT-Strategie

Dieser Workshop gibt Ihnen einen Überblick über die aktuellen IT-Themen. Gemeinsam erarbeiten wir mit Ihnen Ansätze und Umsetzungsmöglichkeiten für Ihre IT-Strategie.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Führungskräfte
<b>Kategorie</b>	IT-Strategie
<b>Vorkenntnisse</b>	IT-Management-Kenntnisse

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Überblick über die aktuellen IT-Themen
- Erwartungen von Geschäftsführung, Gesetzgeber und Kunden an die IT (IT-Governance, IT-Compliance, IT-Portfolio, Servicemanagement)
- Erarbeitung, welche Zielsetzungen die Workshop-Teilnehmer für die eigene IT sehen
- Diskussion der unterschiedlichen Zielsetzungen und Bestimmung der gemeinsamen Strategie durch das Team sowie Festlegung der weiteren To-Dos zur Zielerreichung (IT-Portfolio)
- Erarbeitung, welche Hürden zu überwinden sind, um das gemeinsame Ziel zu erreichen, und wie diese überwunden werden können (Änderungen der Organisation, Erhöhung der Transparenz, Optimierung der Prozesse, Änderung der eingesetzten Technik etc.)
- Zusammenfassung

## Qualitätsmanagement in der IT

### Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der IT

Viele IT-Organisationen haben sich in den letzten Jahren deutlich professioneller aufgestellt und thematisieren aktiv das Thema Qualitätsmanagement in der IT.

In diesem Seminar erhalten Sie ein umfängliches Gesamtverständnis über Ziele, Normen, Prozesse und wesentliche Methoden in Qualitätsmanagement und -sicherung.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte, Mitarbeiter im IT Betrieb, IT Abteilungsleiter, Qualitätsmanager
<b>Kategorie</b>	Qualitätsmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Einführung
  - Welche Auswirkungen hat ein fehlendes QM?
  - Problem: Herstellung des spezifizierten Produktes wie gewünscht
- Grundlegende Begriffe
  - Unterscheidung zwischen QM und QS
  - Wichtige Grundbegriffe wie Qualitätsplanung, -steuerung etc.
  - Wichtige Prinzipien der QS (Versionierung, Historie etc.)
- QM/QS Dokumentation
  - Dokumentationspyramide: Handbuch, Vorgehensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Vorlagen und Prüflisten
- Wichtige Normen und Modelle
  - CMMI, ISO 9001, ITIL, Spice etc.
- Aufgaben und Rollen im Qualitätsmanagement
  - Qualitätsmanager, Moderator, Auditor, Qualitätssicherungsbeauftragter etc.
- Prozesse im Qualitätsmanagement
- Gängige Qualitätsmethoden
  - Inspektionen
- Reviews
- Audits (Interne Audits, Zertifizierungsaudits etc.)
  
- Kreativitätstechniken zur Problemerkennung und -lösung
  - Mindmapping
  - Brainstorming
  - Brainwriting
  - 6-3-5-Methode

- Welche Auswirkungen hat eine fehlende Qualitätssicherung?
  - Problem: Herstellung des spezifizierten Produktes wie gewünscht
- Aufgaben und Rollen in der Qualitätssicherung
  - Qualitätsmanager, Moderator, Auditor, Qualitätssicherungsbeauftragter etc.
- Prozesse in der Qualitätssicherung
  - Planung, Lenkung, Sicherung
- Implementierung einer pragmatischen und effizienten Qualitätssicherung
  
- Sieben elementare Qualitätswerkzeuge (Q7):
  - Strichliste
  - Histogramm
  - Zeitverlauf/Regelkarte
  - Pareto-Diagramm
  - Korrelationsdiagramm
  - Ursache-Wirkungs-Diagramm

## IT-Marketing

### Pragmatisches IT-Marketing

„Tue Gutes und sprich darüber“, dies ist das Motto dieses Seminars, das Ihnen Methoden vermittelt, um einerseits die Erfolgsfaktoren des IT-Marketings berücksichtigen zu können, denn häufig wird IT im Unternehmen nur als Kostentreiber gesehen. Andererseits zeigen wir aber auch auf, wie Sie die Veränderungen, die jedes Projekt mit sich bringt, effektiv und erfolgreich begleiten, denn häufig scheitern Projekte nicht an den fachlichen Qualifikationen sondern an der mangelnden Akzeptanz des Projektergebnisses durch die Kunden, dem gilt es entgegen zu wirken.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Marketing
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Erfolgsfaktoren eines internen IT-Marketings:
  - Das Kommunikations-ABC in der IT
  - Die Toolbox des IT-Marketings
  - Erstellung eines Kommunikationsplans für Ihre Abteilung
  - Kontinuierliches Marketing pragmatisch implementieren
- IT-Marketing in Projekten und Veränderungsphasen effektiv umsetzen:
  - Kommunikation, um organisatorischen Wandel und Krisen zu begleiten
  - Erfolgsfaktoren und Besonderheiten des Projektmarketings
  - Erarbeitung einer pragmatisch einsetzbaren Projektmarketingschablone



## IT-Betrieb

### IT Mitarbeiter im Service-Desk und im Vorort-Support, die Visitenkarte der IT

Die IT-Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt repräsentieren die gesamte IT. Damit dieses Auftreten bei allen Mitarbeitern gleich professionell erfolgt, werden in diesem Seminar die grundlegenden Kommunikationsfaktoren und -regeln erarbeitet.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte
<b>Kategorie</b>	IT-Betrieb
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

#### Inhalte:

- Das Erscheinungsbild der IT, Single Point of Information (SPol), Single Point of Contact (SPoC)
- Verhalten am Telefon
  - Erfolgreich telefonieren
  - Umgang mit "schwierigen Menschen"
  - Gespräche beenden
- Sicheres und professionelles Auftreten bei Anwendern / Kunden

## Change Management – Änderungen managen

In der heutigen Zeit sind gut gesteuerte Veränderungsprozesse der Stellhebel für den Erfolg von Unternehmen. Ob es Krisen sind, die bewältigt werden müssen, Fusionen bei denen verschiedene Kulturen zusammenwachsen müssen oder Veränderungen der Strukturen und Abläufe.

Organisationen - und somit auch das Management und die Mitarbeiter - müssen mit einem sich ständig verändernden Umfeld zurechtkommen. Nur wer es schafft, Veränderungen professionell zu managen und den laufenden Betrieb dabei so wenig wie möglich zu belasten, wird in Zukunft bestehen. Und der „Factor Mensch“ ist dabei das Schlüsselement zum Erfolg!

### Akzeptanz schaffen durch Änderungsmanagement

Jedes Projekt beinhaltet Änderungen und ist dann erfolgreich, wenn die im Projekt erarbeiteten Änderungen von den betroffenen Mitarbeitern akzeptiert und „gelebt“ werden.

Dieses Seminar gibt Ihnen Strategien und Handlungsempfehlungen, welche es Ihnen gestatten, Ihr Projekt erfolgreich und von allen Betroffenen akzeptiert umzusetzen und zum Erfolg zu führen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Change Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Einführung
  - Welche Auswirkungen hat ein fehlendes Marketing in Änderungsprozessen?
  - Problem: Wie erhalte ich die erforderliche Awareness für die geplanten Änderungen?
- Grundlegende Begriffe
  - Wann und wie wirkt Kommunikation?
  - Kontinuierliches Marketing versus Projektmarketing
  - Überblick über Kommunikationsträger und -typen
- Erarbeitung eines Marketing- und Kommunikationskonzeptes zur Projektbegleitung und Schaffung von Awareness an einem ausgewählten Beispiel
  - Definition der Zielsetzung und der Zielgruppen
  - Auswahl der geeigneten zielgruppenspezifischen Kommunikationskanäle
  - Erarbeitung der projektbegleitenden Kommunikation an einem ausgewählten Beispiel
- Gruppen- und Stakeholderspezifische Kommunikation
  - Umgang mit Nein-Sager und Gegnern des Projektes
  - Unsichere Betroffene als Unterstützern gewinnen
  - Betroffene zu Beteiligten machen

## Change Management™ Foundation

Der Umgang mit Veränderungen und vor allem deren Auswirkungen hat in jedem Unternehmen höchste Priorität. In Zusammenarbeit mit Esther Cameron und Mike Green und auf Grundlage der Konzepte in ihrem Buch „Making Sense of Change Management“ erwerben Sie das Grundlagenwissen, das die Unternehmen und deren Mitarbeiter beim Umgang mit den Changes in ihrer Umgebung unterstützen soll.

Um Veränderungen erfolgreich durchzuführen, muss man verstehen, was dabei in den Menschen vor sich geht und was getan werden kann, um die Motivation zur Veränderung zu steigern. Dabei helfen Modelle und Techniken aus Soziologie und Psychologie, die das Thema aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchten und so zu einem besseren und umfassenderen Verständnis für die verschiedensten Aspekte von Veränderungen führen.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG (Official Accreditor von Change Management) entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Syllabus (Lehrplan) von Change Management vermittelt.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.595,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.898,05 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Projektleiter, Führungsnachwuchskräfte, Change-Beauftragte, Change-Beteiligte
<b>Kategorie</b>	Change Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

Im Kurs lernen Sie die vier Hauptbereiche des Change Managements kennen:

- Individuelle Veränderung
  - Wie reagiert der einzelne Mensch auf Veränderungen?
  - Was geht in ihm vor?
  - Welche Möglichkeiten gibt es, seine Reaktion zu beeinflussen?
- Team Veränderung
  - Welche Arten von Teams gibt es?
  - Wie verhalten sie sich in Veränderungssituationen?
  - Wie können Veränderungen erfolgreich durch Teams geführt werden?
  - Und wie Teams durch Veränderungen?
- Organisatorische Veränderung
  - Wie „passiert“ die Veränderung einer Organisation?
  - Braucht es einen starken Anführer oder eher eine mächtige Führungsgruppe?
  - Ist Veränderung etwas, was geplant und gesteuert werden kann oder vielmehr etwas, was sich von alleine entwickelt?
  - Welche Phasen durchläuft eine organisatorische Veränderung, und wie kommt man da durch?
- Führung und Veränderung
  - Welche Rolle spielt die Führung im Veränderungsvorhaben?
  - Welche Führungsstile lassen sich unterscheiden?
  - Welche Art von Führung wird in welcher Phase des Wandels benötigt?

### Optional:

Für die Durchführung des Examens entstehen zusätzliche Kosten von 195,00 € zzgl. MwSt. / 232,05 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schulungstag nachmittags durchgeführt.

## Change Management™ Practitioner

In diesem interaktiven Seminar wird Ihr Change Management Wissen intensiviert und es werden die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Modellen, Ansätzen und Theorien klar. Für den Transfer der Theorie in die Praxis kommen Fallstudien zur Anwendung, anhand derer verschiedene Aufgabenstellungen in Gruppenarbeiten diskutiert und bearbeitet werden.

Ziel des Seminars ist, Sie durch die gelernten Grundlagen in die Lage zu versetzen, eine größere Akzeptanz des Wandels in der Organisation zu erzeugen und dabei die Mitarbeiter motiviert zu halten. Im Mittelpunkt stehen dabei die vier Hauptbereiche des Change Managements:

- Individuelle Veränderung
- Team Veränderung
- Organisatorische Veränderung
- Führung und Veränderung

Darüber hinaus werden zusätzliche Techniken und Methoden anhand praktischer Erfahrungsbeispiele vermittelt. Teilnehmer, die den Practitioner Kurs absolvieren, werden ein umfangreiches Wissen der Change Management Prinzipien und ein Verständnis für die Implementierung und das Managen von Veränderungen in ihren Organisationen erlangen.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG (Official Accreditor von Change Management) entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Syllabus (Lehrplan) von Change Management vermittelt.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.395,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.660,05 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, Projektleiter, Führungsnachwuchskräfte, Change-Beauftragte
<b>Kategorie</b>	Change Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Inhalte des Seminars Change Management Foundation sowie die Change Management Foundation Zertifizierung

zur Terminübersicht

### Inhalte:

Vertiefung der Themen aus der Change Management Foundation

### Optional:

Mit der Practitioner-Qualifizierung soll bestätigt werden, dass Sie ein ausreichendes Verständnis darüber erworben haben, wie die Leitlinien des Change Management innerhalb einer bestimmten Unternehmenssituation umgesetzt und angepasst werden. Unter angemessener Anleitung sollte ein erfolgreicher Practitioner die Ansätze und Techniken des Change Management in eine tatsächliche Veränderungsinitiative umsetzen können. Dennoch wird er nicht über die Kompetenzen verfügen, dies in allen Situationen durchführen zu können. Ihr individuelles Fachwissen in Bezug auf Change Management, die Komplexität der Veränderungsinitiative sowie die Unterstützung für den Einsatz von Ansätzen des Change Managements in Ihrer Arbeitsumgebung sind Faktoren, die Einfluss auf den Erfolg des Practitioner haben.

Für die Durchführung des Examins entstehen zusätzliche Kosten von 285,00 € zzgl. MwSt. / 339,15 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schulungstag nachmittags durchgeführt.

