

# Seminare 2007 | 1

**CONNECT**  
BUSINESS ACADEMY



**Jänner bis Dezember  
2007**

- **Compliance & Governance** **NEU**
- **IT-Riskmanagement** **NEU**
- **Geschäftsprozessmodellierung und -management** **NEU**
- **IT-Servicemanagement / ITIL / CMDB® / SLM** **NEU**
- **Software: Architektur, Prozesse, Integration, Entwicklung**
- **Softwarelizenzmanagement / Softwareaufwandschätzung** **NEU**
- **Daten- und Informationsmanagement (Datenqualität)** **NEU**
- **Information Security Manager**
- **Schlüsselqualifikationen für IT-Professionals**

**Gerold Bläse** (KARER CONSULTING)  
**Ullrike Buhl** (FCS Consulting)  
**Christiane Gernert** (Gernert & Partner)  
**Gertraud Gurschler** (AUSCULTA Management Training)  
**Peter Lehmann** (FCS Consulting)  
**Peter Hruschka** (Atlantic Systems Guild)  
**Dörte Jaskotka** (FCS Consulting)  
**Markus Lindinger** (Masters Consulting)  
**Tobias Rausch** (BOC)  
**Gunther Reimoser** (Ernst & Young)  
**Thomas Schmidt** (KARER CONSULTING)  
**Günther Schreiber** (CIS)  
**Bernhard Schweitzer** (Software Spectrum)  
**Harry M. Sneed** (Anecon)  
**Gernot Starke** (Berater)  
**Robert Strobl** (BOC)  
**Ulrich Windheuser** (WestLB AG)

Seminarkooperationen mit:



### STRATEGIE & GPO

<b>Compliance &amp; Governance im IT-Bereich</b>	6
Gunther Reimoser (Ernst & Young)	
<b>Effiziente Prozessmodellierung</b>	8
Christiane Gernert (Gernert & Partner)	
<b>Geschäftsprozessmanagement</b>	10
Robert Strobl, Tobias Rausch (BOC)	

### SOFTWARE

<b>Aufwandschätzung in Software-Projekten – »Raten« mit System</b>	11
Christiane Gernert (Gernert & Partner)	
<b>Softwarelizenz-Management</b>	12
Dr. Bernhard Schweitzer (Software Spectrum)	
<b>Risiken in IT-Projekten professionell managen</b>	14
Christiane Gernert (Gernert & Partner)	
<b>Bildungscontrolling</b>	15
Norbert Freund (CIT-Management-Individual-Training GesmbH)	
<b>Serviceorientierte Architektur (SOA)</b>	16
Gernot Starke (Berater)	
<b>Mastering Software Architectures</b>	18
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)	
<b>Effektives Requirements Engineering mit UML</b>	20
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)	

*Programm- und Terminänderungen vorbehalten!*

<b>Agile Software-Entwicklung</b>	21
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)	
<b>Agiles Projektmanagement – Iterativ-inkrementelle Software-Entwicklung</b>	22
Christiane Gernert (Gernert & Partner)	
<b>Software Maintenance – Software-Produktmanagement</b>	24
Harry M. Sneed (Anecon)	

### ITIL / IT-SERVICEMANAGER / CMDB

<b>ISTQB® Certified Tester – Foundation Level: Grundlagen des Software-Tests</b>	26
Anastasios Kyriakopoulos (SQS)	
<b>ITIL-Training mit Zertifizierungsprüfung</b>	27
Ullrike Buhl, Peter Lehmann, Dörte Jaskotka (FCS Consulting)	
<b>Manager's Certificate in IT Service Management</b>	28
Ullrike Buhl (FCS Consulting), Markus Lindinger, Lothar Buhl (Masters Consulting)	
<b>Einführung und Auswahl einer Configuration Management Database</b>	29
Markus Lindinger (Masters Consulting) u.a.	
<b>Service Level Agreements &amp; Service Level Management</b>	30
Peter Lehmann (FCS Consulting)	
<b>ITIL-Practitioner-Zertifizierung »Release &amp; Control«</b>	31
Peter Lehmann, Ullrike Buhl (FCS Consulting)	

### SECURITY & DATENQUALITÄT

<b>Datenmanagement: Datenqualität – Messen, Verbessern &amp; Automatisieren</b>	32
Dr. Ulrich Windheuser (WestLB AG)	
<b>Information-Security-Manager</b>	34
Günther Schreiber (Quality Austria, CIS), Herfried Geyer (Siemens Business Services), Markus Frank (L-L.M.), Johann Brunner (WKO)	
<b>Information-Security-Auditor</b>	35
Günther Schreiber (Quality Austria, CIS) Peter Soudat (Quality Austria, CIS)	

### LEADERSHIP

<b>Schlüsselqualifikationen für erfolgreiche IT-Professionals</b>	36
Gerold Bläse, Thomas Schmidt (KARER CONSULTING)	
<b>Selbstmanagement und Selbstführung</b>	38
<b>Kommunikation und Gesprächsführung</b>	39
<b>Konfliktmanagement</b>	40
<b>Führungskraft als Coach</b>	41
<b>Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP) veranlassen und umsetzen</b>	42
<b>Changemanagement und Fallstudie, Zertifizierungsprüfung</b>	43
<b>Führungskräfte-Training »Wirksam Führen«</b>	44
Dipl.-Oec. Gertraud Gurschler, Peter Ofner (AUSCULTA Management Training)	



Bettina Hainschink

Neben Informations- und Kommunikationsdruck nehmen auch die Anforderungen an den Einzelnen kontinuierlich zu. Gartner prognostiziert bis 2010 neben einem starken Personalabbau um bis zu 30 % auch eine massive Verschiebung von IT-Professionals in Richtung Business Processes und Data Management. Ein deutlicher Wertewandel in der Gesellschaft fordert auch im Management neue Handlungskompetenzen. Technisches Wissen allein ist in Zukunft zu wenig, um beruflich erfolgreich zu sein. Weder Spezialisten noch Generalisten sind laut Gartner gefragt, sondern Menschen die über spezielles Fach- und breites Managementwissen verfügen. IT-Manager sind Kommunikator und Vernetzer, Organisationsentwickler, Prozessbegleiter sowie Personalentwickler in einer Funktion.

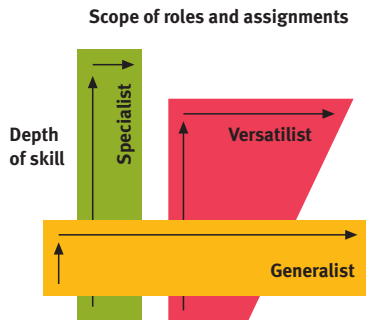
Wer also auf der Karriereleiter die nächsten Schritte nach oben gehen oder seine Position im Unternehmen festigen will, benötigt deshalb die richtige Mischung an Wissen aus den Bereichen Technik, Business, Prozesse und Leadership.

Um diesen Entwicklungen der nächsten Jahre gewachsen zu sein, haben wir für Sie in der CON•ECT Business Academy ein umfassendes Programm an hochkarätigen Seminaren, Trainings und Workshops mit Topp Speakern wie z. B. Peter Hruschka, Gernot Starke, Gerold Bläse sowie zertifizierte Ausbildungsprogramme zusammengestellt.

Die Verschränkung von Business- und IT-Themen und eine praxisnahe Aufbereitung stehen dabei für uns im Vordergrund. Das erreichen wir durch unser gut funktionierendes Netzwerk von nationalen und internationalen Partnern und unser Gespür für zukunftssträchtige Wissensgebiete.

Das aktuelle Seminarangebot der CON•ECT Business Academy 2007 bietet neben den Schwerpunkten wie Business Integration, SOA, ITIL und Business Process Management neue Ausbildungsprogramme zum Thema Compliance, Configuration Management Database, Softwarelizenzmanagement, Datenqualität und Softwareaufwand-Schätzung sowie Schlüsselqualifikationen für IT-Professionals.

Mit der Absolvierung unserer Ausbildungsprogramme verschaffen Sie sich und Ihrem Unternehmen garantiert den notwendigen Wissensvorsprung, um auch weiterhin ganz vorne mit dabei zu sein!



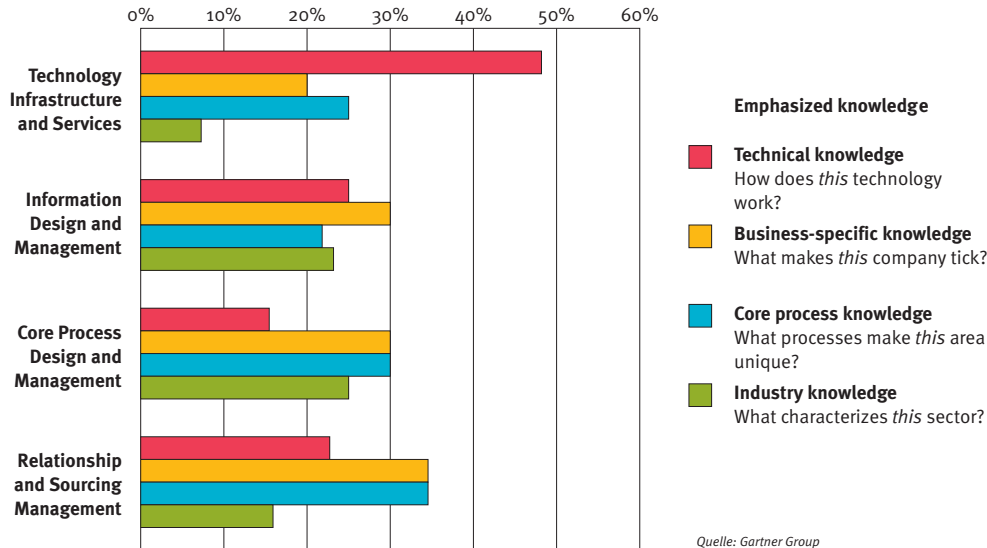
Quelle: Gartner Group

PS: Fast alle Seminare sind auch on Demand buchbar, d. h., dass es uns möglich ist, auf Ihre individuellen Termin- sowie Themen- oder Referentenwünsche einzugehen.