## Risikomanagement

### Risikomanagement in Projekten

Jedes Projekt birgt automatisch Risiken, die es zu Anfang zu ermitteln, zu qualifizieren und zu dokumentieren gilt. Nachfolgend sind jedoch risikominimierende Maßnahmen abzuleiten und zu implementieren sowie die Risiken weiter zu beobachten.

Wie Sie dieses Risikomanagement effizient in Ihren Projekten implementieren können, zeigt dieses Seminar.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, IT-Führungskräfte, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Risikomanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Erfahrungen im Projektmanagement sind von Vorteil

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Gesetzliche Bestimmungen
  - Gesetzliche Anforderungen, die Risikomanagement in Projekten fordern - IT-Rechtsvorschriften
  - EU-Normen
  - Haftungsrecht
- Methoden des Risikomanagements in Projekten
  - Risiken identifizieren
  - Risiken bewerten
  - Risikominimierende Maßnahmen ableiten
  - Risikominimierende Maßnahmen implementieren
- Risikomanagement im Angebots- und Abwicklungsprozess
  - Zusammenhang Projektmanagement/Risikomanagement - Begriffsklärung Risiko/Chance/Claim/Change Request - Risikokategorien
- Projektrisiken identifizieren
  - Vorgehen im Risikomanagement - Risikoarten – Ursachenanalyse (Ishikawa) - SWOT-Analyse - Methoden zur Risikoidentifizierung - Vertragsrisiken
- Projektrisiken analysieren und bewerten
  - Methoden zur Risikoanalyse - Bewertung von Eintrittswahrscheinlichkeit und Tragweite - Risiken einstufen
- Projektrisiken im Projektverlauf berücksichtigen
  - Risikostrategien - Risikomaßnahmen erarbeiten - Auswirkungen auf die Projektplanung - Risikocontrolling - Die 10 Gebote im Risikomanagement
- Durchführung des Risikomanagements an ausgewählten Beispielen

## IT-Notfall- und Katastrophenschutz

Das IT-Notfall- und Katastrophenschutz-Handbuch ist Teil des unternehmensweiten IT-Sicherheitskonzepts. Nach dem Besuch des Seminars kennen Sie die wichtigsten technischen und organisatorischen Maßnahmen für den Einsatz eines Notfallkonzepts in einem Rechenzentrum. Sie kennen die Bedeutung eines Notfallhandbuchs für die IT-Infrastruktur und können die darin beschriebenen Aktivitäten, die nach dem Eintritt eines Not- oder Katastrophenfalls erforderlich sind, in der Praxis umsetzen. Sie wissen, wie automatisierte Checklisten, die Bestandteil eines Notfallhandbuchs sind, zur Risikominimierung beitragen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	RZ-Leiter, IT-Führungskräfte, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Risikomanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Gesetzliche Bestimmungen
  - Bundes- und Landesdatenschutzgesetze
  - IT-Rechtsvorschriften
  - EU-Normen
  - Standard BSI 100-4 - Haftungsrecht
- Notfall-/Katastrophenschutz-Handbuch
  - Ziele und Zweck des Handbuchs
  - Aufbau, Inhalte - Aktualisierung
- Notfall-/Katastrophenbekämpfung
  - Aktivierung des Sicherheitsplans
  - Bedrohungsszenarien: Feuer, Wasser, Bombendrohung, Streik, Krankheit, Unfall
- Krisenmanagement
  - Verhaltensregeln im Gefahren- und Katastrophenfall
  - Organisation: IT-Führungsstab, Krisenteams
  - Aufgaben und Verantwortlichkeiten
  - Wiederanlauf zentraler/dezentraler Systeme (Netzwerk, Produktion)
- Technisches Umfeld
  - Lage des Rechenzentrums - Zutrittswege
  - Pläne: Räume, Hardware, Netzwerk
  - Leitungsführungen
  - Backup-Rechenzentrum
  - Auslagerungsarchive
- Beispiel eines Notfall-/Katastrophenschutz-Handbuchs mit Software-unterstützten Checklisten: Alarmplan/Alarmordnung, Datensicherungsverzeichnis, Sicherung der Systeme, Software-Verzeichnis, Installations- und Konfigurationspläne, Netzwerkpläne

## IT-Security

### IT-Sicherheitsbeauftragter

Das IT-Notfall- und Katastrophenschutz-Handbuch ist Teil des unternehmensweiten IT-Sicherheitskonzepts. Nach dem Besuch des Seminars kennen Sie die wichtigsten technischen und organisatorischen Maßnahmen für den Einsatz eines Notfallkonzepts in einem Rechenzentrum. Sie kennen die Bedeutung eines Notfallhandbuchs für die IT-Infrastruktur und können die darin beschriebenen Aktivitäten, die nach dem Eintritt eines Not- oder Katastrophenfalls erforderlich sind, in der Praxis umsetzen. Sie wissen, wie automatisierte Checklisten, die Bestandteil eines Notfallhandbuchs sind, zur Risikominimierung beitragen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	RZ-Leiter, IT-Führungskräfte, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte
<b>Kategorie</b>	IT-Security
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Einführung in die IT-Sicherheit
- Aufgaben des IT-Sicherheitsbeauftragten
- Gesetze und Vorschriften zur IT-Sicherheit
- Einführung in die IT-Sicherheitsstandards
- ISO 27001 und IT-Grundschutz nach BSI
- Aufbau/Bedeutung eines IT-Sicherheitsmanagements
- Das neue IT-Grundschutzhandbuch (IT-Grundschutzkatalog)
- Strukturanalyse/Schutzbedarfsfeststellung
- Basis-Sicherheits-Check
- Realisierungsplanung
- Praktische Übungen zum IT-Grundschutz
- Risikoanalyse
- IT-Sicherheitszertifizierungen und deren Durchführung
- Planung und Durchführung von Penetrationstests
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Praktische Übungen zur Erstellung eines IT-Sicherheitskonzeptes
- Erstellung eines IT-Notfallkonzeptes
- Auswahl und Planung personeller und infrastruktureller IT-Sicherheitsmaßnahmen
- Netzwerksicherheit - Erkennen und Abwehren von Angriffen
- WAN/LAN-Sicherheit - Verschlüsselung, Firewalls, VPN
- Penetrationstests

## **EU-Datenschutz Grundverordnung – Einstieg und Überblick**

Die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bildet seit dem 25. Mai 2018 den verbindlichen Datenschutzrahmen in der Europäischen Union und ersetzt damit in weiten Teilen das bisherige Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Da aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung das Gefährdungspotential bzgl. des Missbrauchs von personenbezogenen Daten rapide steigt hat gerade das Thema Datenschutz eine deutliche Sensibilisierung erfahren.

Der aktiv gelebte Datenschutz ist in jedem Unternehmen essentiell, um unerwartete Überraschungen frühzeitig und verlässlich vermeiden zu können.

In diesem Seminar erhalten Sie einen kompakten Überblick über die Anforderungen der Europäischen Datenschutzverordnung und welche Verantwortlichkeit und Rolle der betriebliche Datenschutzbeauftragte dabei einnimmt.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte und Abteilungsleiter, IT-Mitarbeiter, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte
<b>Kategorie</b>	IT-Security
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

### **Inhalte:**

- Ziele, Aufbau und Grundregeln der Europäischen Datenschutzverordnung
- Gesetzeskonformer Umgang mit personenbezogenen Daten
- Straf- und Bußgeldvorschriften
- Aufgaben, Stellung, Rechte und Pflichten des Datenschutzbeauftragten
- Organisation des betrieblichen Datenschutzes
- Rechte der Betroffenen und Arbeitnehmerdatenschutz
- Datensicherheit, technische und organisatorische Maßnahmen
- Integration des Datenschutzkonzeptes
- Risikopotenziale und Lösungsmöglichkeiten
- Übermittlung personenbezogener Daten und Auftragsdatenverarbeitung
- Internationales und europäisches Datenschutzrecht



## **EU-Datenschutz Grundverordnung – Überblick und Umsetzungsszenarien**

Gerade in den letzten Monaten und Jahren hat das Thema Datenschutz eine deutliche Sensibilisierung erfahren, da aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung das Gefährdungspotential bzgl. des Missbrauchs von personenbezogenen Daten rapide steigt. Dieser Situation hat die Europäische Union mit der Verabschiedung der Europäischen Datenschutz Grundverordnung Rechnung getragen.

Dementsprechend ist der aktiv gelebte Datenschutz in jedem Unternehmen essentiell, um unerwartete Überraschungen frühzeitig und verlässlich vermeiden zu können.

In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über die Anforderungen der Europäischen Datenschutz Grundverordnung, der Verantwortlichkeit des Datenschutzbeauftragten sowie Szenarien zur Umsetzung des Datenschutzes.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte und Abteilungsleiter, IT-Mitarbeiter, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte
<b>Kategorie</b>	IT-Security
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Ziele, Aufbau und Grundregeln der Europäischen Datenschutz Grundverordnung
- Gesetzeskonformer Umgang mit personenbezogenen Daten
- Straf- und Bußgeldvorschriften
- Aufgaben, Stellung, Rechte und Pflichten des Datenschutzbeauftragten
- Organisation des betrieblichen Datenschutzes
- Rechte der Betroffenen und Arbeitnehmerdatenschutz
- Datensicherheit, technische und organisatorische Maßnahmen
- Integration des Datenschutzkonzeptes
- Datenschutzmanagement basierend auf ITIL® Prinzipien
- Risikopotenziale und Lösungsmöglichkeiten
- Übermittlung personenbezogener Daten und Auftragsdatenverarbeitung
- Internationales und europäisches Datenschutzrecht
- Umsetzungsszenarien an ausgewählten Beispielen
- Arbeiten mit Checklisten

### **Zusatzleistung:**

Alle im Seminar eingesetzten Checklisten erhalten Sie selbstverständlich zu Ihrer weiteren Verwendung in elektronischer Form.

## Management und Leadership

### Selbstverständnis als Führungskraft

Wichtigstes Ziel dieses Seminars ist es, die persönliche Situation als Führungskraft zu erkennen und zu analysieren. Dementsprechend steht nicht die Vermittlung theoretischen Führungswissens im Mittelpunkt. Der Schwerpunkt dieses Seminars liegt darauf anhand von Selbstanalysen, Diskussionen und kollegialem Feedback an der eigenen Person und am eigenen Selbstverständnis als Führungskraft zu arbeiten. Sie werden sich Ihrer Aufgaben und Rolle als Führungskraft bewusst, kennen Ihre Stärken, Einstellungen und Verhaltensweisen und kennen die äußeren Faktoren, die Ihr Führungsverhalten beeinflussen.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Linienführungskräfte, Führungsnachwuchskräfte
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen Sie die wichtigsten Grundlagen der Führung kennen.
- analysieren Sie Ihr eigenes Führungsverhalten bzw. Ihre Vorstellungen guter Führung.
- diskutieren Sie wichtige Aspekte gute Führung und erhalten damit Feedback und Hinweise für Ihr eigenes Führungsverständnis.
- entwickeln Sie eine Vision Ihres persönlichen Führungsstils.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was ist Führung?
- Was erwarten meine Mitarbeiter? Wie sollte Führung sein? Typische Führungsfehler
- Selbstanalysen: Situation, Eigenschaften, Einstellungen und Verhalten, Werte
- Rahmenbedingungen und Prozess des Führens und Geführtwerdens  
Was kann ich als Führungskraft beeinflussen? Welche äußeren Faktoren beeinflussen mich?
- Macht und Machtfaktoren: Was kann ich und was will ich beeinflussen? Der persönliche Umgang mit Macht.
- Meine wichtigsten Führungsaufgaben: Motivation, Delegation, Kontrolle und Co
- Mein authentischer Führungsstil
- Spezielle Führungsinstrumente: Personalbeurteilung, Zielvereinbarung, Mitarbeitergespräch etc.
- Spezielle Führungssituationen: Führung auf Distanz, Führung im Projekt

## Kommunikation und Führung

In diesem Seminar lernen Sie grundlegende Strukturen und Regeln der Kommunikation kennen. Dadurch verbessern Sie Ihr Auftreten und schaffen mehr Glaubwürdigkeit und steigern Ihre Präsenz. Sie erweitern Ihr Wissen über Tools und Techniken der Kommunikation als Voraussetzung für Ihr Kommunikationsverhalten in der Praxis. Sie reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten, lernen Kommunikationstechniken anzuwenden und Gespräche bewusst zu steuern. Sie sind anschließend in der Lage, Gespräche geplant, gezielt und mit System zu führen.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Linienführungskräfte, Führungsnachwuchskräfte
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen die wichtigsten Kommunikationstechniken in praktischen Übungen kennen.
- analysieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten.
- erhalten Sie Hinweise für verschiedene Arten von Mitarbeitergesprächen.
- entwickeln Sie eigene Gesprächsphasenmodelle für verschiedene Gesprächsanlässe.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was ist Kommunikation?
- Mein Kommunikationsverhalten
- Das Sender-Empfänger-Modell und das 4 Ohren-Modell
- Kommunikationstechniken
  - Aktives Zuhören
  - Zusammenfassungen
  - Fragetechnik
  - Formulierungstechniken
  - Feedbackregeln
- Auftreten und nonverbale Kommunikation
- Allgemeines Gesprächsphasenmodell
- Gesprächsarten und Anlässe
  - Feedback/Kritik
  - Delegation
  - Personalbeurteilung
  - Konflikt

## **Zusammenarbeit und Konflikte im Projektteam managen**

Wo viel in Teams gearbeitet wird, muss man als Vorgesetzter genauso wie als Teammitglied in der Lage sein die wichtigsten Vorgänge im eigenen Team zu erkennen, um darauf reagieren zu können. Dazu sollte man über Grundwissen über die wichtigsten Gruppenstrukturen und gruppendynamischen Prozesse haben, so dass man steuernd eingreifen kann. Nur so kann die optimale Leistungsfähigkeit erreicht werden.

Ein besonderes Phänomen in Gruppen, mit dem sich viele Mitarbeiter und Führungskräfte schwer tun, ist der Konflikt. In diesem Seminar lernen Sie, Konflikte zu analysieren zu reflektieren, um Lösungsstrategien, die allen Konfliktpartnern gerecht werden, gezielt auswählen und umsetzen zu können.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter, die häufig in Teams wie Arbeitsgruppen, Ausschüssen, Gremien oder Projektgruppen arbeiten.
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

In unserem Grundlagenkurs

- lernen Sie Gruppenstrukturen und ihre Auswirkung auf die Arbeit einzuschätzen.
- erfahren Sie wie Sie die Zusammenarbeit in den verschiedenen Phasen der Gruppenbildung verbessern können.
- lernen Sie Konflikte im Team frühzeitig zu erkennen und zu analysieren.
- lernen Sie mit Konflikten umzugehen und diese für beide Seiten sinnvoll zu lösen.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was ist Teamfähigkeit?
- Merkmale und Strukturen von Teams
- Phasen der Teamentwicklung – Die Teamuhr
- Verhalten und Rahmenbedingungen für erfolgreiche Teamarbeit
- Gruppendynamik
- Merkmale und Symptome von Konflikten
- Konfliktarten
- Formen der Konfliktbewältigung
- Regeln integrativer Konfliktbearbeitung

## Techniken des systematischen Problemlösens

Beim Problemlösen sollte man immer zuerst die Problemstruktur erfassen, bevor man sich für eine Vorgehensweise oder Technik entscheidet oder umfassende Maßnahmen ergreift. Eine strukturierte Vorgehensweise und die Anwendung passender Problemlösungsmethoden sind damit ausschlaggebend für die erfolgreiche Problemlösung. Zu diesem Zweck lernen Sie einige wichtige Problemlösungsmethoden kennen. Bei deren Auswahl wurde darauf Wert gelegt, dass diese Methoden in vielen unterschiedlichen Problemszenarien zum eingesetzt werden können.

Da Problemlösungen oft in Gruppen, zum Beispiel während Projektmeetings, gesucht werden, ist es darüber hinaus auch wichtig einige grundlegende Steuerungsstrategien für die Zusammenarbeit im Projektteam zu kennen. Denn oft hängt von Verhalten des Teams die Qualität der erarbeiteten Lösung ab.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter, die häufig in Teams wie Arbeitsgruppen, Ausschüssen, Gremien oder Projektgruppen arbeiten.
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen Sie den Ablauf des systematischen Problemlösungsprozesses kennen.
- lernen Sie einige der wichtigsten gruppenbasierten Problemlösungsmethoden kennen.
- üben Sie Problemlösungsmethoden praktisch ein.
- lernen Sie einzuschätzen, welche Rolle die Gruppe im Problemlösungsprozess spielt.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Phasen des systematischen Problemlösens
- Techniken der Problemanalyse: Fischgrätendiagramm, Mind-Mapping, Portfoliotechniken, ABC-Analyse
- Kreativitätstechniken: Kartenabfrage, Brainstorming, morphologischer Kasten
- Entscheidungstechniken: Mehrpunktabfrage, Nutzwertanalyse
- Aspekte der Zusammenarbeit in der Gruppe

## Moderation als Gruppenarbeitsmethode für Projektteams

Im Rahmen eines kooperativen Führungsstils ist es für Führungskräfte wichtig ihre Mitarbeiter einzubeziehen und deren Meinungen und Wissen zu berücksichtigen. Noch wichtiger wird das, wenn man als Nachwuchsführungskraft über weniger Erfahrung und in vielen Bereichen auch weniger Fachwissen verfügt als einige seiner Teammitglieder. In diesem Fall ist es gar nicht möglich, zumindest aber nicht sinnvoll alleine zu entscheiden. In Projektteams kommt es darüber hinaus häufig vor, dass man als Projekt- oder Teilprojektleiter mit Spezialisten zusammenarbeitet, deren Arbeit man im Detail kaum beurteilen kann. Diese Fälle sind allesamt Beispiele für Situationen, in denen die Moderationsmethode als Arbeitstechnik, um vom Team getragene gemeinsam Lösungen zu entwickeln und Entscheidungen zu treffen angewandt werden kann.

Das Moderationstraining zeigt die Struktur und Vorgehensweise bei der Planung einer Moderation auf und gibt dem Moderator wichtige Hinweise für die Durchführung seiner Moderation.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Führungskräfte
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen Moderation als strukturierte Problemlösungs- und Gruppenarbeitsmethode kennen
- erfahren Sie wie eine Moderation vorbereitet und durchgeführt wird
- lernen Sie wichtige Kommunikations- und Verhaltensregeln für den Moderator kennen
- üben Sie die Moderationsmethode anhand eines praktischen Beispiels ein

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Rolle des Moderators
- Moderationsregeln
- Moderationszyklus
- Methoden und Medien einer Moderation
- Moderationsplan
- Fallbeispiel

## Grundlagen Mitarbeiterführung

In diesem Seminar werden die für Führungskräfte notwendigen Eigenschaften aufgebaut und verstärkt. Wichtigstes Ziel ist es, die persönliche Situation als Führungskraft zu erkennen und zu analysieren. Dementsprechend steht nicht die Vermittlung theoretischen Führungswissens im Mittelpunkt. Der Schwerpunkt dieses Seminars liegt darauf anhand von Selbstanalysen, Diskussionen und kollegialem Feedback an der eigenen Person und am eigenen Selbstverständnis als Führungskraft zu arbeiten. Sie werden sich Ihrer Aufgaben und Rolle als Führungskraft bewusst, kennen Ihre Stärken, Einstellungen und Verhaltensweisen und kennen die äußeren Faktoren, die Ihr Führungsverhalten beeinflussen. Darüber hinaus wird der Einsatz von Führungsstrategien und Führungstechniken vermittelt.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter / angehende Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen die wichtigsten Grundlagen der Führung kennen.
- analysieren Ihr eigenes Führungsverhalten bzw. Ihre Vorstellungen guter Führung.
- diskutieren Sie wichtige Aspekte gute Führung und erhalten damit Feedback und Hinweise für Ihr eigenes Führungsverständnis.
- entwickeln Sie eine Vision Ihres persönlichen Führungsstils und Ihrer bevorzugten Führungstechniken.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was erwarten meine Mitarbeiter? Wie sollte Führung sein? Typische Führungsfehler
- Selbstanalysen: Situation, Rollen, Eigenschaften, Einstellungen und Verhalten, Werte
- Rahmenbedingungen und Prozess des Führens und Geführtwerdens  
Was kann ich als Führungskraft beeinflussen? Welche äußeren Faktoren beeinflussen mich?
- Macht und Machtfaktoren: Was kann ich und was will ich beeinflussen? Der persönliche Umgang mit Macht.
- Meine wichtigsten Führungsaufgaben: Motivation, Delegation, Kontrolle und Co
- Mein authentischer Führungsstil
- Spezielle Führungsinstrumente: Personalbeurteilung, Zielvereinbarung, Mitarbeitergespräch etc.
- Spezielle Führungssituationen: Führung im Projekt

## Grundlagen Kommunikation und Mitarbeitergespräche

In diesem Seminar lernen Sie grundlegende Strukturen und Regeln der Kommunikation kennen. Dadurch verbessern Sie Ihr Auftreten und schaffen mehr Glaubwürdigkeit und steigern Ihre Präsenz. Sie erweitern Ihr Wissen über Tools und Techniken der Kommunikation als Voraussetzung für Ihr Kommunikationsverhalten in der Praxis. Sie reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten, lernen Kommunikationstechniken anzuwenden und Gespräche bewusst zu steuern. Sie sind anschließend in der Lage, Gespräche geplant, gezielt und mit System zu führen.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen die wichtigsten Kommunikationstechniken in praktischen Übungen kennen.
- analysieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten.
- erhalten Sie Hinweise für verschiedene Arten von Mitarbeitergesprächen.
- entwickeln Sie eigene Gesprächsphasenmodelle für verschiedene Gesprächsanlässe.
- lernen Sie Konflikte im Team frühzeitig zu erkennen und zu analysieren.
- lernen Sie mit Konflikten umzugehen und diese für beide Seiten sinnvoll zu lösen.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was ist Kommunikation?
- Mein Kommunikationsverhalten
- Das Sender-Empfänger-Modell und das 4 Ohren-Modell
- Kommunikationstechniken
  - Aktives Zuhören
  - Zusammenfassungen
  - Fragetechnik
  - Formulierungstechniken
  - Feedbackregeln
- Auftreten und nonverbale Kommunikation
- Allgemeines Gesprächsphasenmodell
- Gesprächsarten und Anlässe
  - Feedback/Kritik
  - Delegation
  - Personalbeurteilung
- Konflikte und ihre Handhabung in konkreten Führungssituationen:
  - Konfliktsymptome und –ursachen
  - Konfliktarten, Konflikteskalation und Konfliktverhalten
  - Integrative Konfliktlösung und Konfliktgespräch



## Grundlagen Führung und Zusammenarbeit im Team

In diesem Seminar lernen Sie, Ihre Rolle als Führungskraft mit eingeschränkten disziplinarischen Möglichkeiten wahrzunehmen. Sie lernen die Möglichkeiten der Teamarbeit optimal zu nutzen. Sie werden mit Arbeitsmethoden im Team vertraut gemacht. Sie verfeinern Ihre Wahrnehmungsfähigkeit in Bezug auf sich selbst, auf Ihre Teammitarbeiter und den Gruppenprozess und können so störenden Prozessen besser begegnen.

Wo viel in Teams gearbeitet wird, muss man als Vorgesetzter genauso wie als Teammitglied in der Lage sein die wichtigsten Vorgänge im eigenen Team zu erkennen, um darauf reagieren zu können. Dazu sollte man über Grundwissen über die wichtigsten Gruppenstrukturen und gruppendynamischen Prozesse haben, so dass man steuernd eingreifen kann. Nur so kann die optimale Leistungsfähigkeit erreicht werden.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- lernen Sie Gruppenstrukturen und ihre Auswirkung auf die Arbeit wahrzunehmen und einzuschätzen.
- erfahren Sie wie Sie die Zusammenarbeit in den verschiedenen Phasen der Gruppenbildung verbessern können.
- lernen sie wie Sie mit Hilfe einer Moderation alle Gruppenmitglieder in den Problemlösungsprozess integrieren können.

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Was ist Teamfähigkeit?
- Merkmale und Strukturen von Teams
- Phasen der Teamentwicklung – Die Teamuhr
- Verhalten und Rahmenbedingungen für erfolgreiche Teamarbeit - Teamregeln
- Gruppendynamik
- Moderation
  - Konfliktarten, Konflikteskalation und Konfliktverhalten
  - Die Rolle des Moderators
  - Grundprinzipien der Methode
  - Der Moderationszyklus
  - Moderationsmedien und Moderationstechniken

## Dem Stress gewachsen sein

Hauptziel dieses Workshops ist die Optimierung der individuellen Fähigkeiten der Teilnehmer, in stressreichen beruflichen Situationen ruhig, konzentriert, zügig und wirkungsvoll zu agieren.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Management und Leadership
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

Vermittlung von Grundlagen zu Stressentstehung, -verlauf und typischen Reaktionen

Ermittlung eines persönlichen Stressprofils

Persönliche Ressourcen-Sammlung:

- Welche Fähigkeiten und Fertigkeiten sind bereits vorhanden?
- Was davon kann ich verstärken, ausbauen oder erweitern?