Mag. Bettina Hainschink  
Geschäftsführerin CON•ECT BUSINESS ACADEMY

# Aktuelle Trends

## Welches Wissen sollten Sie für die einzelnen Bereiche vergrößern?



IT-Spezialisten sollten jetzt beginnen, ihre Geschäftsbereiche, Kernprozesse und Branchenkenntnisse zu bewerten und weiter aufzubauen. Je größer das Gespür des Spezialisten für die Stärken und Gegebenheiten einer Firma, einer Branche, eines Prozesses oder eines Marktes, desto beständiger und langlebiger sind die Möglichkeiten.

## Compliance & IT-Governance

Compliance vom IT Bereich wird von vielen Seiten gefordert, Sie ist eine Notwendigkeit, wird jedoch sehr oft losgelöst von Den operativen Herausforderungen betrachtet. Governance bietet scheinbar mehr Möglichkeiten, die Effizienz und Effektivität in der IT zu steigern, jedoch ist auch hierbei eine Übersetzung In die Sprache der täglichen IT Lebens nötig, um Vorteile zu erzielen zu können.

## Business Integration

Die Suche nach effizienteren Unternehmensprozessen gleicht einem permanenten Evaluierungs- und Umsetzungs-Prozess. Tools unterstützen bei der Integration der bestehenden Strukturen und Systeme entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Ziel ist, auf jeder Stufe und in jeder Ebene den möglichst größten Business-Nutzen zu erreichen. Zentrale Fragen betreffen die Organisation und den wirtschaftlichen Betrieb von Integrationsprojekten: Governance, SLA, Kosten und ROI sowie die Sicherheit und Wartung von Integrationsarchitekturen. Bevorzugte Integrationstechnologien sind J2EE, .net, XML bzw. Web Applications.

## Configuration Management Database

Die Grundlage zur Sicherstellung eines reibungslosen IT Betriebs bildet die Configuration Management Database, indem sie vollständige und korrekte Informationen über alle an der IT Serviceerbringung beteiligten IT-Komponenten liefert.

## ITIL – Best Practices

Mehr als 15 Jahre hat es gedauert, bis das umfangreiche ITIL-Regelwerk von Großbritannien auch in Kontinentaleuropa Fuß gefasst hat. ITIL wird jedoch nach wie vor oft als Prozess und nicht als Methode verstanden. Inzwischen mehren sich Success Stories mit den erhofften Optimierungspotenzialen. Von Vorgängern Wissen und Erfahrungen aus erster Hand lernen. Interessenten und künftige Anwender können mithilfe dieses Wissenstransfers grundsätzliche Fehler vermeiden und Kosten sparen.

## Softwarelizenzmanagement

Einen wichtigen Beitrag zur Begegnung des wachsenden Kostendrucks und zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit können auch anforderungsoptimierte IT-Lösungen leisten. Gerade der Bereich Software rückt dabei zunehmend in den Fokus. Die Notwendigkeit existiert, auf die Forderungen der Softwarehersteller nach Lizenzierungsnachweisen reversionssicher und konfliktfrei reagieren zu können. Der Faktor Software macht mittlerweile bis zu 30 % der IT-Kosten aus. Software und Lizenzen sind Vermögenswerte und als Assets sollten sie auch so behandelt werden. Dabei geht es nicht nur um eine einfache Lizenzverwaltung, sondern um einen ganzheitlichen Prozess rund um die Auswahl, Beschaffung und Verwaltung von Software: Asset Management.

## Requirements Engineering und Software-Testmethoden

Das Festlegen der Anforderungen und Funktionalitäten von Software ist als umfassender Prozess zu verstehen, der idealerweise alle Beteiligten (= Stakeholders) mit ihren Erwartungen und Anforderungen berücksichtigen sollte. Dazu gehört auch die intensive und permanente Kommunikation während aller Entwicklungsstadien. Dieses Vorgehen gewährleistet kontrollierte Projektabläufe, Risikoeinschätzungen sowie die Übereinstimmung der Applikation mit den Geschäftszielen. Agile Testmethoden mit ihren typischen kurzen Iterationen eignen sich dazu, rasch auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können. Die Implementierung agiler Prozesse bedarf detaillierter Planung und Vorbereitung.

## Service-orientierte Architekturen

Vor unseren Augen findet ein Paradigmenwechsel statt: Unternehmen richten sich nicht mehr an den Fähigkeiten der IT aus, vielmehr folgt die IT vorgegebenen Strukturen und Abläufen. Das Schlagwort für Programme, die dies ermöglichen, lautet »Service-orientierte Architektur«: Mehrere kleine Programmteile, »Services« genannt, lassen sich immer wieder neu nach den Bedürfnissen des Unternehmens zusammensetzen. SOA-Architekturen erlauben Unternehmen, ständig anpassungsfähig zu sein. Laut IDC wächst der Umsatz mit SOA-Plattformen pro Jahr um 80 Prozent. Daher verwundert es nicht, dass große Hersteller wie IBM, Microsoft, SAP, HP oder Oracle das Baukastenprinzip bereits für sich entdeckt haben.

# Seminar

# Compliance & Governance im IT-Bereich

NEU

**ERNST & YOUNG**

**Referent:**  
**Gunther Reimoser** (Ernst & Young)

## Motivation

Compliance vom IT-Bereich wird von vielen Seiten gefordert. Sie ist eine Notwendigkeit, wird jedoch sehr oft losgelöst von den operativen Herausforderungen betrachtet.

Governance bietet scheinbar mehr Möglichkeiten, die Effizienz und Effektivität in der IT zu steigern, jedoch ist auch hierbei eine Übersetzung in die Sprache des täglichen IT-Lebens nötig, um Vorteile erzielen zu können.

## Zielsetzung

Anforderungen kennenlernen, Überlappungen verstehen, Instrumente des Aufbaus u. der Integration

## Inhalt

- Neue Anforderungen in einem sich ändernden Umfeld
  - Die 8. EU-Richtlinie
  - Gesetzliche Anforderungen
  - Der Sarbanes-Oxley Act
    - Die Anforderungen an das Unternehmen
      - Section 302 und Section 404
    - Das Public Company Oversight Board und

- dessen Standards
  - Audit Standard No. 2
  - Audit Standard No. 3
  - Die Anforderungen an die IT
- Sonderfall Outsourcing
  - Die Anforderungen der Standards ISA 402 und SAS 70 (AU Section 324)
  - Zuordnung von Verantwortlichkeiten zwischen IT-Dienstleister und Auftraggeber
- Das IT-Risikomanagement und das IT-Kontrollsystem zur Begegnung der Herausforderungen
  - Das Interne Kontrollsystem
    - Definition von Kontrolle und Kontrollsystemen
    - Kontrollen und ihre Ausprägungen in der IT
  - Überblick Risikomanagement
    - Verhältnis zwischen Enterprise Risk Management und IT-Risikomanagement
    - Pragmatische Kernpunkte eines IT-Risikomanagements
      - Investitionen, Projekte
      - Sicherheit
      - Kontinuität
      - Schnittstellen zu Dritten
- Das Schlagwort IT-Governance
  - Best Practices des IT Governance Institutes (ITGI)
  - Das IT Strategy Committee und das IT Steering Committee

- Compliance Management
  - Der Compliance Management Lifecycle
- CobiT: DAS Rahmenwerk für Strukturierung und Kontrolle
  - Überblick über den Life-Cycle-Ansatz von COBIT
  - Die sieben Information Criteria
  - Überblick der vier COBIT-Domänen
    - Planen & Organisieren
    - Beschaffen & Implementieren
    - Betreiben & Unterstützen
    - Überwachen & Evaluieren
  - Die 34 Prozesse und 215 Kontrollziele
    - Einordnung der Kontrollziele
    - Die gängigsten Arbeits- und Dokumentationsergebnisse
  - Das Ziel der CobiT Management Guidelines
  - Das CobiT Maturity Model
    - Die sechs Stufen von »nicht vorhanden« bis »optimiert«
    - Bestimmung des IST-Reifegrads der Prozesse
    - Welcher Reifegrad erfüllt die Anforderungen?
    - Aus der Praxis: Verwendung des Maturity Modells
  - Messbarkeit von IT-Prozessen
    - Was ist zu messen?
    - Key Performance Indicators (KPI), Key

### Goal Indicators (KGI)

- Aus der Praxis: Einbindung in die Balanced Scorecard
- Aufbau des IT-Kontrollsystems mit Hilfe der CobiT Practice Statements
- Aus der Praxis: Neustrukturierung von IT-Prozessen mit CobiT
- Zieldefinition und Projektorganisation
  - Grundvoraussetzungen für ein erfolgreiches CobiT-Projekt
  - Kompromiss zwischen pragmatischem und compliance-Ansatz
- Integration in bestehende Prozessmodelle
  - Was deckt CobiT nicht ab?
  - Schnittstelle zu einer bestehenden Geschäftsprozessmodellierung
  - Integration von CobiT und ITIL
    - Service Support
    - Service Delivery
  - Integration in ein bestehendes QM-System
  - Schnittstellen im Sicherheitsmanagement (ISO 17799, BSI)
- Projektwerkzeuge
  - Dokumentationstools und Intranetlösungen
- Die Definitionsphase
  - Reifegradziele
- Die Dokumentationsphase
  - Wie halte ich das Projekt schlank
    - Wiederverwenden existierender Richtlinien, Standards etc.
    - Workshops versus Einzelarbeit
    - Externe Unterstützung vs. interne Arbeit
- Das Endergebnis
  - Wie wird die Überwachung und Messbar-

### keit in den CobiT-Prozessen realisiert?

- Die goldene Mitte zwischen lebendem Wissenspool und striktem Änderungsweisen
- Lessons learned
  - Projektteam
  - Durchlaufzeit
  - Zusammenfassung

## Zielgruppe

CFO, CIO, CTO, Compliance Stabstelle, Prozessverantwortliche aus den Branchen Industrie, Banken, Versicherungen, Pharmazie, Automobil u.a. sowie öffentliche Verwaltung & Gemeinwirtschaft

## Der Referent



**Mag. Reimoser** ist Geschäftsführer bei Ernst & Young Österreich und Leiter der Abteilung Technology and Security Risk Service. Er arbeitet seit Jahren in internationalen Arbeitsgruppen an der Weiterentwicklung und Umsetzung von prozess- und risikoorientierten Prüfungen. Dabei war er auch maßgeblich an der Entwicklung des von Ernst & Young weltweit verwendeten Vorgehensmodells beteiligt. Zu diesem Zweck verbrachte er eineinhalb Jahre in Cleveland, USA, am Sitz der Ernst & Young Zentrale für Wirtschaftsprüfung, IT Prüfung und Internal Audit Services. Mag. Reimoser leitet den für IT Governance, IT Prozess- und Risikomanagement und IT-Sicherheit und -Prüfung zuständigen Bereich bei Ernst & Young.