Möglichkeiten gezielter Optimierung der Stressstabilität durch „Prävention“: „In der Achtsamkeit liegt die Kraft!“, aufbauende und stabilisierende Gedanken, Kurztechniken aus der Chinesischen Medizin, körperliche und mentale Fitness, Tagesstart

- Kurzentspannungs- und Aktivierungsübungen speziell für den Beruf, z.B. Kurzform der Progressiven Muskelentspannung nach Jacobson
- Akupressur zum schnellen Entspannen/Aktivieren von Energiereserven
- Nutzen von Pausen
- „Kraftplatzübung“ aus dem Mentaltraining zum raschen Aktivieren von Ressourcen für innere Ruhe, Stabilität und Konzentration
- Kurzübungen gegen Verspannungen und Kopfschmerzen
- Atem- und Konzentrationstechniken und weitere Übungen zum Aktivieren des Energieflusses/ zur Vitalisierung

Grundlagenvermittlung: „Psychohygiene/Nachsorge“ z.B. nach extremen Stressbelastungssituationen

- Kurztechniken und Tipps zum „Abschalten“ und „Umschalten“ nach der Arbeit
- Klärung individueller Fragen und Erarbeiten eines konkreten Optimierungsprogramms für die Praxis

# Effektives und effizientes Projektmanagement

## Grundlagen Projektmanagement

Führungskräfte und Mitarbeiter moderner Unternehmen und Organisationen arbeiten verstärkt in fach- und bereichsübergreifenden Projektteams. Nur durch eine zielgerichtete Definition und Planung der Projektaufgaben sowie eine flexible Projektsteuerung kann eine reibungslose und wirtschaftliche Projektabwicklung gewährleistet werden. Mit einem effizienten Projektmanagement bringen Sie Ihre Projekte kostensensibel und zeitlich kontrolliert zum gewünschten Erfolg und realisieren den von Ihnen erwarteten Nutzen.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektmitarbeiter, angehende Teilprojektleiter und Projektleiter sowie Führungskräfte mit dem Aufgabengebiet und der Verantwortung für die Umsetzung von Projekten.
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

In unserem Grundlagenkurs

- erfahren Sie, wie Sie Ihre Projektarbeit erfolgreicher gestalten können
- erfahren Sie, wie Sie im Projekt und seinem Umfeld ein klares Commitment für Ihre Ziele erzeugen
- erhalten Sie Handlungssicherheit für eine realistische Planung und Abwicklung von Projekten
- trainieren Sie, durch klar strukturierte und flexible Projektorganisationen Missverständnisse und Störungen zu reduzieren
- lernen Sie, für eine erfolgreiche Kommunikation und Kooperation in Ihren Projekten zu sorgen

Im Einzelnen erfahren Sie:

- Grundprinzipien des Projektmanagements
  - Ziele, Begriffe, Vorgehensmodelle im Projektmanagement
  - Zentrale PM-Prozeduren und PM-Wissensgebiete
  - Multiprojektmanagement
- Projektinitiierung
  - Auftragsklärung und Zieldefinition
  - Umfeld- und Kosten-/Nutzenanalyse
  - Grundlagen der Kommunikation und Zusammenarbeit im Projekt
- Projektplanung und -strukturierung
  - Projektstrukturplan und Meilensteinplanung
  - Aufwandsschätzung, Ressourcen- und Kostenplanung
  - Terminplanung und Projektorganisation
  - Qualitäts- und Risikomanagement
- Projektkommunikation
  - Teamkommunikation und Management von Meetings
  - Projektpräsentation
- Projektdurchführung und -controlling
  - Informationsmanagement und Berichtswesen
  - Projektcontrolling, Fortschrittskontrolle, Trendanalysen
  - Projektdokumentation und Projektabschluss

## Effektive Kommunikation im Projekt- und im Change Management

IT-Abteilungen sind „lebendige“ Gebilde, die sich regelmäßig verändern, den Marktbedingungen anpassen. Einige Veränderungsprozesse sind so grundlegend, dass ohne begleitendes Kommunikationskonzept – sowohl nach innen wie nach außen – der Erfolg der Entwicklung gefährdet wird. Ganz gleich welche Änderungen und Projekte durchzuführen sind: Ohne effektive Kommunikationsstrukturen können die „Veränderungsunwilligen“ die Kosten eines Projektes bzw. einer Änderung wesentlich steigern. Die entsprechenden Gruppen durch zielgerichtete Kommunikationsmaßnahmen rechtzeitig in den Veränderungsprozess einzubinden, ist deshalb ein wichtiger Erfolgsfaktor.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen, die Veränderungen umsetzen
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Die Mittel und Wege der Kommunikation
  - Vom „Schwarzen Brett“ zum Intranet
  - Vorhandene Strukturen erkennen und neue gezielt aufbauen
  - Ausgangsanalyse und Zielprojektion
  - Sprache effektiv einsetzen
- Leser- und hörerorientiert kommunizieren
  - Vom Fachchinesisch zur Umgangssprache
  - Verben bringen Bewegung
  - Satzanalyse „Aus Kettensätzen klare Aussagen machen“
  - Sag es positiv
- Der Veränderungsmanager und Projektleiter als „Kommunikator“
  - Durch Fragen führen
  - Auf die richtige Formulierung kommt es an
  - Durch Souveränität Pluspunkte sammeln
  - Ehrlichkeit und Transparenz

## **Führung und Kommunikation für Projektleiter**

In diesem Seminar lernen Sie, Ihr eigenes Kommunikationsverhalten zu reflektieren und Gespräche bewusst zu steuern. Sie sind anschließend in der Lage, Gespräche geplant, gezielt und mit System zu führen. Sie haben gelernt, bei Konflikten Lösungsstrategien zu finden, die den Konfliktpartnern gerecht werden.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Grundlagen der Kommunikation
  - Die Treppe des Informationsverlustes - Ebenen der Kommunikation - Zustände der Kommunikationspartner
  - Gesprächsarten
  - Typische Gesprächsarten des Projektleiters - Delegation - Lob - Tadel - Vor- und Nachbereitung eines Gesprächs
- Konflikt
  - Das Wesen eines Konflikts - Phasen der Konfliktbearbeitung - Mediation als Hilfe der Konfliktbearbeitung - Konfliktfolgen
- Motivation
  - Motivation kontra Manipulation - Motivationsmöglichkeiten eines Projektleiters
- Führung
  - Einstellen auf unterschiedliche Menschen - Erkennen der Stärken und Schwächen - Führungsverhalten - Reflexion des eigenen Führungsverhaltens
  - Teamarbeit
  - Phasen eines Teams - Das eingeschworene Team - "Teammord"

## **Projektbegleitendes Coaching**

Nehmen Sie die Chance für individuelle Unterstützung und Beratung wahr!

Projektleiter stehen oft vielfältigen Erwartungen gegenüber: Sie müssen das Projekt leiten und Mitarbeiter führen, bei denen sie nicht der direkte Vorgesetzte sind. Sie sollten persönlich ansprechbar sein für den Auftraggeber, die Kunden, die Teammitglieder, deren Vorgesetzte und viele mehr. Diese hohen Anforderungen gehen über das Methodenwissen hinaus und betreffen die Persönlichkeit des Projektleiters.

### **Ihr Nutzen**

Persönliches Coaching stützt und klärt. Coaching bedeutet für den Projektleiter in dieser Spannungssituation eine persönliche, enge und vertrauensvolle Begleitung als Mensch und als Funktionsträger.

Der Coach hilft bei der Rollenklärung und beim Reflektieren. Sie oder er ermutigt, verhilft zu neuen Sichtweisen, widerspricht auch mal und fungiert als Sparringspartner.

### **Ablauf**

Wir definieren gemeinsam die Ziele und Inhalte des Coachings und legen einen angemessenen Rhythmus für die Coaching-Gespräche fest. In jedem Gespräch klären wir die anliegenden Themen und suchen nach Lösungen und Alternativen für schwierige Situationen. Coaching ist meist eine regelmäßige Vereinbarung und umfasst mehrere Telefonate in unterschiedlichen Abständen.

## Stakeholder-Management

Wer kennt sie nicht, die Projektgegner, die im Stillen versuchen, dem Projektleiter und seinem Team Steine in den Weg zu legen?

Für jeden Projektleiter, der sein Projekt erfolgreich umsetzen möchte, ist deshalb eine professionell durchgeführte Stakeholderanalyse unerlässlich.

In diesem Seminar erlernen Sie einerseits eine professionelle Methodik Stakeholderanalysen durchzusetzen, andererseits auch Maßnahmen, um Gegner und Unentschlossene zu Befürwortern und Promotoren zu entwickeln.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Vorteile und Herausforderungen bei der Durchführung einer Stakeholderanalyse
- Vorstellung einer effizienten und pragmatischen Methode zur Durchführung von Stakeholderanalysen
- Welche Maßnahmen leite ich aus dem Analyseergebnis ab?
- Wie setze ich diese um?
- Übung an ausgewählten Beispielen

## **Effiziente Besprechungen durchführen**

"Ineffiziente Besprechungen" stehen ganz oben auf der Liste der großen Zeit- und Energiefresser, von den Kosten ganz zu schweigen. In diesem Seminar geben wir Ihnen Praxistipps, die Sie unmittelbar umsetzen können. Sie erhalten dadurch stärker motivierte Teilnehmer und damit bessere Ergebnisse, wenn Sie die Teilnehmer stark einbinden – bei der Vorbereitung wie bei der Durchführung und Nachbereitung.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Meetingvorbereitung – wesentliche Voraussetzung für effiziente Besprechungen
- Einbinden der Teilnehmer
- Optimaler Besprechungsstart
- Wie führen Sie eine konzentrierte, zielorientierte Diskussion?
- Sichern der Ergebnisse
- Tipps, die gegen Unpünktlichkeit helfen
- Was tun gegen Unpünktlichkeit?
- Tipps und Tricks



## Effiziente Protokollführung

Wer schreibt schon gerne ein Protokoll? Dennoch sind Protokolle die übliche Methode, um Ergebnisse einer Besprechung fest zu halten.

Dieses Seminar unterstützt Sie bei der effizienten Erstellung von Protokollen und gibt Ihnen Methoden an die Hand, die das Schreiben von Protokollen deutlich vereinfachen.

Während des Seminars erhalten Sie ausreichend Möglichkeiten zur Übung.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Koordinatoren, Führungskräfte, Software-Ingenieure, Protokollanten
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Allgemeines
  - Begriffsbestimmung
  - Historische Entwicklung
  - Protokollarten
  - Vorstellung, welche Anforderungen ein gutes Ergebnisprotokoll zu erfüllen hat
- Anforderungen an den Protokollanten
  - Persönliche Komponenten
  - Fachliche Komponenten
- Vorbereitung
  - Informationssammlung
  - Arbeitsmaterialien
  - Abkürzungen
  - Symbole
- Mitschrift
  - Informationsaufnahme
  - Vor Beginn der Protokollaufnahme
  - Während des Protokollierens
- Nach der Sitzung
  - Die Ausarbeitung
  - Die Arbeitsschritte
- Rechtliche Aspekte

## **Soft Skills für Software-Entwickler**

### **Fragetechniken, Konfliktmanagement, Kommunikationstypen und -modelle**

Viele Softwareprojekte scheitern nicht aus technischen Gründen, sondern oftmals aufgrund mangelnder Kommunikation. Dieses Seminar zeigt praxisnahe Wege auf, im Arbeitsumfeld besser miteinander zu kommunizieren und Konflikte frühzeitig zu erkennen, um sie erfolgreich zu lösen. Aus ihrer langjährigen Entwickler- und Projektleiterpraxis heraus vermitteln die Referenten die verschiedensten arbeitspsychologischen Modelle und Techniken mit konkreten Beispielen aus der IT.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	980,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.166,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Software-Entwickler, Programmierer, IT-Projektleiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

#### **Inhalte:**

Behandelt werden Projektumfeldanalyse, Fragetechniken, hilfreiche Kommunikationsmodelle und Konfliktmanagement. Standardmethoden werden in die Software-Entwicklung transferiert und anwendbar gemacht. Anhand von Kommunikationsmustern werden konkrete Handlungswege aus typischen Sackgassen aufgezeigt.

- Kommunikationsschnittstellen: Projektstruktur, -umfeldanalyse, -marketing
- Fragetechniken: 6-Stufen-Fragetechnik, Reviews, Feedback, aktives Zuhören
- Erfolgreich kommunizieren durch den Einsatz empfängerorientierter Kommunikationsmodelle
- Kommunikationstypen in Entwicklung, Projektleitung und Fachbereichen
- Konfliktmanagement und Verhandlungstechniken

## Von der Idee zum Konzept – Projektideen professionell managen

Die Teilnehmer lernen Werkzeuge kennen, um komplexe Aufgabenstellungen, wie sie beispielsweise in der Softwareerstellung oder bei umfangreichen IT-Projekten auftreten, zu analysieren und strukturierte Lösungsansätze zu entwickeln.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter in Projekten sowie Projektleiter, die in der täglichen Routinearbeit durch sinnvolle Werkzeuge entlastet werden wollen.
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Keine Angst vor "Dicken Brettern"!
- Mind Maps - Ein kreatives Werkzeug zum Strukturieren komplexer Aufgabenstellungen
  - Grundlagen zum Erstellen von Mind Maps
  - Die Rollen von rechter und linker Gehirnhälfte
  - Mindmap-Strukturen und -Elemente
  - Vergessen vermeiden!
  - Mind Maps als Präsentationshilfe
  - Praktische Übungen
  - Demonstration von Mindmap-Software
- Objektorientierte und funktionsorientierte Zerlegungen komplexer Probleme
  - "Nüsse knacken" oder: Wie zerlegt man ein Problem?
  - Objektorientierte versus funktionsorientierte Problemdarstellung
  - Anwendungsbeispiele aus dem Projektmanagement
  - Beispiele aus der Software-Anforderungsanalyse
- Strukturiertes Denken
  - Logische und zeitliche Abhängigkeiten zwischen Teilaufgaben erkennen
  - Zusammenhänge visualisieren
  - Lösungswege entwerfen und dokumentieren

## **Ideen, Konzepte und Ergebnisse überzeugend präsentieren**

Die Teilnehmer lernen Anlässe und Ziele von Präsentationen kennen und wissen anschließend, welche Faktoren den Erfolg einer Präsentation beeinflussen. Sie lernen Methoden zur Strukturierung des Materials und Möglichkeiten der themen- und adressatengerechten Gestaltung von Präsentationsunterlagen kennen. Sie erproben und erweitern ihre Fähigkeit Sachverhalte überzeugend darzustellen, und bedienen sich dafür geeigneter technischer Hilfsmittel. Auf Fragen und Einwände zu ihrer Darstellung können sie angemessen reagieren, eine sich anschließende Diskussion können sie moderieren.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter in Projekten sowie Projektleiter, die in der täglichen Routinearbeit durch sinnvolle Werkzeuge entlastet werden wollen.
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Arten und Ziele von Präsentationen
- Faktoren, die den Erfolg einer Präsentation beeinflussen
- Leitfragen für die Vorbereitung von Präsentationen
- Methoden zur Strukturierung des Materials
- Gestaltung von Präsentationsunterlagen: Möglichkeiten der Visualisierung, Dimensionen der Textgestaltung
- Präsentationsmedien: Einsatzmöglichkeiten und Grenzen
- Den Kontakt zum Publikum gestalten: Folientext und freie Rede - Wirkung des individuellen Vortragsstils - Fragen provozieren - Antworten geben
- Teilnehmer- und zielorientierte Moderation der Frage- oder Diskussionsrunde im Anschluss an die Präsentation

## Anforderungsanalyse - Von der Anforderung zum Fachkonzept

Nach diesem Seminar sind Sie mit den Techniken und Methoden der Erhebung, der Analyse und der Darstellung des Ist-Zustands und neuer Anforderungen vertraut. Sie kennen Ziele und Vorgehensweise bei der Vorstudie, bei der Lastenhefterstellung sowie bei der Pflichtenhefterstellung und sind in der Lage, die zu entwickelnden Produkte und die Kundenakzeptanzkriterien detailliert und aussagekräftig zu beschreiben.

<b>Dauer</b>	1 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Mitarbeiter der Fachabteilung, IT-Revisoren, Berater
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Grundlagen
  - Software Life Cycle und Vorgehensmodelle - V-Modell XT, RUP, Phasenkonzepte - Agile Konzepte - Anforderungsanalyse in Vorstudie und Systementwicklung - Change Request - Anforderungen in der Ausschreibung
  - Die Rolle der Stakeholder (Beteiligte, Betroffene) - Stakeholder
  - Projektinitiierung - Anforderungen und Einflussfaktoren – Machbarkeitsanalyse - Ergebnis
- Erhebungstechniken
  - Auswertung vorhandener Unterlagen
  - Einzel- und Gruppeninterview - Fragebogen - Beobachtung - Selbstaufschreibung
  - Einsatz- und Kontrollmöglichkeiten (Feedback-Techniken)
- Analyse- und Bewertungsmethoden
  - Problemanalyse, Checklisten
  - ABC-Analyse, Portfolio-Matrix
  - Nutzwertanalyse
- Anforderungskatalog
  - Anforderungen klassifizieren
  - Funktionale und nicht-funktionale Anforderungen beschreiben
  - Sprachliche "Defekte" erkennen
  - Anforderungsschablonen - Glossar - Abnahmekriterien - Anforderungen verwalten
- Darstellungstechniken
  - Praxisbewährte methodische Ansätze wie Funktionsbaum, Kontextdiagramm, Datenlexikon, ER-Diagramm, Datenflussdiagramm, Entscheidungstabelle, Use Case-Diagramm, Aktivitätsdiagramm, Ereignis-Prozessketten
- Dokumentation
  - Lastenheft - Pflichtenheft – Fachkonzept
- Qualitätssicherung
  - Konstruktive und analytische Maßnahmen
  - Anforderungen und Leistungsabnahme

## **Anforderungsklärung leicht gemacht**

Sie sind in einem dynamischen Umfeld tätig und haben teilweise das Problem, dass der Anforderer seine Wünsche nicht wirklich konkret, vollständig und verständlich formuliert?

Dann gibt Ihnen dieses Seminar pragmatische, schnell erlernbare Methoden an die Hand, um zielführend und schnell Klarheit und ein gemeinsames Verständnis darüber zu erhalten, was dem Anforderer Nutzen bringt und welche Produkteigenschaften essentiell sind und welche eventuell Nebensache.

<b>Dauer</b>	1 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Organisatoren, Mitarbeiter der Fachabteilung, IT-Revisoren, Berater
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur **Terminübersicht**

### **Inhalte:**

- Anforderungsbeschreibung -was gehört unbedingt dazu?
  - Anforderungen und Einflussfaktoren
  - Wesentliche Methodenkomponenten zur ersten Spezifikation und Einordnung der Wünsche der Anforderer
- Analysemethoden
  - Anforderungsklärung nach der Methode Lego Serious Planning
  - Spezifikation der Zielgruppen und deren Erwartungen
  - Fokussierung der Anforderung auf ausgewählte Zielgruppen
  - Überblick über die Methode Design Thinking
- Anforderungsbewertung
  - Anforderungsdetaillierung mit Design Thinking
  - Nutzwertanalyse
- Finalisierung der Anforderung
  - Erstellung von Testszenarien
  - Festlegen von Akzeptanz- und Abnahmekriterien

## **Business Case Erstellung**

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Methoden an die Hand zu geben, um einen Business Case zu erstellen und ROI Berechnungen durchzuführen.

Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie einen Business Case richtig erstellen und die Ergebnisse klar interpretieren. Hören Sie, wie Sie Einflussgrößen Ihres Vorhabens transparent und objektiv darstellen und die Alternativen systematisch bewerten. Sie erfahren, wie Sie „Best Case“- und „Worst Case“-Szenarien methodisch sicher erarbeiten und anhand von Wirtschaftlichkeitsberechnungen die Vorteile von Investitionen und Projekten herausarbeiten. So sichern Sie den ROI Ihrer Projekte!

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Abteilungsleiter, Teamleiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Die wesentlichen Bestandteile eines Business Case
- Die Erstellung eines perfekten Business Case
- Die beste Strukturierung eines Business Case
- Wie ein Projekt korrekt und vollständig analysiert und bewertet wird
- Wie der Return on Investment (ROI) und andere Finanzkennzahlen berechnet werden
- Welche Möglichkeiten es gibt, welche Faktoren in die Nutzenbetrachtung zu integrieren und monetär zu quantifizieren
- Die Integration mit der Vorgehensweise von PRINCE2 wird gewährleistet und stets der Produktgedanke in den Vordergrund gestellt
- Wie wird eine belastbare Risikobetrachtung durchgeführt und wie wird deren Einfluss auf den Business Case bewertet
- Methoden, um die Unterstützung der Stakeholder zu erhalten

## Qualifizierte Schätzverfahren für Projektaufwände

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Methoden an die Hand zu geben, die es Ihnen erlauben, Projektaufwände effizient und qualitativ hochwertig zu kalkulieren.

Häufig ist es notwendig, ein effektives Risikomanagement in Projekten durchzuführen und dadurch die Projektkosten zu senken. Nach diesem Seminar können Sie Risiken bereits in der Projektanfangsphase identifizieren und Schäden für Ihr Projekt vermeiden. Sie sind in der Lage, Risiken zu analysieren, zu bewerten, in Ihrer Projektplanung zu berücksichtigen und entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten. Außerdem können Sie vertragliche Vereinbarungen auf ihre Risiken hin analysieren und diese im Rahmen des Projektcontrollings überwachen und steuern.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Was ist eine Schätzung, welche Einflussgrößen sind relevant
  - Welche Rahmenparameter verhindern häufig eine qualifizierte Schätzung?
  - Umgang mit Schätzfehlern
- Einsatz von Korrekturfaktoren
  - Der Konus der Ungewissheit
  - Pragmatische Methoden, um Schätzfehler zu vermeiden
- Aktivitäten, die häufig vergessen werden, richtig schätzen
- Schätztechniken
  - Vorgehensweise, um Schätzfehler zu vermeiden
  - Vorstellung mehrerer Checklisten, die Schätzfehler minimieren helfen



## Qualifizierte Kostenkalkulation in Projekten

Ziel dieses Seminars ist es, eine effektive und qualitativ hochwertige Kostenkalkulation für Projekte zu erstellen. Hierzu werden die unterschiedlichen Kostenfaktoren aufgezeigt sowie Methoden vermittelt, die es ermöglichen „versteckte Aufwände“ realistisch zu kalkulieren. Zudem werden Ihnen Checklisten zur Verfügung gestellt, die Sie bereits im Seminar auf die Gegebenheiten Ihres Unternehmens anpassen. Weiter lernen Sie eine pragmatisch einsetzbare Technik zur Aufwandsschätzung kennen.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, Teilprojektleiter, Projektkaufleute, Projektmitarbeiter, Vertriebsbeauftragte
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Professionelle Kostenkalkulation
  - Was ist für eine professionelle Kostenkalkulation zu berücksichtigen?
  - Erarbeitung einer auf das Unternehmen abgestimmten Checkliste für zu berücksichtigende Kosten
- Wie schätze ich Aufwände professionell (produktbasierte Planungsmethode zur Aufwandsschätzung)?
  - Bearbeiten eines Übungsbeispiels
- Einflussgröße „Multiprojektmanagement und Ressourcenmanagement“
  - Einfluss anderer Projekte auf das zu managende Projekt angemessen berücksichtigen
  - Ressourcen- und Skilleinsatz professionell managen
  - Konflikte im Projekt im Vorfeld minimieren

## Testmanagement in Softwareprojekten

Nach dem Seminar kennen Sie die Techniken der Testplanung, des Testmanagements und der Testorganisation. Außerdem kennen Sie die grundlegenden Faktoren der Qualitätssicherung und deren Umsetzung in die projektspezifischen Testziele und Testobjekte. Mithilfe von Testwerkzeugen sind Sie in der Lage, die Methoden und Techniken des strukturierten Testens einzusetzen, um die Anzahl der Testfälle zu reduzieren und ein nachvollziehbares und effizientes Testen zu gewährleisten.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektleiter, IT-Koordinatoren, Organisatoren, Qualitätssicherer, Testmanager
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Grundlagen, Begriffsbestimmung
  - Qualitätsbegriffe - Aufbau und Inhalt eines Testkonzepts - Fachlicher Test versus technischer Test - funktionaler und nicht-funktionaler Test - Blackbox- und Whitebox-Tests
- Testziele und Testprinzipien
  - Definition projektspezifischer Testziele und Testobjekte - Umsetzung der QS-Merkmale in Testziele - Testentwurf - Testfallspezifikation
- Testplanung
  - Planung von komplexen Tests auf Basis der Testziele - Teststufen und Testobjekte - Testplanung wieder verwendbarer Teilsysteme
- Organisation des Testprozesses
  - Testen in verschiedenen Umgebungen - Testen auf verschiedenen Zeitachsen - Aufbau einer projektspezifischen Testorganisation
- Statische Analyse und Metriken
  - Source Code Review - Strukturbewertung durch Visualisierung (Graphen) - Kontrollfluss und Komplexität - Datenflussanomalien - Qualitätsmodelle - Einsatz von Software-Metriken im Projekt/Unternehmen - Regelkreis der Qualitätssicherung
- Dynamische Analysen und Testtools
  - Testabdeckung - Testverlauf - Einsatz von Testtools in den verschiedenen Testphasen

## Projektmanagementmethoden

### Überblick über bekannte Projektmanagementmethoden

Als Entscheidungsbasis für die Wahl der richtigen Projektmanagementvorgehensweise für Ihr Unternehmen bieten wir Ihnen ein eintägiges Überblickseminar an, in dem die wesentlichen Projektvorgehensweisen vorgestellt sowie deren Unterschiede und Gemeinsamkeiten aufgezeigt werden. Weiter werden die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Projektvorgehensweisen gegenüber gestellt, so dass sie einen fundierten Überblick über die Projektmethoden erhalten.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Projektmitarbeiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Überblick über folgende Projektvorgehensweisen
  - V-Modell
  - PMI
  - Spiralmodell
  - ASAP
  - Vier- bzw. Fünf-Phasen-Modell
  - PRINCE2®
  - Scrum
- Vergleich der verschiedenen Projektmanagementmethoden
  - Unterschiede
  - Vor- und Nachteile

## **PRINCE2® Workshop für Entscheider und potentielle Lenkungskreismitglieder**

PRINCE2® hält heute mehr denn je als praxiserprobte Projektmanagementmethode Einzug in die Unternehmen.