**Termine:** CBo60564 20. Februar 2007

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 850,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Seminar

## Effiziente Prozessmodellierung

### Vom Business Prozess zur IT-Anforderung

Referent:  
**Christiane Gernert** (Gernert & Partner)

Die Analyse von Geschäftsprozessen in Wirtschaft und Verwaltung und deren Modellierung schaffen das Wissen über die Struktur und die Abläufe der unternehmerischen Aktivitäten. Erfahrungen zeigen, dass schon dieses systematische Durchdringen der Geschäftsprozesse wesentliche Effizienzpotenziale freisetzt. Durch eine ganzheitliche Sichtweise und einheitliche Beschreibungsmethoden verbessern Geschäftsprozessmodelle die Übersicht über den Gesamtprozess, zeigen Schwachstellen auf und weisen zielgerichtet Möglichkeiten organisatorischer Verbesserungen nach. In vielen Software-Entwicklungsprojekten wird daher der eigentlichen Systementwicklung eine Analyse der Geschäftsprozesse vorgeschaltet. Auch unabhängig von der konkreten Einführung von Informationstechnologien steht die Optimierung von Geschäftsabläufen für viele Unternehmen heute im Vordergrund.

#### In diesem Seminar erfahren Sie,

- welche Anforderungen an das Prozessmanagement (BPM) gestellt werden,
- welche Methoden zur Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen zur Verfügung stehen,
- wie Sie Geschäftsprozesse systematisch identifizieren, präzise analysieren und konsistent dokumentieren und

- wie Sie ein BPM-Projekt erfolgreich aufsetzen und durchführen.

Das Seminar stellt die Möglichkeiten moderner Analyse- und Optimierungstechniken vor und führt in die Grundlagen der Prozessmodellierung ein. Die Teilnehmer erhalten einen praxisorientierten Leitfaden zur erfolgreichen Modellierung ihrer Geschäftsprozesse in die Hand, der ihnen bei der Analyse und Optimierung ihrer Prozesse wertvolle Dienste leisten wird.

#### Zielsetzung

Für die Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen werden in der Praxis unterschiedliche methodische Ansätze und verschiedenartige Notationen genutzt. Viele Unternehmen folgen dem ereignisorientierten Ansatz der IDS Scheer AG und setzen das ARIS Toolsets ein. Im Umfeld der objektorientierten Software-Entwicklung hat sich die UML als Modellierungsstandard etabliert.

Vermittelt wird der gezielte Einsatz von UML und ARIS zur Geschäftsprozessmodellierung.

Die einzelnen Facetten beider Ansätze (Prozessorientierung vs. Objektorientierung) und Notationen (EPK vs. UML) werden vorgestellt, die Querbezüge hergestellt sowie die Vor- und Nachteile diskutiert.

#### Ihr persönliches Plus

- Kompakte Wissensvermittlung
- Praxisorientierte Vorgehensweisen
- Intensiver Erfahrungsaustausch

Begleitend zur Wissensvermittlung werden die vorgestellten Vorgehensweisen in Übungen zielorientiert vertieft. Die erlernten Kenntnisse werden damit in jedem Seminarabschnitt erprobt und angewandt.

#### Behandelte Themen

##### Die prozessorientierte Organisation

- Business Engineering: Definition, Verständnis und Bewertung
- Reengineering oder Improvement
- Voraussetzungen, Erfolgsfaktoren und Strategien der GPO
- Ein Vorgehensmodell zur Geschäftsprozessoptimierung (GPO)

##### Analyse und Sollkonzeption von Geschäftsprozessen

- Prozessanalyse als Voraussetzung für erfolgreiches Gestalten von Geschäftsprozessen
- Prozessbewertung anhand von Zeit-, Ressourcen-, Prozesskostenanalysen

- Prozesssimulation als Gestaltungsinstrument
- Ein Vorgehensmodell zur Geschäftsprozessanalyse

### Methoden der Geschäftsprozessmodellierung

- Zielorientierung und Stakeholder
- Anforderungen an die Leistungsfähigkeit des Modells
- Prozessvisualisierung und Prozessdokumentation
- Alternative Modellierungsansätze im Vergleich (Schwerpunkt ARIS und UML)

### Ereignisorientierte Geschäftsprozessmodellierung mit ARIS

- Die verschiedenen Aspekte des ARIS-Hauses
- Funktionsmodelle, Datenmodelle, Organisationsmodelle, Prozessmodelle
- Geschäftsprozessmodellierung mit Ereignisgesteuerten Prozessketten
- Nutzen und Grenzen von Referenzmodellen

### Objektorientierte Geschäftsprozessmodellierung mit der UML

- Geschäftsprozesse abgrenzen mit Anwendungsfalldiagrammen
- Verhaltens- und Workflow-Exploration mit Aktivitäts- und Sequenzdiagrammen
- Modellierung von Organisationseinheiten
- Die Rolle von Klassendiagrammen in der Geschäftsprozessmodellierung

### Erfolgreiche Umsetzung von BPM-Projekten

- Erfolgsfaktoren
- Optimale Zusammensetzung des/der Projektteams

- Auswahl eines passenden Vorgehensmodells zur Geschäftsprozessanalyse
- Konventionen und Vorgehensweisen zur Modellierung im Projekt

### Zielgruppe

Von diesem Seminar profitieren Manager, Berater, Organisatoren, Produktmanager, Qualitätsmanager, aber auch IT-Projektleiter und erfahrene Systemanalytiker mit Interesse an Prozessmodellierung.

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation, Erläuterung von Beispielen, praxisorientierte Übungen, Diskussion von kundenspezifischen Fragen

### Voraussetzungen

keine

### Dauer

3 Tage

**Termine:** CB060532 **5.–7. Februar 2007**  
CB060533 **7.–9. Mai 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.990,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 2.190,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

## Die Referentin



**Dr.-Ing. Christiane Gernert**, seit 2000 freiberufliche Beraterin und Trainerin mit den Schwerpunkten IT-Projektmanagement, Geschäftsprozessanalyse, Vorgehensmodelle Software-Entwicklung, IT-Management

Seit vielen Jahren lebt und vermittelt Christiane Gernert Agilität im Projektalltag – als Managerin, Beraterin, Trainerin und Autorin. Mit methodischem Fachwissen und konsequentem Pragmatismus führt sie kleine wie große IT-Projekte sicher zum Erfolg. Seit 1990 beschäftigt sie sich mit der Optimierung von IT-Prozessen. In vielen Organisationen und Projekten hat sie erfolgreich neue Management-, Controlling- und Software-Entwicklungsmethoden eingeführt und etabliert.

Als erfahrende Analytikerin unterstützt Christiane Gernert Unternehmen unterschiedlicher Branchen bei der Analyse, Modellierung und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse. Ihre Herausforderung sieht sie darin, die Kommunikation zwischen Fachbereich, IT-Bereich und Management durch methodisches Vorgehen erfolgreicher zu gestalten.

Ein Resultat dieser langjährigen Erfahrungen sind ihre Bücher »IT-Management – System statt Chaos« und »Agiles Projektmanagement«.

# Seminar

# Geschäftsprozessmanagement

## Methoden, Vorgehensmodelle und Chancen für einen permanenten Verbesserungsprozess

NEU

Referenten:  
Robert Strobl, Tobias Rausch (BOC)

### Motivation

Die Einführung von Geschäftsprozessmanagement in einem Unternehmen wird immer wichtiger: Basiswissen über Methoden und Chancen des Geschäftsprozessmanagements erleichtern Ihnen die Einführung wesentlich. Sie lernen neben den Grundlagen auch die Vorgangsweise kennen, die in der Praxis zu einem permanenten Verbesserungsprozess führt und so den Erfolg absichert.

### Ziel

Im Rahmen eines eintägigen Seminars lernen Sie die Grundzüge des Geschäftsprozessmanagements kennen und erarbeiten an Beispielen, wie die einzelnen Schritte in der Praxis vorgenommen werden. Dabei erfahren Sie,

- wie die Einführung dieser Methode im Unternehmen erfolgt,
- wie die schrittweise Umsetzung zu dauerhaften Verbesserungen führt,
- welche organisatorischen und personellen Maßnahmen empfehlenswert sind,
- welche Techniken, Ressourcen und Hilfsmittel zur Verfügung stehen,
- wie Sie insgesamt den Qualitätsansprüchen ihrer Kunden in Ihren Prozessen besser gerecht werden können.

### Detailinformationen zu den Seminarinhalten

- Zusammenhang: Strategie – Unternehmensziel – Prozessidentifikation – Prozessmessung
- Kundenorientierte Sichtweise - Auswirkung auf die Unternehmensorganisation
- Prozessdefinition, Prozessstypen, Prozesslandkarten und Schnittstellen
- Vorgehensweise bei der Einführung von Geschäftsprozessmanagement: Erhebung und Optimierung von Prozessen
- Stufenmodell: Von der Prozessidentifikation über die Prozessanalyse bis zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse
- Integration von Quality Management, ISO 9000 Zertifizierung
- Integration von Risikomanagement (IKS, SOX) und Compliance-basierten Aspekten (Basel II, Solvency II)
- Prozessbasierte Anwendungsentwicklung: Von der Anforderungsdefinition zur integrativen Betrachtung in einem BPMS-Umfeld (Business Process Management System)
- Prozessorganisation: Rollen, Funktionen, Aufgabenbereiche des Geschäftsprozessmanagements, Verankerung in einer funktional orientierten Organisation
- Business Activity Monitoring: Prozesskennzah-

len, Messung der Prozessperformance, Prozessmonitoring, internes und externes Reporting und Zusammenhang mit einer Balanced Scorecard

### Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an aktive und zukünftige Prozessmanager, Führungskräfte mit Prozessverantwortung und Mitarbeiter im Prozessmanagement.

### Referenten

**Robert Strobl:** Er ist seit der Gründung der BOC 1995 mit an Bord und gehört neben seiner Geschäftsführertätigkeit auch zum erweiterten Vorstand der BOC AG. Sein Fokus liegt in Einführungsprojekten von Geschäftsprozessmanagement, sowie im prozessbasierten Risiko- und Compliance-Management.

**Tobias Rausch:** Er ist seit Juli 1999 bei der BOC und ist für Projekte zuständig, in denen es um prozessbasierte Anwendungsentwicklung, Prozessmonitoring und Prozessorganisation geht.

**Termine:** CB060638 **21. Mai 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 850,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar

## Aufwandschätzung in Software-Projekten – »Raten« mit System

Function-Point, COCOMO, Delphi – drei bekannte Namen im Kontext der Aufwandsschätzung, drei unterschiedliche Wege. Inzwischen existieren zahlreiche Methoden um das Schätzen in Software-Projekten zu unterstützen. Doch wann sollten Sie welchem Weg folgen? Wie können Sie in Ihren Projekten und effizient die gewünschten Aussagen zu Aufwand, Kosten und Terminen ermitteln? Dieses Seminar hält eine kompakte Antwort für Sie bereit. Es durchleuchtet die grundlegenden methodischen Ansätze der verschiedenen Schätzmethoden und zeigt Wege auf, wie diese zielgerichtet zur Aufwandsschätzung im Projekt eingesetzt werden können. Kompakter Wissenstransfer und strikte Praxisorientierung charakterisieren das Seminar. Projektmanager wie Software-Entwickler lernen, wie sie mit wenigen, einfachen und sofort anwendbaren Hilfsmitteln schnell und gezielt ihre Aufwandschätzung auf eine solidere Basis stellen können.

### Inhalte

- Erst messen, dann schätzen?
- Das Grundproblem des Schätzens
- Methoden zur Aufwandsschätzung im Überblick
- Anforderungen und Klassifikation
- Historie und Ausblick
- Algorithmische Methoden, Kennzahlenmethoden, Vergleichsmethoden
- Die Klassiker: COCOMO, Function Point, Expertenschätzung
- Schätzmethoden in der Praxis
- Genauigkeit, Aufwand, Anwendbarkeit – Welche Methode wann und warum?
- Aufwände professionell schätzen
- Praktische Tipps
- Schätzmethoden einführen
- Erfolgsfaktoren

Referentin:

**Christiane Gernert** (Gernert & Partner)

### Zielgruppe

Manager, Projektmanager, Teamleiter, Entwickler und Qualitätsmanager



### Voraussetzungen

keine

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation, verschiedene Übungen, Diskussion von kundenspezifischen Fragen

**Termine:** CB060534 **8./9. Februar 2007**  
CB060535 **10./11. Mai 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.500,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 1.600,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Seminar Softwarelizenz-Management erhöht die Transparenz und senkt die Kosten

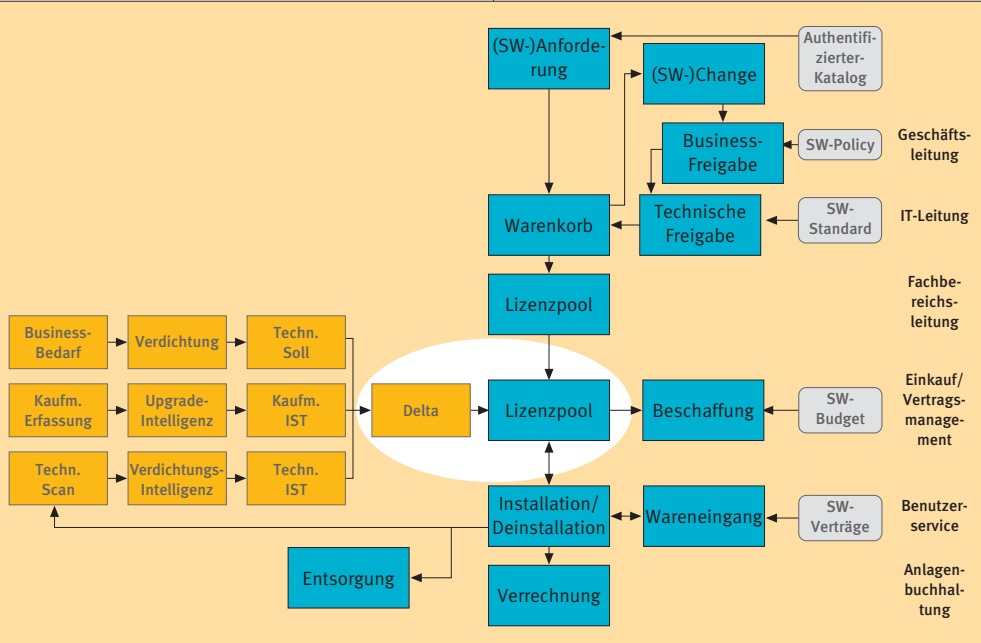


**Referent:**  
**Dr. Bernhard Schweitzer**  
(Software Spectrum – now an Insight Company)

Die rasante Veränderung der Märkte und Wettbewerbsbedingungen stellt Unternehmen vor neue Herausforderungen. Einen wichtigen Beitrag zur Begegnung des wachsenden Kostendrucks und zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit können

auch anforderungsoptimierte IT-Lösungen leisten. Gerade der Bereich Software rückt dabei zunehmend in den Fokus. Kosten senken, Produktivität und Effizienz erhöhen – die Vorgaben sind klar definiert. Dazu kommt zunehmend die Not-

wendigkeit, auf die Forderungen der Softwarehersteller nach Lizenzierungsnachweisen revisions-sicher und konfliktfrei reagieren zu können. Grundlage für die Umsetzung dieser Aufgabe bildet für immer mehr Unternehmen ein effizientes Software Asset Management.



## Mehr als nur Lizenzverwaltung

Der Faktor Software macht mittlerweile bis zu 30% der IT-Kosten aus. Software und Lizenzen sind Vermögenswerte und als Assets sollten sie auch so behandelt werden. Genau hier setzen die SAM-Prozesse an. Dabei geht es nicht nur um eine einfache Lizenzverwaltung, sondern um einen ganzheitlichen Prozess rund um die Auswahl, Beschaffung und Verwaltung von Software.

## SAM in der Praxis

Software Asset Management steht für alle Prozesse und Infrastrukturen die notwendig sind, Software Assets innerhalb einer Organisation während ihres gesamten Lebenszyklus zu managen, zu kontrollieren und die Investition zu schützen. Hierbei wird unter Software sowohl die Lizenz, als auch die installierte Applikation verstanden. SAM bildet dabei Geschäftsprozesse ebenso ab wie rechtliche Anforderungen.

## Zielsetzung

Das Seminar soll den Teilnehmern ermöglichen im Kreise von »Kollegen« das Thema Software Asset Management näher zu erarbeiten. Ziel ist es dabei die für die Teilnehmer wichtigsten Punkte in diesem Themenkreis detailliert zu erarbeiten, zu bewerten und Rückschlüsse bezüglich einer Umsetzung im eigenen Unternehmen zu gewinnen.

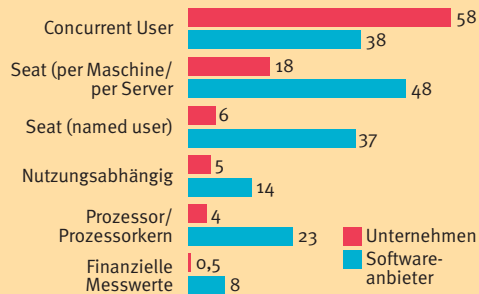
Das Seminar ist dabei grundsätzlich ergebnisoffen. Die fachkompetente und erfahrene Moderation stellt die Ergebnisorientierung des Seminars sicher.

## Themenschwerpunkte

- Wie kann das Thema SAM gefasst werden?
- Welche Komponenten spielen im Bereich SAM eine Rolle?

## Die Wünsche der Nutzer werden nicht erfüllt

Die von den Softwareherstellern und Unternehmenskunden präferierten Lizenzmodelle (Angaben in Prozent)



Quelle: SIIA, Macrovision

- Wie komplex kann das Thema SAM sein?
- Wie komplex muss das Thema SAM sein?
- Wie kann der Einstieg zu einer Einführung von SAM realisiert werden?
- ...

## Agenda

- Präsentation des Programms, Festhalten der Erwartungen
- Vorstellung der zum Einsatz kommenden Kreativtechniken
- Gemeinsame Erarbeitung konkreter Lösungsansätze zur Thematik SAM im Kontext bereits etablierter Lösungsansätze bei Firmen der Anwesenden
- Verdichtung / Wertung der gemeinsam zu erarbeitenden Themen
- Gruppenarbeit zu den wichtigsten Themen
- Kurzpräsentation der Gruppenarbeiten durch die Teilnehmer
- Festhalten der sinnvollen und logischen Schritte zu einem wirtschaftlichen Lizenzmanagement

## Methoden

- Workshop
- Es werden mehrere Kreativtechniken angewandt
- Das Seminar soll aktiv durch die Teilnehmer gestaltet werden
- Die Teilnehmer haben die Chance ihre eigenen Erfahrungen und Fragestellungen einzubringen

## Der Referent:



**Dr. Bernhard Schweitzer** ist seit acht Jahren Manager Professional Services bei Software Spectrum (now an Insight company). Er leitete den Aufbau und die Entwicklung des Dienstleistungsbereiches Lizenzmanagement und führte weit über 100 Lizenzmanagementprojekte durch.