Was ist das Besondere an diesem Best Practice Framework? Lohnt es sich, sich mit dieser Methode tiefer auseinander zu setzen? Welches sind die Vorteile für Sie als Entscheider und Manager? Unser Workshop gibt Ihnen einen umfassenden Überblick über die Methode PRINCE2®, zeigt Vor- und Nachteile auf und bietet ausreichend Raum für Fragen und Diskussionen, so dass Sie nachfolgend eine gute Entscheidungsgrundlage für die weitere Vorgehensweise haben.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Projektmitarbeiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in das Projektmanagement nach PRINCE2®
  - Der prozessbasierte Ansatz von PRINCE2® - der kontrollierte Start eines Projekts - Nutzen und Ziele - Business Case
- Projektorganisation
  - Aufbau - Aufgaben und Kompetenzen - Miteinbeziehung der Interessen - ergebnisorientierte Planung - Risiken und Qualität von Anfang an managen
- Steuerungsinstrumente
  - Qualität und Messbarkeit der Ergebnisse - Steuerung eines Projekts - Steuerungsinstrumente - pragmatischer Dokumenteneinsatz
- Informationspolitik und Teamsteuerung
- Projektabschluss und Projektrevision
  - Der sichere Umgang mit Risiken und Änderungen - effektives und effizientes Konfigurationsmanagement - der kontrollierte Abschluss - Projekterfolg und Projektrevision - Lessons learned
- Vergleich mit und Abgrenzung zu anderen Projektmanagementmethoden

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **PRINCE2® Foundation**

PRINCE2® ist eine seit über 25 Jahren praxiserprobte Projektmanagementmethode, die als Best Practice Framework für jede Projektphase konkrete Handlungselemente definiert. Nach dem Besuch des Seminars sind Sie mit Methodologie und Terminologie von PRINCE2® vertraut und können diese bei Ihrer Projektarbeit zum Einsatz bringen.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.180,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.404,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Projektmitarbeiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in das Projektmanagement nach PRINCE2®
  - Der prozessbasierte Ansatz von PRINCE2® - der kontrollierte Start eines Projekts - Nutzen und Ziele - Business Case
- Projektorganisation
  - Aufbau - Aufgaben und Kompetenzen - Miteinbeziehung der Interessen - ergebnisorientierte Planung - Risiken und Qualität von Anfang an managen
- Steuerungsinstrumente
  - Qualität und Messbarkeit der Ergebnisse - Steuerung eines Projekts - Steuerungsinstrumente - pragmatischer Dokumenteneinsatz
- Informationspolitik und Teamsteuerung
  - Das Reporting - die Eskalation als Teil der Lösung - die Steuerung von Teams mittels Teamplänen und Arbeitspaketen
- Projektabschluss und Projektrevision
  - Der sichere Umgang mit Risiken und Änderungen - effektives und effizientes Konfigurationsmanagement - der kontrollierte Abschluss - Projekterfolg und Projektrevision - Lessons learned
- Bearbeiten eines Musterexamens

### **Optional:**

Für die Durchführung des Examens entstehen zusätzliche Kosten von 195,00 € zzgl. MwSt. / 232,05 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schulungstag nachmittags durchgeführt.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## PRINCE2® Practitioner

In diesem PRINCE2® Practitioner-Seminar werden die einzelnen Themen aus dem PRINCE2® Foundation-Seminar wiederholt und anhand verschiedener Fallstudien vertieft. Während des Seminars werden Sie optimal auf die Prüfung zum PRINCE2® Practitioner vorbereitet. Es werden Testklausuren geschrieben und ausgewertet.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektmitarbeiter, Projektleiter, Teilprojektleiter
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	PRINCE2® Foundation Zertifizierung

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Die PRINCE2®-Grundlagen
  - PRINCE2®-Prozesse - PRINCE2®-Komponenten - PRINCE2®-Techniken
- Übungen und Fallbeispiele
  - Lösen von Aufgaben und Musterbeispielen unter Bezug auf die Vorgaben von PRINCE2® - Umgang mit den PRINCE2®-Hilfsmitteln - Erstellen PRINCE2®-relevanter Dokumente wie Produktstrukturpläne, Business Case u.a. - Anwendung der PRINCE2®-Techniken zur Durchführung von Risikoanalysen, Impactanalysen u.a. - PRINCE2®-Komponenten für die Organisation, Planung, Kontrolle und Steuerung der Projektphasen
- Klausurvorbereitung
  - Testklausuren - Gemeinsame Auswertung und Besprechung der Ergebnisse - Empfehlungen zur strukturierten Bearbeitung von Klausurfragen - Examensleitfaden - Vorstellung von Bewertungsschemata - häufig vorkommende Themen - Fragetypen - Beantwortung der Fragen - Erkennen von Schlüsselbegriffen

### Optional:

Für die Durchführung des Examens entstehen zusätzliche Kosten von 285,00 € zzgl. MwSt. / 339,15 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schultag nachmittags durchgeführt.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **PRINCE2® in komplexen Projekten**

Sie kennen die Methode PRINCE2® und haben eventuell eine PRINCE2® Foundation Zertifizierung erfolgreich absolviert und nun stehen Sie vor der Herausforderung, das erste Projekt nach PRINCE2® durchzuführen.

In diesem Seminar geben wir Ihnen pragmatische Tipps und zeigen Ihnen Tricks, um Stolpersteine zu umgehen und das Projekt erfolgreich umzusetzen.

Wie gehe ich mit einem Lenkungskreis um, der nicht entscheidet? Wie steuere ich die Team Manager richtig? Wie erarbeite ich messbare Akzeptanzkriterien? Diese Fragen und viele mehr, die sich jeder Projektmanager früher oder später stellt, werden in diesem Seminar beantwortet und geklärt, so dass Sie sicher im Einsatz von PRINCE2® werden.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Fach- und Führungskräfte, potentielle Lenkungskreismitglieder
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Inhalte des Seminars PRINCE2® Foundation

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Wesentliche Elemente des Prozesses „Initiieren eines Projektes (IP)“ unter Berücksichtigung der führenden Rolle „Projektmanager“
  - Produktbasierte Planung
  - Stolpersteine und Tücken bei der Definition von Produkten und Teilprodukten
  - Kundenakzeptanzkriterien erarbeiten
  - Ableitung des Projektplans mit Kosten-, Ressourcenabschätzung
- Die Rolle Projektmanager als Kommunikator und Beziehungsmanager
  - Stakeholderanalyse
  - Klassifikation von Persönlichkeitsstrukturen (AQRO® Methode)
  - Erstellung des Kommunikationsplans
- Risikomanagement
- Der Projektleiter als führende Rolle
- Wesentliche Aspekte von Führung
- Grundlage des Konfliktmanagements

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## Scrum Grundlagen für alle Rollen

Nach dem Seminar kennen Sie die Scrum Grundlagen, Prinzipien wie Selbstorganisation, und Retrospektiven sind Ihnen ebenso wie das "Time Boxing" ein Begriff. Sie können einschätzen, welche Aufgaben die verschiedenen Rollen haben und welchem Zweck die Scrum Ereignisse sowie die Scrum Artefakte dienen, so dass Sie im Scrum Team erfolgreich mitarbeiten können. Sie haben die besonderen Herausforderungen für die Scrum Rollen Scrum Master und Product Owner kennen gelernt und einen Überblick über die Möglichkeiten und Techniken gewonnen, wie damit umzugehen ist. Sie wissen, wie die Rollen Scrum Master und Product Owner im Scrum Umfeld zusammenarbeiten und wie diese mit Kunden und Auftraggebern agieren. Sie lernen, wie die Rolle des Product Owners optimal ausgeübt wird, um die höchste Kundenzufriedenheit und Wertschöpfung zu erreichen.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen eine gute Basis, um auf dieser aufbauend die Prüfung zum Scrum Master oder zum Scrum Product Owner (jeweils Level I) auf der Onlineplattform [www.scrum.org](http://www.scrum.org) zu absolvieren.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter im Scrum Team, Entscheider
<b>Kategorie</b>	Projektmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Methodenvergleich (Klassisch versus Agil)
- Agile Methoden / Ansätze
- Agiles Manifest und Agile Prinzipien
- Scrum
  - Grundlagen, Theorie und Definition
  - Scrum Werte
  - Scrum Rollen
    - Welche Aufgaben hat der ScrumMaster? Wie dient er dem Product Owner, dem Entwickler Team, der Organisation. Wie ist die Rolle des Scrum Masters optimal auszuüben, um dem Product Owner die Techniken für die optimale Backlog Gestaltung zu vermitteln, das Entwickler Team zur Selbstorganisation zu coachen und Impediments auszuräumen und die Effektivität von Scrum-Implementierungen innerhalb der Organisation zu steigern.
    - Welche Aufgaben hat der Product Owner? Wie arbeitet er mit den weiteren Scrum Rollen (Scrum Master, Entwickler Team) sowie mit Kunden und Auftraggebern zusammen. Wie ist die Rolle des Product Owners optimal auszuüben, um den höchsten "Return on Investment" zu erhalten. Hierzu zählen das Erstellen einer Produktvision, das Bewerten und Priorisieren der Anforderungen an ein Produkt sowie das Organisieren und Pflegen des Product Backlogs. Ebenso der Umgang mit Epics und User Stories und das Planen und Vorhersagen von Releases.
  - Scrum Artefakte
  - Scrum Ereignisse

### Hinweis:

Nach diesem Seminar können Sie sich eigenständig auf die Prüfung zum Scrum Master und / oder Product Owner der Scrum.org vorbereiten. Die Prüfung erfolgt in eigener Regie online unter [www.scrum.org](http://www.scrum.org). Dabei werden 80 Fragen gestellt, die in 60 Minuten zu beantworten sind. Die Prüfungsgebühr beträgt derzeit 150 (SM) bzw. 200 (PO) US\$ und ist nicht im Seminarpreis enthalten, sondern direkt bei [scrum.org](http://scrum.org) per Kreditkarte oder Paypal zu entrichten.



# Business Process Management

## Prozessmanagement Grundlagen

Gerade in der IT, welche mit Ihren Leistungen und Services die Business-Prozesse maximal unterstützen sollte, ist eine fundierte Prozessmanagementkenntnis heute unerlässlich. In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen des Prozessmanagements, Ziele, Funktionen und Rollen sowie elementare Methoden und Vorgehensweisen kennen. Gerade für IT-Mitarbeiter, die sich mit SOA befassen, ist dieses Seminar unverzichtbar.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Team- und Gruppenleiter, Abteilungsleiter, alle, die ihre Prozesse überdenken und optimieren möchten.
<b>Kategorie</b>	Prozessmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Der Erfolgsfaktor Prozessmanagement
- Die Kette Prozessanalyse - Prozessdokumentation - Prozessmanagement
- Praxisbeispiele
- Prozesse beschreiben, dokumentieren und strukturieren
- Prozesse überprüfbar machen
- Key Performance Indicator
- Prozesse lenken und optimieren
- Qualitätssicherung

## Prozesse optimieren – Sind Sie fit für eine Zertifizierung?

Als Gruppenleiter oder Abteilungsverantwortlicher stehen Sie vor einem enormen Optimierungsdruck, denn die Zeiten, in denen die Abteilungen hauptsächlich "funktionieren" mussten, sind vorbei. Heute muss jede Abteilung sowohl einen Wertbeitrag für das Unternehmen liefern als auch den neuesten gesetzlichen Anforderungen genügen. Grundvoraussetzung zur Erfüllung dieser Erwartungen sind optimale Prozessabläufe. Sie helfen Ihnen, Kosten zu reduzieren, Anforderungen gezielt und schnell umzusetzen und auf Änderungen flexibel reagieren zu können.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	Team- und Gruppenleiter, Abteilungsleiter, alle, die ihre Prozesse überdenken und optimieren möchten.
<b>Kategorie</b>	Prozessmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Schritt für Schritt zu effizienteren und flexibleren Abläufen:
  - Governance und Compliance: neue Anforderungen an Ihre Prozesse im Überblick
  - Kunden-, Service- und Qualitätsziele definieren und sicher erfüllen: Six Sigma Anwender
  - Kritische Erfolgsfaktoren bei der Optimierung: Prozess
- Wie führe ich Prozessmanagement ein?
  - Die wesentlichen Phasen einer Prozessoptimierung
  - Praktische Durchführung anhand von Übungen
  - SLAs und Kennzahlensysteme: Prozesse messbar machen und kontrollieren
  - Umsetzung der Kursinhalte anhand von Beispielen

## Prozessmanagement für Fortgeschrittene

Dieses Seminar zielt auf die Vermittlung der wesentlichen Kenntnisse, die benötigt werden, um Prozesse und ihre Qualität zu messen und zu steuern. Voraussetzung sind allgemeine Kenntnisse des Prozessmanagements, wie sie im Einführungskurs vermittelt werden. Hierzu gehört einerseits die Vermittlung von pragmatischen Methoden, Instrumenten und Werkzeugen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, Prozesse zu messen und Kennzahlensysteme aufzubauen, andererseits Kenntnisse, welche Maßnahmen in welchen Fällen einzuleiten sind, um die gesteckten Prozessziele zu erreichen.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.280,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.523,20 €
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter, die bereits grundlegende Kenntnisse im Prozessmanagement erworben haben.
<b>Kategorie</b>	Prozessmanagement
<b>Vorkenntnisse</b>	Prozessmanagement Kenntnisse

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Methoden zur Messung von Prozessqualitäten
  - Wie definiere ich die richtigen Kennzahlen, was ist zu beachten?
  - Erarbeitung von Kennzahlen an Beispielprozessen
  - Diskussion der Wirkung von Kennzahlen und insbesondere der Wirkung von falschen Kennzahlen an Praxisbeispielen
- Kennzahlensysteme
  - Aufbau und Einsatz von Kennzahlensystemen für unterschiedliche Prozesse aus der Praxis
- Prozessoptimierung und Total Quality Management
  - Was versteht man unter TQM im Prozessmanagement?
  - Wie implementiere ich ein TQM? Erarbeitung von TQM-Maßnahmen an Praxisbeispielen
  - Messen von Prozessqualitäten nach CMMI
  - Die Schnittstellenproblematik und ihre Lösung
  - Methoden zur Erkennung von Schwachstellen in Prozessen
  - Wie gehe ich mit Blind- und Fehlleistungen um?
- Prozessoptimierung und Serviceoptimierung – der Schlüssel zum Erfolg
  - Zusammenhang zwischen Prozessoptimierung und Serviceoptimierung
  - Die gegenseitigen Einflüsse von Prozess und technischen Komponenten, die den Prozess unterstützen
  - Umsetzung an Praxisbeispielen

## ITIL® Edition 2011

### Beschreibung der Zertifizierungsmöglichkeiten

IT Infrastructure Library (ITIL®) ist eine Sammlung von Publikationen, die eine mögliche Umsetzung eines IT-Service-Managements beschreiben und inzwischen als der de facto-Standard hierfür gelten. In der aktuellen Version (ITIL® Edition 2011) orientieren sich die Inhalte des Rahmenwerks am Lebenszyklus der Services: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Betriebsüberleitung (Transition), Betrieb (Operation) und kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement).