Darüber hinaus berät er Großunternehmen bei der Implementierung von Lizenzmanagement sowie Anbieter von Asset Management Tools.

Nach seinem Studium der Biologie und seiner Promotion war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Uni Konstanz tätig.

**Termine:** CB060616 **26. März 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 850,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar

## Risiken in IT-Projekten professionell managen

NEU

Referentin:  
**Christiane Gernert** (Gernert & Partner)

Ihr Projekt ist unterschiedlichsten Einflüssen ausgesetzt. Ein großer Teil davon birgt Risiken für das Projekt. Um zu vermeiden, dass kritische Entwicklungen zu wirklichen Problemen werden, sollten Sie Gefahren rechtzeitig erkennen und ihr Auswachsen zu Problemen effektiv verhindern. In der Regel existieren für Ihr Projekt mehr Risiken, als Sie aktiv managen können. Es ist auch nicht sinnvoll, für jedes Risiko eine aufwändige Absicherung parat zu haben. Aufwand und Nutzen von Risikomaßnahmen müssen im richtigen Verhältnis zueinander stehen. Sie sollten genausoviel Aufwand in das Managen der Risiken investieren, wie erforderlich ist, um Ihr Projekt sicher zum Erfolg zu führen. Dies setzt ein effektives und effizientes Risikomanagement voraus. Erfolgreiche Manager agieren. Risikomanagement ist für sie keine theoretische Übung, die man irgendwann einmal gelernt hat, sondern eine tägliche Herausforderung.

### Lernziele

Dieses Training vermittelt neben einem kompakten Einstieg in die Thematik ein systematisches Vorgehen zur Analyse, Bewertung, Überwachung und Steuerung von Risiken in IT-Projekten. Es versetzt die Teilnehmer in die Lage, Risiken schnell und sicher zu identifizieren, zu dokumentieren und zu klassifizieren sowie geeignete Maßnahmen zur

Risikoreduzierung auszuwählen. Das gelernte Wissen wird sofort angewandt und in Übungen praxisorientiert vertieft. Die Teilnehmer werden sensibilisiert, auf Chancen und Risiken im Projektalltag kontinuierlich zu achten und gleichzeitig Wichtiges von weniger Wichtigem zu unterscheiden. Sie werden damit befähigt, ein effektives und angemessenes Risikomanagement zu etablieren.

### Inhalt

- Risiken managen statt Krisen bewältigen
- Aufgabeninhalte des Risikomanagements
- Erfolgsfaktoren
- Das Vorgehen im Überblick
- Risiken analysieren
- Methoden der Risikoanalyse
- Risikokategorien und Risikoarten
- Risiken identifizieren und dokumentieren
- Stakeholderanalyse, Annahmenanalyse, Abhängigkeitsanalyse, Checklisten
- Risiken bewerten
- Methoden der Risikobewertung
- Qualitative und quantitative Bewertung
- Schadensanalyse und Bestimmen der Eintrittswahrscheinlichkeit
- Risikostrategie entscheiden
- Portfolio-Analyse
- Vermeiden, Reduzieren, Akzeptieren

- Risiken managen
- Maßnahmenkontrolle
- Frühwarnung und Früherkennung
- Risikocontrolling
- Projektkultur als Voraussetzung für erfolgreiches Risikomanagement

### Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Projektstakeholder, insbesondere an IT-Manager, Projektmanager, Teilprojektleiter, Teamleiter, Architekten und Qualitätsmanager.

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation, Teamarbeit in Übungen, Diskussion von kundenspezifischen Fragen.

### Voraussetzungen

Keine

**Termine:** CBo60530 **15./16. März 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.500,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 1.600,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Bildungscontrolling

## Erfolgreiche Einführung von Bildungscontrolling-Systemen in der Personalentwicklung

Referent:

**Norbert Freund** (CIT-Management-Individual-Training GesmbH)

### So machen Sie Seminar-Erfolge sichtbar

- Personalentwicklung effizient planen
- Geeignete Messverfahren zur Feststellung des Umsetzungserfolges
- dass sich Ausbildungsinvestitionen rechnen
- die Einflussnahme der Personalentwicklung in unternehmerische Entscheidungen steigern.

### Zielgruppe und Arbeitsmappe

Die Teilnehmer kommen aus allen Branchen: Personalentwickler, Ausbildungsverantwortliche und Controller aus Industrie, Dienstleistungen, Non-Profit-Organisationen und Handel, gestandene Personalmanager ebenso wie berufliche Neulinge.

Zu Beginn des Seminars erhalten Sie von Ihrem Trainer Ihre persönliche Bildungscontrolling-Arbeitsmappe. In ihr ist der Projektablauf genauestens beschrieben. Zahlreiche Arbeitsblätter und Planungswerkzeuge bereichern den Umgang mit diesem effektiv gestalteten Instrumentarium.

### Seminarhöhepunkte

#### Das Phasenprogramm zur Einführung eines professionellen Bildungscontrolling-Systems

- Die 5 Schritte zum kompletten Bildungscontrolling-System

- Was Bildungscontrolling bringt
- Ab jetzt gibt es nur noch Bildungsinvestitionen, die sich lohnen

#### Die richtige Bildungsbedarfserhebung

- Maßstäbe für eine komplette Bildungsbedarfsanalyse
- Grundpfeiler der Bildungsbedarfserhebung
- Instrumente der Bildungsbedarfserhebung

#### So wird die Bildungsbedarfsanalyse in die Personal- und Organisationsentwicklung gekonnt eingebunden

- Systematische Mitarbeiterqualifizierung betreiben
- Geeignete Verfahren z. Mitarbeiterqualifizierung
- Rechtzeitig neue Qualifikationen aufbauen

#### Seminar-Umsetzungsergebnisse sichtbar machen

- Erstellung von guten Messinstrumenten
- Die 5 Messebenen
- Womit gemessen wird

#### Machen Sie Ihre Erstplanung für Ihr persönliches Bildungscontrolling-Projekt (BC)

- Planen Sie Ihr eigenes BC-System
- So steigern Sie Ihren Einfluss in unternehmerische Entscheidungen
- Steuern Sie zukünftig Ihre Bildungserfolge

#### Eine neue Trainingsmethode stellt sich vor

- Warum Seminare keine Allheilmittel sind
- Das neue Kompetenz-Transfer-Lernen
- Die Sicherung von Trainingserfolgen

#### Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen

- Geeignete Transfer- und Begleitprogramme
- Die organisierte Nachbearbeitung von Qualifizierungsmaßnahmen
- Warum der Transfer schon zu Lernbeginn starten muss

#### Das bringt Ihnen Bildungscontrolling

- Sicherung Ihres wirtschaftlichen Erfolges
- Stärkung Ihrer Innovationskraft
- Beste Mitarbeiter-Initiative und -Produktivität sowie Qualitätssicherung
- Mehr Mitsprache bei der Budgetierung von Ausbildungsinvestitionen

**Termine:** CB060652 **21./22. Februar 2007**  
CB060653 **27./28. September 2007**

**Ort:** Wien, Details auf Anfrage

**Gebühr:** € 780,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar

## Serviceorientierte Architektur (SOA)

Referent:  
Gernot Starke (Berater)

### Zielsetzung

In diesem praxisnahen Seminar lernen Sie die wesentlichen Begriffe rund um Business Integration und Serviceorientierte Architekturen und EAI kennen. Sie gewinnen einen Überblick über Standards, Werkzeuge und aktuelle Entwicklungen dieses Fachgebietes. Einen Schwerpunkt dabei bildet das aktuelle Thema SOA. Insbesondere verstehen Sie die Bedeutung von BI, EAI und SOA aus fachlicher, technischer, organisatorischer und wirtschaftlicher Sicht.

Im Seminar erhalten Sie praktische und erprobte Entscheidungshilfen für die Konzeption eigener SOA- oder BI-Projekte, unterstützt durch Hinweise und Kriterien zur Technologie- und Werkzeugauswahl. In Diskussionen und durch Praxisbeispiele klären Sie zusätzlich geeignete Vorgehensmodelle für eigene Integrationsprojekte und erkennen typische Risiken sowie passende Maßnahmen. Diese Aspekte werden im Seminar durch Beispiele aus der Praxis untermauert und illustriert.

### Inhalte

#### Babylon der Neuzeit: Begriffe rund um Integration

- Integration
- Business Integration (BI)
- Anwendungsintegration (EAI)
- Serviceorientierte Architekturen (SOA)
- Komponenten, Services, Systeme

#### Konzepte von Integrationsarchitekturen

- Fachliche und technische Architekturen
- Synchrone und ereignisgesteuerte Architekturen, Messaging
- Dokumentenorientierte versus aufruforientierte Systeme
- Hub-and-Spoke
- Peer-to-Peer
- Broker
- Service-Bus
- Komponentenintegration

#### Serviceorientierte Architekturen (SOA)

- Service und Komponenten
- Enterprise Service Bus
- Mehrwert von SOA gegenüber EAI und komponentenbasierter Entwicklung
- SOA Szenarien

### Werkzeuge für SOA

- Werkzeuge zum Service-Design
- Werkzeuge für Betrieb und Management von SOA
- Entwicklungswerkzeuge

### Architektur muss passen: Vorgehen in Integrationsprojekten

- Design von Business-Services
- Entwurf effektiver Integrationsarchitekturen
- Besonderheiten bei Realisierung und Test von Services
- Einführung: Migration, Betrieb und Pflege von Integrationsarchitekturen

### Standards der Integrationslandschaft

- JBI
- BPEL
- WS\*

### Technische Fundamente – Abhängig von Vorkenntnissen und Interessen der Teilnehmer:

- XML-kompakt: Überblick über die wichtigsten Standards und Verfahren rund um XML
- Überblick über Integration in Java und .NET-Integrationsmuster
- Architektur- und Entwurfsmuster
- Patterns für entkoppelte Systeme
- Patterns für Integrationsarchitekturen, EAI und SOA

## Zielgruppe

Von diesem Seminar profitieren alle, die von der Business- oder IT-Seite mit Integrationsaufgaben zu tun haben, vorrangig fachliche und technische Projektleiter, Software-Architekten, Business-Architekten.

IT-Manager und IT-Leiter lernen hier die Potenziale und Risiken moderner Integrationsarchitekturen kennen.

## Voraussetzung

Keine speziellen IT- oder Fachkenntnisse erforderlich

## Methodik

Vorträge sowie Diskussion von Praxisbeispielen

**Termine:** CB060568 **19./20. April 2007**  
CB060569 **4./5. September 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.500,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 1.600,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

## Der Referent



**Dr. Dipl.-Inform. Gernot Starke** arbeitet als unabhängiger Coach und Berater für effektive IT-Projekte. Er gestaltet seit mehr als 15 Jahren die Architektur von Software-Systemen unterschiedlicher Größe. Zu seinen Kunden zählen mittlere und große Organisationen aus unterschiedlichen Branchen, insbesondere Finanzdienstleister, öffentliche Organisationen, Handel, Logistik und Telekommunikation.

Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf folgenden Themen: Software-Architekturen, Mentoring und Coaching, Reviews, Audits und Retrospektiven.

Dr. Starke ist Autor mehrerer Fachbücher zu Software-Architekturen, Architektur- und Entwurfsmustern sowie Agilen Entwicklungsprozessen. Sein Buch »Effektive Software-Architekturen« erhielt auf der OOP 2003 den Preis »Bestes Fachbuch«.

Er ist Mitglied des Fachbeirats von ObjektSpektrum und JavaSpektrum sowie eingeladener Sprecher auf nationalen und internationalen Fachkonferenzen.

# Mastering Software Architectures

## 3 Tage Intensivtraining für Software-Architekten

Referent:  
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

### Zielsetzung

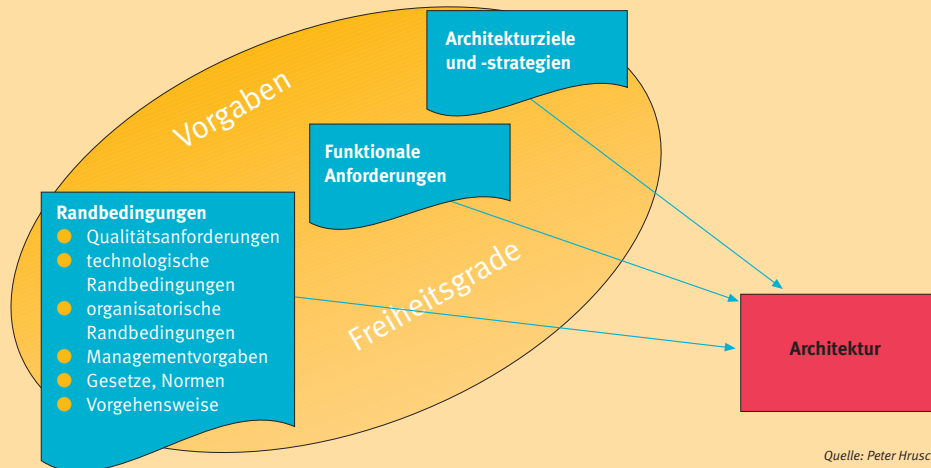
Software-Architekturen bestimmen entscheidend über den Erfolg von IT-Projekten. Die letzten Jahre haben einen deutlichen Fortschritt in den Grundlagen guter Software-Architekturen gebracht, die jedem praktizierenden Architekten und Designer

vertraut sein sollte. In diesem intensiven Training lernen Sie das Handwerkszeug eines erfolgreichen Architekten kennen: Wie geht man vor? Wie dokumentiert man? Welche Hilfsmittel stehen uns zur Verfügung? Wie bewertet man die Qualität des Ergebnisses?

### Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an alle, die in IT-Projekten die Struktur der Lösung verantworten: vorrangig an Software-Architekten, Designer, Programmierer und Qualitätssicherer, aber auch an Systemanalytiker, die die Denkart von Designern besser verstehen wollen. Auch Projektmanager lernen die Gründe für Strukturentscheidungen kennen und können somit ihre Teams optimal aufstellen.

### Einflussfaktoren für Architekturen



### Behandelte Themen

#### Rund um Software-Architekturen

- Was sind Software-Architekturen?
- Die Rolle des Software-Architekten
- Die Bedeutung von Zielen und Randbedingungen

#### Bausteine von Software-Architekturen

- Was kennzeichnet einen guten Baustein?
- Wie werden Bausteine zusammengesetzt?
- UML-Notationen für Baustein

#### Dokumentation und Sichten

- Die drei wichtigsten Sichten: Bausteinsicht, Laufzeitsicht und Verteilungssicht

- Ausdrucksmittel für die Sichten

### Designprinzipien

- Grundregeln, Prinzipien und Heuristiken für gute Architekturen
- Tipps und Tricks für bestimmte Architekturziele

### Von Anforderungen zu fachlichen Architekturen

- Prüfen und evtl. vervollständigen der Analyseergebnisse
- Wie kommt man zu fachlichen Klassenmodellen?
- Entity-, Steuerungs- und Sichtenklassen

### Architekturmuster

- Wo kann man Strukturen »im Großen« abschreiben?
- Ausgewählte Architekturmuster

### Designpatterns

- Was sind Designpatterns?
- Ausgewählte Erzeugungs-, Struktur- und Verhaltensmuster

### Spezielle Architekturaspekte

- Persistenz, Benutzungsoberflächen, Kommunikation
- Sicherheit, Workflow, ...

### Bewertung von Architekturen

- Wie kann man die Qualität von Architekturen bewerten?
- Überblick über Bewertungsmethoden wie ATAM

### Der Architektorentwicklungsprozess

- Bottom-up vs. Top-down
- Model Driven Architecture (MDA)

- Round Trip Engineering
- Reengineering und Migration

### Methoden:

Vorträge, Übungsbeispiele, Diskussionen und Feedbackrunden

### Vorkenntnisse:

Keine

**Termine:** CB060482 **12. – 14. Februar 2007**  
CB060545 **10. – 12. September 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.990,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 2.190,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

## Der Referent



**Dr. Peter Hruschka** ist Partner der Atlantic Systems Guild, einer international renommierten Gruppe von Software-Technologie-Experten ([www.systemsguild.com](http://www.systemsguild.com)) und Gründer des deutschen Netzwerks agiler Entwickler ([www.b-agile.de](http://www.b-agile.de)). Zu seinen Kunden zählen neben Unternehmen der Fortune 500 auch viele mittelständische Unternehmen mit kleinen IT-Abteilungen und kleinere Software-Häuser.

Peter Hruschka hat zahlreiche Bücher und Artikel veröffentlicht, u. a. »Erfolgreich mit Objektorientierung« (Oldenbourg Verlag) über Vorgehensmodelle für objektorientierte Projekte und »Process for System Architecture and Requirements Engineering« (Dorset House, New York) über die Entwicklung großer Systeme sowie 2002 das Buch »Agile Software-Entwicklung für Embedded Real-Time-Systems mit UML«, zusammen mit Chris Rupp im Hanser-Verlag. Das vorläufig letzte Werk (Okt. 2003) ist eine Kurzeinführung in agile Methoden unter dem Titel »Agility kompakt« im Elsevier-Verlag in Zusammenarbeit mit Chris Rupp und Gernot Starke. Peter Hruschka ist im Herausgeberat der SIGS-Zeitschrift »Objekt-Spektrum«, wo er regelmäßig Kolumnen über neue Analyse- und Designtrends schreibt, sowie Mitherausgeber des »Cutter IT-Journals«. Er ist auch viel gefragter Sprecher auf nationalen und internationalen Kongressen und Veranstaltungen.

# Seminar

## Effektives Requirements Engineering mit UML

Referent:  
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

### Warum sollten Sie teilnehmen?

Projekterfolg setzt ein gutes Verständnis der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden und späteren Systemnutzer voraus. Sie sind hier richtig, wenn

- Sie lernen wollen, wie man von vagen Ideen zu präzisen Pflichten- & Lastenheften kommt,
- Sie den weltweiten Standard UML (Unified Modeling Language) pragmatisch einsetzen wollen,
- Sie ein Muster suchen, wie man alle wesentlichen Anforderungen systematisch findet,
- Sie Enttäuschungen und Ärger nach Auslieferung von IT-Systemen gezielt vermeiden wollen.

### Zielsetzung

Systemanalytiker, Geschäftsprozessmodellierer und Requirements Engineers, Designer und Qualitätssicherer lernen in diesem zweitägigen Workshop die wichtigsten Fortschritte im Bereich Requirements Engineering (RE) im Zusammenhang mit objektorientierter Systementwicklung und UML. Sie lernen, worauf es heute ankommt, wenn es gilt, die Anforderungen für Projekt- oder Produktentwicklung zu erforschen, zu dokumentieren (bzw. modellieren) und zu verwalten. Die Verantwortung eines Requirements Engineers werden herausgearbeitet sowie die Arbeitstechniken, Methoden und die Ergebnisse, die im Rahmen des Requirements-Prozesses entstehen sollen.