Das dreistufige Zertifizierungsmodell mit Foundation und Intermediate Level basiert auf einem Credit-Point-System und führt zum ITIL® Expert.



© The Official ITIL Accreditor 2012

Copyright © AXELOS Limited 2012. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS

Die Zertifizierungsstruktur ermöglicht eine gezielte Ausbildung und Zertifizierung in ITIL® Edition 2011 bei individueller Themenzusammenstellung. Möglich ist jedoch auch die sinnvolle Nutzung der aktuellen Zertifizierungen für die persönliche Weiterentwicklung.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## Das ITIL® Edition 2011 Zertifizierungsmodell

### 1. Stufe: Foundation Level

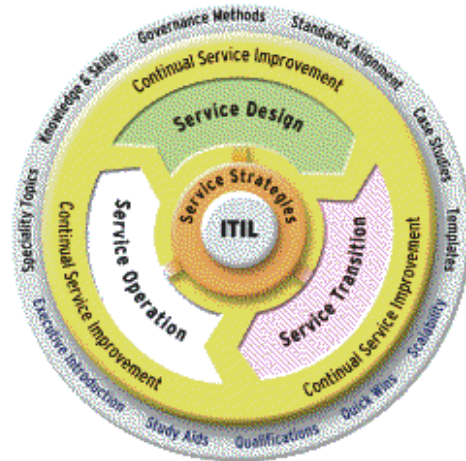
Basis für die ITIL®-Ausbildung bildet weiterhin die Foundation. Durch die ITIL® Foundation sammelt der erfolgreiche Teilnehmer 2 Punkte.

### 2. Stufe: Intermediate Level

Im Rahmen der nächsten Ausbildungsstufe – dem Intermediate Level – sind zwei parallele Ausbildungswege vorgesehen. Diese entsprechen dem heutigen Service Manager (Lifecycle Stream) bzw. dem Practitioner (Capability Stream).

Der Lifecycle Stream orientiert sich an den fünf Büchern. Jedes Modul wird mit 3 Punkten honoriert. Sie heißen:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation sowie
- Continual Service Improvement



Copyright © AXELOS Limited 2008. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS

Der Capability Stream orientiert sich an Themenbereichen, die mit je 4 Punkten dotiert sind. Die Themenbereiche sind:

- Service Portfolio & Relationship Management
- Service Design & Optimisation
- Service Monitoring & Control und
- Service Operation & Support

Mit einer Prüfung zum Thema "Managing across the Lifecycle" im Wert von 5 Punkten schließt das Intermediate Level ab. In der Schulung geht es um die Zusammenhänge innerhalb des Service Lifecycles und damit um die Zusammenführung der Einzelaktivitäten innerhalb der Prozesse.

Für die Zertifizierung als ITIL® Expert sind mindestens 22 Punkte notwendig.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## ITIL® Überblick für Entscheider

Sie möchten sich einen Überblick über die Ziele, Inhalte und Prozesse von ITIL® Edition 2011 verschaffen sowie die Unterschiede zu ITIL® V2 kennen lernen? Dann ist dieses Überblickseminar genau das richtige für Sie!

Es stellt Ihnen die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen vor. Sie erhalten anhand der fünf ITIL®-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des "Service Lifecycle".

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	620,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	737,80 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren, Berater, Projektleiter, Systemverantwortliche, IT-Architekten, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine, Kenntnisse über Business-Prozesse und IT-Services sind jedoch von Vorteil

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Servicemanagement in der Praxis
- ITIL® und IT-Governance
- Das ITIL® Edition 2011-Konzept
- Philosophie des Service-Lifecycle
- Grundlagen, Prozesse und Aktivitäten aus den Bereichen
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operations
  - Continuous Service Improvement
- Technologie und Architektur

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## ITIL® Foundation

In unserem Training geben wir Ihnen einen Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen. Sie erhalten anhand der fünf ITIL®-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des "Service Lifecycle".

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	980,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.166,20 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren, Berater, Projektleiter, Systemverantwortliche, IT-Architekten, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine, Kenntnisse über Business-Prozesse und IT-Services sind jedoch von Vorteil

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Servicemanagement in der Praxis
- Das ITIL® Edition 2011-Konzept
- Philosophie des Service-Lifecycle
- Grundlagen, Prozesse und Aktivitäten aus den Bereichen
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operations
  - Continuous Service Improvement
- Technologie und Architektur
- ITIL-Qualifizierung
- Prüfungsvorbereitung und ITIL® Edition 2011 Foundation Prüfung

### Optional:

Für die Durchführung des Examens entstehen zusätzliche Kosten von 195,00 € zzgl. MwSt. / 232,05 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer. Die Prüfung wird am letzten Schulungstag nachmittags durchgeführt.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## ITIL® Lifecycle Stream: Service Strategy (SS)

Damit der Lebenszyklus die Aktivitäten kunden- und businessorientiert beeinflussen kann, ist es sehr wichtig, alle vorhandenen Informationen zu organisieren. Ohne eine entsprechende Informationsstruktur verkommt das Servicemanagement-Wissen zu einer Ansammlung von Beobachtungen und Praktiken - schlimmer noch, es kann zu konkurrierenden Zielen führen. Die Struktur des Service Lifecycle ist ein organisatorisches Rahmenwerk und bestimmt die Vorgehensweise. Es fördert das Verständnis für die Struktur des Servicemanagements. Service Lifecycle bietet ein Modell für die Entwicklung nachhaltiger und guter Leistungen. Das Training liefert Anleitungen wie Services als strategische Vermögenswerte positioniert und definiert werden.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.950,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	2.320,50 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektmitarbeiter, IT-Projektleiter, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Lebenszyklus des Servicemanagements
- Der Prozess der Servicestrategie
  - Strategiegenerationen
  - IT-Finanzmanagement
  - Service Portfoliomanagement
  - Anforderungsmanagement
- Organisationsentwicklung und Design
- Implementieren der Servicestrategie

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Lifecycle Stream: Service Strategy (SS) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*



## ITIL® Lifecycle Stream: Service Design (SD)

Das Training stellt Leitfäden zum Design und zur Entwicklung von Services und Servicemanagement-Prozessen zur Verfügung. Es schließt Designprinzipien und -methoden zur Umsetzung von strategischen Zielen in Serviceportfolios und Services Assets mit ein. Der Umfang von Service Design ist jedoch nicht begrenzt auf neue Services. Es beinhaltet auch notwendige Änderungen und Verbesserungen, um den Mehrwert der Services über die einzelnen Lebenszyklen hinweg zu erhöhen oder zu erhalten, deren Kontinuität sicherzustellen, die Service Levels zu erreichen und auch die regulatorischen Anforderungen zu erfüllen. Es behandelt Fragen, wie die Designfertigkeiten für das Servicemanagement entwickelt und erworben werden können.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.950,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	2.320,50 €
<b>Zielgruppe</b>	Projektmitarbeiter, IT-Projektleiter, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Prinzipien des Service Design
  - Service Design-Prozesse
  - Service Portfolio Design
  - Service Catalogue Management
  - Service Level Management
  - Capacity Management
  - Availability Management
  - Service Continuity Management
  - Information Security Management
  - Supplier Management
- Technologie des Service Design
- Implementierung des Service Design

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Lifecycle Stream: Service Design (SD) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

### **ITIL® Lifecycle Stream: Service Transition (ST)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Lifecycle Stream: Service Transition" vermittelt.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.950,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	2.320,50 €
<b>Zielgruppe</b>	Business-Professionals
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

#### **Inhalte:**

- Einführung in die Service Transition
- Service Transition Grundsätze
- Organisation der Service Transition
- Steuerung der Aktivitäten der Service Transition
- Koordination der technologiebezogenen Aktivitäten der Service Transition
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition
- In diesem Kontext behandelte Prozesse:
  - Service Asset and Configuration Management
  - Transition Planning and Support
  - Change Management
  - Release and Deployment Management
  - Service Validation and Testing
  - Evaluation
  - Knowledge Management

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Lifecycle Stream: Service Transition (ST) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **ITIL® Lifecycle Stream: Service Operation (SO)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Lifecycle Stream: Service Operation" vermittelt.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.950,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	2.320,50 €
<b>Zielgruppe</b>	Business-Professionals
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in die Service Operation
- Grundsätze und Organisation der Service Operation
- Steuerung der Aktivitäten der Service Operation
- Technologiebezogene Aspekte der Service Operation
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Während des Betriebes
  - Incident Management
  - Request Fulfilment
  - Problem Management
  - Access Management
  - Event Management
  - Service Desk
  - Technical Management
  - Application Management
  - IT Operations Management

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Lifecycle Stream: Service Operation (SO) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## ITIL® Lifecycle Stream: Continual Service Improvement (CSI)

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Lifecycle Stream: Continual Service Improvement" vermittelt.

<b>Dauer</b>	3 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	1.950,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	2.320,50 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Einführung in Continual Service Improvement
- Prinzipien in Continual Service Improvement
- Methoden und Techniken in Continual Service Improvement
- Organisieren des Continual Service Improvement
- Implementierung des Continual Service Improvement
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Continual Service Improvement Prozesse
- In diesem Kontext behandelte Prozesse:
  - Der 7-Step Improvement Process
  - Service Level Management
  - Service Reporting
  - Servicemessungen

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Lifecycle Stream: Continual Service Improvement (CSI) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## ITIL® Capability Stream: Operational Support and Analysis (OSA)

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Capability Stream: Operational Support and Analysis" vermittelt.

<b>Dauer</b>	4 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	2.700,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	3.213,00 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren, Berater, Projektleiter, Systemverantwortliche, IT-Architekten, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Einführung Operational Support and Analysis
- Service Operation Grundsätze
- Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten
- Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse und Funktionen
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während der Service Operation
- In diesem Kontext behandelte Prozesse und Funktionen:
  - Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management
  - Service Desk, Application Management, IT Operations Management
- Über Service Operation hinaus werden unter anderem folgende Prozesse besprochen:
  - Change Management
  - Service Asset and Configuration Management
  - Release and Deployment Management
  - Capacity Management
  - Availability Management
  - Financial Management for IT Services
  - IT Service Continuity Management

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Capability Stream: Operational Support and Analysis (OSA) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **ITIL® Capability Stream: Planning, Protection and Optimization (PPO)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Capability Stream: Planning, Protection and Optimization" vermittelt.

<b>Dauer</b>	4 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	2.700,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	3.213,00 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren, Berater, Projektleiter, Systemverantwortliche, IT-Architekten, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in Planning, Protection and Optimization (PPO)
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Rollen und Verantwortungen in PPO
- Überlegungen zur Technologie und Implementierungen
- In diesem Kontext behandelte PPO-Prozesse:
  - Capacity Management
  - Availability Management
  - IT Service Continuity Management
  - Information Security Management
  - Demand Management
  - Risk Management

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Capability Stream: Planning, Protection and Optimization (PPO) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **ITIL® Capability Stream: Release, Control and Validation (RCV)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Capability Stream: Release, Control and Validation" vermittelt.

<b>Dauer</b>	4 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	2.700,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	3.213,00 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren, Berater, Projektleiter, Systemverantwortliche, IT-Architekten, IT-Manager
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in Release, Control and Validation (RCV)
- Rollen und Funktionen in RCV
- Überlegungen hinsichtlich der Technologie und
- Implementierung der Prozesse
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition
- In diesem Kontext behandelte RCV-Prozesse:
  - Service Asset Management
  - Transition Planning and Support
  - Change Management
  - Release and Deployment Management
  - Service Validation and Testing
  - Evaluation
  - Knowledge Management
  - Request Fulfilment

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Capability Stream: Release, Control and Validation (RCV) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## **ITIL® Capability Stream: Service Offerings and Agreements (SOA)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Capability Stream: Service Offerings and Agreements" vermittelt.