### Requirements Engineering – Mehr als Systemanalyse

- RE – ein kreativer Prozess!
- Die Bedeutung funktionaler und nicht-funktionaler Anforderungen
- VOLERE – ein einfaches Gliederungsschema zum Beherrschen aller Anforderungen

### Business Objects – die Vorbereitung zum objektorientierten Design

- Was sind Business Objects?
- Heuristiken für Klassen, Beziehungen und Attribute
- Der Zusammenhang von Prozessen und Business Objects

### Von der Idee zur Projektstruktur

- Scope abgrenzen – Was gehört zur Aufgabe?
- Komplexität beherrschen durch Gliederung in Geschäftsprozesse (Business Use Cases)
- Wie findet und strukturiert man Geschäftsprozesse?
- Pragmatische Tipps und Tricks zur Use-Case-Modellierung

### Szenarien zum Finden und Überprüfen Ihrer Anforderungen

- Warum gute Beispiele manchmal nützlicher sind als schlechte Abstraktionen

- Wie nutzt man UML-Sequenzdiagramme und Kommunikationsdiagramme richtig?
- Verantwortung gezielt auf Klassen und Subsysteme verteilen

### Geschäftsprozesse und IT-Abläufe verständlich spezifizieren

- Wie beschreibt bzw. modelliert man Geschäftsprozesse?
- Wenn Prozesse komplexer sind ... Präzisierung u. Verfeinerung mit UML-Aktivitätsdiagrammen
- Stilvorgaben für Ablaufbeschreibungen

### Agiles Requirements Engineering

- Wieviel Requirements Engineering braucht man im Projekt?
- Wie kommt man trotz gutem RE »in Internetzeit« zu Projektergebnissen?
- Wie passen intensives RE und iterativ inkrementelle Software-Entwicklung zusammen?
- Von Kunden u. Auftraggebern zu Projektpartnern

**Termine:** CB060527 **23./24. April 2007**  
CB060645 **13./14. September 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.500,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 1.600,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Agile Software-Entwicklung Mit minimalem Aufwand zu maximalem Erfolg

Referent:  
Peter Hruschka (Atlantic Systems Guild)

## Zielsetzung

Viele Jahre bestand der Fortschritt im Software-Engineering in der Einführung immer präziserer Vorgehensmodelle, die uns mehr und mehr Vorschriften aufgedrückt haben.

Agile Entwicklung setzt hingegen auf eine Verschiebung von einigen Grundwerten:

- eher offen für Änderungen als starres Festhalten an Plänen
- eher ergebnis-orientiert als prozess-orientiert
- eher »darüber miteinander reden« statt »gegeneinander schreiben«
- eher »Best Practices« aus Erfahrung als verordnete Vorgaben

In diesen zwei Tagen lernen Sie, was die neuen Grundwerte in verschiedenen Bereichen der Systementwicklung – vom Projektmanagement über Requirements und Architekturen bis zur Qualitätssicherung bedeuten und wie Sie die Firmenkultur Schritt für Schritt in diese Richtung weiterentwickeln können.

## Fragen, die beantwortet werden:

- Agile Methoden: Was ist anders als bisher?
- Was ändert sich durch agiles Projektmanagement?
- Wie kann man »extreme Requirements Engineering« betreiben statt alle Anforderungen am Anfang detailliert zu erfassen?
- Wie sieht agiles Design und agile Programmierung aus?
- Wie viele Dokumente (und welche) braucht ein Projekt?
- Wie kann man Qualität sicherstellen, wenn man den Entwicklern mehr Freiheitsgrade gibt?
- Welche der neuen, leichtgewichtigen Methoden (XP, SCRUM, Crystal, ASD, UML/RTE, ...) haben welche Schwerpunkte?

## Lernziele

Lernen Sie risiko-orientiert und offen für Änderungen Ihr Projekt zu planen, zu organisieren, Ihre Aufgabenstellungen zu analysieren, Ihre Lösungen zu entwerfen, etc.

Eine »neue«(?) Art, zum Ziel zu kommen. Bewusst mitdenken, statt Dienst nach Vorschrift. Der Erfahrung vertrauen, statt einem Vorgehensmodell zu folgen.

## Zielgruppe

Alle, denen das Gelingen von Projekten am Herzen liegt: Projektleiter, Analytiker, Designer, Systementwickler, Qualitätssicherer – aber auch Auftraggeber, Stabsabteilungen für Methoden und Verfahren, Produktmarketing

## Vorkenntnisse

Grundkenntnisse der Systementwicklung

## Methoden

Vortrag, Diskussionen, kleine Übungsaufgaben

**Termine:** CB060529 **25./26. Juni 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.500,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 1.600,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

## Seminar

# Agiles Projektmanagement – Iterativ-inkrementelle Software-Entwicklung

Referentin:

Christiane Gernert (Gernert & Partner)

Kaum eine Branche ist dynamischer als die IT-Industrie. Stabile Randbedingungen und eine unveränderte Marktsituation während der gesamten Projektlaufzeit sind in diesem Umfeld praktisch nie gegeben. Deshalb verlangt man von Ihnen als Manager, dass Sie neue Anforderungen, verschobene Prioritäten, veränderte Technologien oder aktualisierte Standard-Produkte stets sicher im Griff haben. Anpassungen müssen schnell und effektiv erfolgen, sonst sind sie wirkungslos. Je besser es Ihnen gelingt, Ihr Management flexibel auf die Bedürfnisse des Projektes auszurichten, desto höher liegen Ihre Erfolgchancen. Lernen Sie mit Agilität Ihr Projekt zum Erfolg zu führen. Agiles

Management stellt einen Managementansatz dar, der sich auf Angemessenheit, Ergebnisorientierung, Teamworking, Flexibilität und kontinuierliches Lernen fokussiert.

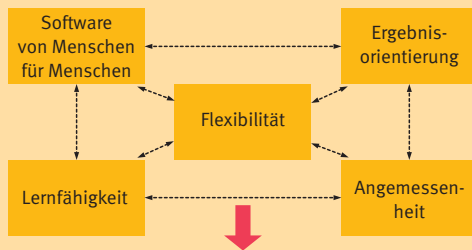
Kurze Releasezyklen und häufige Technologiewechsel sind kennzeichnend für die hohe Dynamik der IT-Branche. Eine Antwort auf diese vielfältigen Herausforderungen ist die objektorientierte Software-Entwicklung. Mit dem objektorientierten Entwicklungs-Paradigma hat auch das iterativ-inkrementelle Vorgehen Eingang in unsere Software-Projekte gefunden. Sie erfahren, welche Veränderungen sich durch das Einführen von Iterationen für das Managen von Software-Projekten ergeben.

eine neue Managementkultur heran geführt, die sie dazu befähigt, im Projektalltag auf Veränderungen, Risiken und Probleme flexibel und angemessen zu reagieren. Sie werden sensibilisiert auf »Überflüssiges« zu achten und ein schlankes Management zu etablieren.

## Nach diesem Seminar

- kennen die Teilnehmer die Grundprinzipien der Agilität,
- wissen sie, wie sie diese zielgerichtet in ein optimales Vorgehen für ihr Projekt überführen,
- sind sie in der Lage ein agiles Management für ihr Projekt zu entwerfen.

## Grundprinzipien agiler Prozesse



Quelle: Gernert & Partner

## Lernziele

Dieses Seminar macht Sie mit den Maximen agiler Prozesse vertraut und zeigt auf, wie sich diese im Projektalltag gezielt zur Optimierung des Projektmanagements anwenden lassen. Einleitend wird ein Überblick über die Aufgaben eines Projektmanagers und den grundlegenden Projektablauf vermittelt. Darauf aufbauend lernen die Teilnehmer, wie man aus den charakteristischen Eigenschaften und identifizierten Risiken des Projektes eine angemessene Art und Weise der Managementaufgaben ableiten kann. Die Teilnehmer werden an

Die Teilnehmer bekommen einen Einblick in verschiedene Managementpraktiken und gewinnen damit eine fundierte Entscheidungsbasis, welches Maß an Agilität wann sinnvoll ist. Einfache, sofort einsetzbare Checklisten und zahlreiche Praxistipps runden dieses Seminar ab.

Auf der Grundlage einer durchgängigen Fallstudie erleben die Teilnehmer weiterhin, wie man Iterationen professionell planen, verfolgen und steuern kann. In komprimierter Form werden gegenwärtig favorisierte Vorgehensmodelle im Umfeld der objektorientierten Software-Entwick-

lung vorgestellt und ihr Einfluss auf das Projektmanagement herausgearbeitet. Vorgehensweisen des klassischen Projektmanagements werden reflektiert und in spezialisierte Managementpraktiken für iterative Software-Projekte überführt.

## Inhalt

### Agiles Projektmanagement – was steckt dahinter?

- Maximen der Agilität
- Managementaufgaben und Managementgegenstände
- Agiles Projektmanagement – eine Antwort auf die Herausforderungen des Projektalltags

### Exkurs: Agile Software-Entwicklung

- Was verändert sich für den Entwickler?

### Iterativ-inkrementelle Software-Entwicklung

- Vorgehensmodelle
- Was verändert sich im Projektalltag?

### Das richtige Maß finden – Wann ist was angemessen?

- Die Eigenschaften des Projektes
- Die Risiken des Projektes
- Das optimale Vorgehen auswählen

### IT-Projekte agil managen

- Die Ziele des Projektes
- Die Planung von Software-Projekten
- Software-Projekte überwachen und steuern
- Software-Projekte flexibel organisieren
- Information und Dokumentation

### Agiles Management etablieren

- Das Team
- Wissen und Disziplin
- Kommunikation
- Managementkultur

### Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Manager und Teamleiter in IT-Projekten, aber auch an erfahrende Analytiker und Softwareentwickler mit Interesse an Projektmanagement sowie an Qualitätsmanager.

### Voraussetzungen

Managementgrundwissen und Projekterfahrungen von Vorteil

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation, praxisorientierte Übungen, Diskussion von kundenspezifischen Fragen

**Termine:** CB060607 **31. Jan. – 2. Feb. 2007**  
CB060529 **27. – 29. Juni 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.990,- für Mitglieder des Future Network und der VÖSI  
€ 2.190,- für Nichtmitglieder

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

## Die Referentin



**Dr.-Ing. Christiane Gernert,** seit 2000 freiberufliche Beraterin und Trainerin mit den Schwerpunkten IT-Projektmanagement, Geschäftsprozessanalyse, Vorgehensmodelle Software-Entwicklung, IT-Management

Seit vielen Jahren lebt und vermittelt Christiane Gernert Agilität im Projektalltag – als Managerin, Beraterin, Trainerin und Autorin. Mit methodischem Fachwissen und konsequentem Pragmatismus führt sie kleine wie große IT-Projekte sicher zum Erfolg. Seit 1990 beschäftigt sie sich mit der Optimierung von IT-Prozessen. In vielen Organisationen und Projekten hat sie erfolgreich neue Management-, Controlling- und Software-Entwicklungsmethoden eingeführt und etabliert.

Als erfahrene Analytikerin unterstützt Christiane Gernert Unternehmen unterschiedlicher Branchen bei der Analyse, Modellierung und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse. Ihre Herausforderung sieht sie darin, die Kommunikation zwischen Fachbereich, IT-Bereich und Management durch methodisches Vorgehen erfolgreicher zu gestalten.