<b>Dauer</b>	4 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	2.700,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	3.213,00 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in Service Offerings and Agreements (SOA)
- Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten in SOA
- Überlegungen zu Technologie und Implementierung der
- Prozesse und Funktionen
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- In diesem Kontext behandelte Prozesse:
  - Service Portfolio Management
  - Service Catalogue Management
  - Service Level Management
  - Demand Management
  - Supplier Management
  - Financial Management
  - Business Relationship Management

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Capability Stream: Service Offerings and Agreements (SOA) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*



## **ITIL® Managing Across the Lifecycle (MALC)**

Die richtigen Entscheidungen im Rahmen der ITIL® Edition 2011-Prozesse zu treffen, setzt ein umfangreiches Fachwissen über die einzelnen Prozesse und deren Wirkungsweise voraus. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Process Owner, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten.

Das Seminar ist nach den Anforderungen der APMG entwickelt. Im Seminar werden somit alle Inhalte aus dem offiziellen Lehrplan für "ITIL® Edition 2011 Managing Across the Lifecycle" vermittelt.

<b>Dauer</b>	4 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	2.700,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	3.213,00 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Organisatoren
<b>Kategorie</b>	ITIL® Edition 2011
<b>Vorkenntnisse</b>	ITIL® Edition 2011 Foundation, Certificate in IT Service Management sowie mindestens 15 Punkte (Credits) aus dem ITIL® Capability oder Lifecycle Stream

zur Terminübersicht

### **Inhalte:**

- Einführung in das IT-Servicemanagement: Management- und Businessaspekte
- Management von strategischen Veränderungen
- Risikomanagement
- Das Managen der Planung und Implementierung von IT
- Servicemanagement
- Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Service Assessment
- Verstehen anderer Rahmenwerke und Strategien

Dieses Seminar bieten wir in Kooperation mit unserem Partner an.

**lean @ orga GmbH**

**Consulting und Training**

Borsdorffstraße 32

64289 Darmstadt

The ITIL® Managing Across the Lifecycle (MALC) course on this page is offered by **lean @ orga GmbH** ATO of AXELOS Limited. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.

*ITIL®/PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

## Service Level Management

### Service Level Agreement – Überblick

Die Transparenz und Messbarkeit von IT-Services gewinnen in Unternehmen immer mehr an Bedeutung. Dazu werden Service Level Agreements vereinbart, über deren Einhaltung regelmäßig berichtet wird.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, wie man Service Level Agreements gestaltet und welche Rahmenbedingungen beachtet werden müssen. Ein Schwerpunkt liegt in der Betrachtung der Schnittstellen, hier werden unter anderem Operational Level Agreement (OLA) und Underpinning Contract (UC) thematisiert.

<b>Dauer</b>	2 Tage
<b>Preis zzgl. MwSt.</b>	980,00 €
<b>Preis incl. MwSt.</b>	1.166,20 €
<b>Zielgruppe</b>	IT-Leiter, Führungskräfte und Mitarbeiter aus dem IT-Servicemanagement
<b>Kategorie</b>	Service Level Management
<b>Vorkenntnisse</b>	Keine

zur Terminübersicht

### Inhalte:

- Ziel und Zweck von SLA
- Strukturierungsmöglichkeiten für SLA
- Aus welchen Elementen besteht ein SLA (MUST HAVE – NICE TO HAVE)?
- Voraussetzungen für die detaillierte, transparente und eindeutige Beschreibung von SLA
- Wie erstelle ich ein tragfähiges SLA?
- Methoden zur Überprüfung des Erfüllungsgrades von SLA (SLA Controlling, Nachhaltigkeit)
- Definition von aussagekräftigen Kennzahlen
- Das Arbeiten mit Kennzahlen und Implementierung einer ständigen Verbesserung
- Wie verhandle ich die SLAs mit meinem Kunden?
- Kosten-Nutzen-Aspekte herausarbeiten
- Wie finde ich Awareness für die SLA bei meinen Mitarbeitern?
- Rechtliche Aspekte von SLA

### Hausaufgaben:

Die Teilnehmer erhalten die Hausaufgabe, in den nächsten 14 Tagen selbst SLAs zu definieren. Diese werden dann im zweiten Workshop besprochen und diskutiert.

## Ausbildungskonzepte für unterschiedliche Rollen und Funktionen in der IT

IT Abteilungen werden heute nicht mehr nur als technische Umsetzer gesehen, sondern haben sich zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil für Unternehmen jeder Branche entwickelt.

Anhand von fünf Kriterien misst der MIT-Professor Peter Weill, wie Unternehmen vom Schmerz (Pain) zum Gewinn (Gain) gelangen. Als „IT-Savvy“ stuft er Firmen ein, wenn

- sie eine hohe Mitwirkung des Top-Managements in der IT aufweisen
- sie IT in die Geschäftsplanung integrieren
- Firmenbereiche und IT Abteilung unpolitisch zusammenarbeiten
- die Unternehmen aus ihrer Erfahrung lernen und
- die IT-Nutzer zufrieden sind

Das Spannende an Weills Untersuchung von rund tausend Firmen: Er korreliert den IT-Savvy-Faktor mit Gewinn, und siehe da, wer IT schlau einsetzt, macht im Durchschnitt **20 Prozent mehr Profit**. Das ist ein hübsches Ergebnis für CIOs und durchaus salonfähig, denn es kommt vom Massachusetts Institute of Technology.

Gleichzeitig bedeutet dies auch, dass die IT Abteilungen sich mehr hin zum Berater entwickeln müssen. Um Ihren Mitarbeitern hierzu Unterstützung zu geben, haben wir einige Ausbildungskonzepte hin zu Rollen entwickelt, die heute in der IT immer stärker benötigt werden.

### Rolle IT Governance Officer

Folgende Reihenfolge sollte eingehalten werden:

IT-Governance – pragmatisch implementieren .....	4
zu Beginn, dann	
Elemente der IT-Governance .....	8
Akzeptanz schaffen durch Änderungsmanagement.....	18
ITIL® Foundation .....	63
Grundlagen Projektmanagement .....	35
oder Seminar in einer speziellen Projektmanagementmethode wie PRINCE2®.....	53
Prozesse optimieren .....	58
Überblick über die aktuellen IT-Compliance-Anforderungen und Umsetzungsszenarien für die IT .....	12
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der IT .....	14
IT-Risikomanagement: IT-Notfall- und Katastrophenschutz.....	22
Optional:	
Pragmatisches IT-Marketing.....	16
Ressourcen-Management – ewiges Nadelöhr der IT .....	9

### Rolle Berater in der IT

Die Seminare können in beliebiger Reihenfolge besucht werden.

IT-Governance – pragmatisch implementieren .....	4
Soft Skills: Fragetechniken, Konfliktmanagement, Kommunikationstypen und –modelle.....	42
ITIL® Foundation .....	63
Grundlagen Projektmanagement .....	35
oder Seminar in einer speziellen Projektmanagementmethode wie PRINCE2®.....	53
IT-Sicherheitsbeauftragter .....	23
Optional:	
Überblick über die aktuellen IT-Compliance-Anforderungen und Umsetzungsszenarien für die IT .....	12
Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der IT .....	14
Service Level Agreement - Überblick .....	74

### Rolle Ressourcen Manager

Hier sollte mit „Ressourcen-Management“ oder „AQRO® Foundation“ begonnen werden, die restliche Reihenfolge ist beliebig.

Ressourcen-Management – ewiges Nadelöhr der IT .....	9
AQRO® Foundation.....	10
IT-Governance – pragmatisch implementieren .....	4
Soft Skills: Fragetechniken, Konfliktmanagement, Kommunikationstypen und –modelle.....	42

### Rolle IT-Qualitätsmanager

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der IT .....	14
Optional:	
Prozessmanagement – Allgemein.....	57

### Rolle Anforderungsmanagement

Hier wird mit „Anforderungsanalyse“ begonnen. Die Reihenfolge ansonsten ist beliebig.

Anforderungsanalyse - Von der Anforderung zum Fachkonzept .....	45
Prozessmanagement – Allgemein.....	57
Risikomanagement in Projekten.....	21
Optional:	
ITIL® Foundation .....	63
Service Level Agreement - Überblick .....	74

## **Rolle Projektmanager**

Begonnen wird mit „Grundlagen Projektmanagement“ oder „Prince2® Foundation“, die sonstige Reihenfolge ist beliebig.

Grundlagen Projektmanagement .....	35
PRINCE2®.....	53
Akzeptanz schaffen durch Änderungsmanagement.....	18
Risikomanagement in Projekten.....	21
Stakeholder-Management .....	39
Grundlagen Führung und Zusammenarbeit im Team .....	33
Soft Skills: Fragetechniken, Konfliktmanagement, Kommunikationstypen und –modelle.....	42
Prozessmanagement – Allgemein.....	57
Optional:	
ITIL® Foundation .....	63
Pragmatisches IT-Marketing.....	16
Effiziente Besprechungen durchführen .....	40

## **Rolle IT Betriebsleiter oder Supportverantwortlicher**

Die Reihenfolge der Seminare ist beliebig.

ITIL® Foundation .....	63
Prozessmanagement – Allgemein.....	57
Service Level Agreement - Überblick .....	74
Optional:	
IT-Risikomanagement: IT-Notfall- und Katastrophenschutz.....	22
IT-Sicherheitsbeauftragter .....	23

## Über unsere Seminare

### Unterrichtsmethoden

Alle unsere Dozenten sind auch in Projekten tätig und verfügen so über einen sehr breiten Erfahrungsschatz, von dem Sie in unseren Seminaren profitieren.

Da unsere Zielgruppe auch die mittelständische IT-Organisation ist, sind alle unsere Seminare sehr praxisbezogen, effizient und pragmatisch konzipiert und beinhalten ausreichend praktische Übungen sowie Diskussions- und Fragerunden, so dass Sie das Erlernte sofort an Ihrem Arbeitsplatz in die Praxis umsetzen können.

Zudem werden den Teilnehmern nützliche Checklisten zur Verfügung gestellt, die insbesondere hinsichtlich der eigenständigen Informationssammlung, Planung und Umsetzung sehr hilfreich sind.

### Fachliche Qualifikation

Wir wissen, wovon wir sprechen! Dies bedeutet, dass alle unsere Mitarbeiter zahlreiche Qualifizierungs- und Zertifizierungsprüfungen erfolgreich absolviert haben und ihr Know-how ständig weiter erhöhen und in zahlreichen Projekten mit unterschiedlichen Zielsetzungen und Rahmenbedingungen anwenden. Diese Projekterfahrung ist ein unschätzbbarer Vorteil für unsere Seminarteilnehmer.

Die ACUROC GmbH ist für ITIL®, PRINCE2®, Change Management und AQRO® akkreditiert.



*PRINCE2<sup>®</sup> / ITIL<sup>®</sup> is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

*The Swirl logo<sup>™</sup> is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

*The APMG-International Change Management and Swirl Device Logo is a trademark of the APM Group Limited, used under permission of the APM Group Limited. All rights reserved.*

*AQRO<sup>®</sup> is a registered trademark of Active Qualified Human Resource Organization GmbH. –*



Die ACUROC GmbH hat im Jahr 2018 zum 9. Mal in Folge die Top Consultant Auszeichnung erhalten.

### Schulungslokation

Unsere Seminare finden im Allgemeinen an folgenden Orten statt:

- Bad Camberg (an der A3)
- Mainz (in unmittelbarer Nähe des Bahnhofs) und in
- Neu-Anspach (Hessenpark)

Bei allen unseren ganztägigen Seminaren sind Getränke sowie Mittagstisch im Preis enthalten.

Teilweise finden Seminare auch in anderen Lokationen statt, was zusammen mit den Terminen gekennzeichnet ist.

Bei Bedarf und auf Nachfrage können wir außerdem auf die nachfolgend abgebildeten Lokationen zugreifen (Preis nach Vereinbarung).



**Schulungszeiten:**

Im Allgemeinen: 09:00 – 16:30 h

**In-house-Seminare**

Selbstverständlich können Sie unsere Seminare auch als In-house-Schulungen in Ihrem Hause durchführen lassen.

Dies hat zudem den Vorteil, dass wir Antworten, Vorgehensweisen und Methoden, die für die von Ihnen adressierte Fragestellung von hoher Bedeutung sind, fokussieren können und die Inhalte ganz auf Ihren Bedarf zuschneiden können.

**Individual-Seminare**

Gerne kombinieren wir für Sie Inhalte aus den unterschiedlichen Themenbereichen und erarbeiten ein individuelles Schulungskonzept für Sie und Ihre Kollegen und Kolleginnen.

Sie können uns gerne zu allen Themen im nachfolgend dargestellten Umfeld ansprechen.

Wir freuen uns auf Sie!



## Anmeldeformular

ACUROC GmbH  
Idsteiner Straße 62  
65510 Idstein

FAX 0322 241 286 47 (0,09 Cent aus dem Telekomnetz)

E-Mail: [seminare@acuroc.de](mailto:seminare@acuroc.de)

**Seminaranmeldung**

Hiermit melde ich mich verbindlich für folgenden Kurs an:

Nachname und Titel:	
Vorname:	
Firma, Abteilung:	
Straße:	
PLZ / Ort:	
Telefon:	
E-Mail-Adresse	

Kursinhalt/ Kurstitel	
Termin	

---

(Datum, Unterschrift)