Ein Resultat dieser langjährigen Erfahrungen sind ihre Bücher »IT-Management – System statt Chaos« und »Agiles Projektmanagement«.

# Seminar

## Software Maintenance – Software-Produktmanagement

NEU

Referent:  
Harry M. Sneed (Anecon)

### Ziel

Das dreitägige Seminar hat das Ziel, aus Projektmanagern Produktmanager zu machen. Die angehenden Produktmanager lernen, was an der Wartung und Evolution von Software anders ist als bei der Entwicklung. Dazu gehört neben der Wirtschaftlichkeit, der Erhaltung und Fortschreibung bestehender Systeme, auch die Schätzung neuer Releases sowie auch einzelner Wartungsaufträge. Behandelt wird sowohl die Aufbau- als auch die Ablauforganisation eines Produkterhaltungsbetriebes. Mehrere alternative Wartungsprozesse werden vorgestellt. Das Konfigurationsmanagement und das Releasewesen und ihre Bedeutung für das Produktmanagement werden ebenfalls herausgestellt. Am Ende kommt das Service Management mit ITIL zur Sprache und wie es über das Problem- und Change-Management mit dem Wartungsbetrieb zusammenhängt. Die Teilnehmer lernen anhand von Fallstudien aus der IT-Praxis sowie praxisnahen Übungen, welche Aufgaben auf einen Software-Produktmanager zukommen und wie er mit ihnen fertig wird.

### Methode

Das Seminar verbindet PowerPoint-Präsentationen mit Beispielen und Fallstudien aus der Wartungspraxis. Die Teilnehmer erhalten die Lehrfolien und

Auszüge aus dem Buch des Referenten »Software-Produktmanagement«. Neben dem Unterricht haben sie die Gelegenheit, in Gruppenarbeit relevante Aufgaben zu lösen. Zu diesem Zweck werden kleine Teams von 2–3 Teilnehmer gebildet. Nach den Übungen müssen sie ihre erarbeiteten Lösungen kurz präsentieren und Rede und Antwort stehen. Eine Selbstprüfung in Form einer Checkliste zu Software-Produktmanagement sichert den Lernerfolg.

### Vorraussetzungen

Von den Teilnehmern wird erwartet, dass sie die Grundlagen des Software-Engineering und des Software-Projektmanagements beherrschen oder dass sie bereits praktische Erfahrung als Software-Projektleiter gesammelt haben.

### Zielgruppe

Das Seminar zielt auf fortgeschrittene Mitarbeiter der Wirtschaftsinformatik, die bereits eine Schulung als Projektmanager hinter sich haben sowie auf erfahrene Projekt- und Produktmanager in der Industrie.

### Dauer

Das Seminar umfasst 12 Lehrmodule mit 20–25

Folien per Modul für 18 Stunden Unterricht, sowie 3 Fallstudien und zwei Gruppenarbeiten á 2 Stunden. Insgesamt werden 24 Stunden, bzw. 3 volle Tage benötigt.

### Inhalte

#### Das Wesen der Softwarewartung (WART)

Das Verhältnis von Wartung zur Entwicklung, Der Übergang von Entwicklung in die Wartung, Definition der Wartung, Wartungsaktivitäten – korrektive, adaptive, perfektive und enhansive Wartung, Wartungsverfahren, Wartungstechniken, Wartungsmetriken, Wartungswerkzeuge.

#### Software Produktevolution (EVOL)

Produktmanagement als Projekt der Projekte, Lebenszyklusmanagement, Lebenszyklusphasen – Entstehung, Entwicklung, Evolution Erhaltung, Erlösung; Gesetze der Software Evolution, Systemtypen – wegwerf, statische und dynamische Systeme; Wartungstypen- korrektive, adaptive, und perfektive Wartung, Weiterentwicklung, Aufgaben eines Produktmanagers.

#### Software-Wartungsorganisation (WORG)

Zum Aufbau eines Wartungsbetriebes, horizontale vs. vertikale Organisationsformen, die Matrixorganisation, Arbeitsteilung im Produktlebens-

zyklus, Rollenverteilung – Produktleitung, Fachgruppen, Stabsgruppen; Gründe für eine unabhängige Testmannschaft, Vereinigung vom Test und Konfigurationsmanagement, Fragen der Mitarbeitermotivation, das Rotationsprinzip.

### **Software-Wartungsprozesse (WPRO)**

Gestaltung der Ablauforganisation, Eintragung und Sieben der Fehlermeldungen und Änderungsanträge, Teilung der Anträge in Sofortmaßnahmen und Release-Aufgaben, Release-Planung, Spezifikation der Wartungsaufgaben, Prüfung der Durchführung, Abnahme der Ergebnisse, Release-Freigabe, Maintenance Process nach ANSI-1219, Lebenszyklusprozess nach ISO-12207.

### **Wartungswirtschaftlichkeit (WIRT)**

Studien zur Wirtschaftlichkeit der Erhaltung bestehender Systeme gegenüber der Entwicklung neuer, Kosten und Nutzen der Systemerhaltung, Kosten und Nutzen der Weiterentwicklung, Produktbewertung, Messung der Wartungsproduktivität, Hochrechnung der Releasekosten, Schätzung der Wartungseingriffe, Schätzung der Erweiterungen, Kostenmodelle für ein ökonomisches Produktmanagement, Abrechnungsmoden, Planung der Systemablösung.

### **Software-Wartungsmetrik (WMET)**

Metriken im Dienste des Produktmanagements, Produkt und – Prozessmetriken, Maßzahlen für das Konzept, den Entwurf, den Code und den Test; Quantitäts-, Komplexitäts- und Qualitätsmetriken, Fehlerstatistik, Änderungsstatistik, Messung der Produkte, Messung der Prozesse, Bewertung der Produkte und Prozesse, Testmetriken,

Bedeutung der Metriken für die Freigabe, kritische Erfolgsfaktoren beim Produktmanagement, XML Schema der Metrikdatenbank.

### **Software-Produktanalyse (AUDI)**

Analyse bestehender Softwareprodukte, Messung und Prüfung der Konzepte, Sourcen und Testfälle, Zählung der Anweisungen, Function-Points, Object-Points und Test-Points, Messung der Komplexität und Qualität, Bedeutung genauer Messwerte für die Projektion der Kosten, Bewertung der Produktqualität nach ISO-9126.

### **Wartungskostenschätzung (WEST)**

Kostentreiber in der Softwarewartung, Fehlerkorrekturen, Programm- und Datenänderungen, Sanierungsmaßnahmen, funktionale Erweiterungen, Messung der Systemgröße, -qualität und -komplexität; zur Führung der Fehler- und Änderungsstatistik, Hochrechnung der Releasekosten, Schätzung einzelner Änderungen und Erweiterungen aufgrund einer Impact-Analyse, die hohen Kosten der Systemverwaltung und des Regressionstests, Total Cost of Ownership. (Übung)

### **IT-Service Management (ITIL)**

Bedeutung der ITIL Konvention, Service Management nach ISO-15000, Service Level Agreements, Help Desk Operation, Incident und Problem Tracking, Change Management, Capacity-, Financial-, Availability- und Continuity-Management, zur Kontinuität der Dienstleistung, Messung und Bewertung der IT-Dienstleistungen, der Produktmanager als IT-Servicemanager, ITIL-Zertifizierung.

### **Problem Management (EMGT)**

Aufbau und Pflege einer Fehlerdatenbank, elektronische Fehlermeldungen, Fehlerklassifikation, Fehlerstufen, Fehlerzuweisung, Nachbesserungsprozesse, Fehlermeldungsverwaltung, Fehlerverfolgungssysteme, Hot Fixes vs. Routine Fehlerbehebungen, Fehlerstatistik, Notwendigkeit der Korrekturbestätigung, Schätzung der Restfehlerwahrscheinlichkeit, Error Tracking Systeme, IEEE-Standards für Defect Management.

### **Change Management (CMGT)**

Änderungswesen, Aufbau und Pflege einer Änderungsdatenbank, elektronische Change Requests, Priorisierung der Änderungsanträge, Unterscheidung zwischen Anpassungen und Erweiterungen, Änderungsprozesse, Remote-Wartung, Verfolgung der Systemzustände, Release-Planung, Release-Freigabekriterien, Bestimmung der Release-Intervalle, ISO- und IEEE-Standards.

### **Software Configuration Management (SCM)**

Sinn und Zweck des Configuration Management, CM-Aufgaben, CM-Standards von der IEEE, Festlegung der Software-Konfiguration – das Fachkonzept, die Entwurfsdokumentation, die Source-Elemente, die Testware, die Benutzerdokumentation, Synchronisierung der Configuration Items, Versionskontrolle, Rollout-Verfahren, gängige CM-Tools.

**Termine:** CBo60899 16.–18. April 2007

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.990,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

## ISTQB® Certified Tester – Foundation Level: Grundlagen des Software-Tests

- Grundlagen des Software-Testens
- Testen während des Software-Lebenszyklus: Testmodelle
- Dynamischer Test
- Statischer Test
- Testmanagement
- Werkzeuge zur Testunterstützung

### Was ist der ISTQB®-Certified-Tester, Foundation Level?

Das Austrian Testing Board arbeitet mit dem ISTQB® (International Software Testing Qualifications Board) zusammen. Erarbeitet hat dieses Angebot eine Arbeitsgruppe, in der im SW-Testumfeld erfahrene Softwarefirmen und Softwarespezialisten vertreten sind (u.a. SQS). Trainingsinhalt und Qualifikation wurden kompatibel zu bestehenden europäischen Standards formuliert. Damit wird in Österreich ein Aus- und Weiterbildungsschema für SW-Tester nach international anerkannten Standards angeboten.

### Zielgruppe

Personen mit dem Aufgabenschwerpunkt Software-Testen und Software-Qualitätsmanagement, die grundlegende Fähigkeiten und Kenntnisse auf diesem Gebiet erwerben und dies durch ein national und international anerkanntes Zertifikat nachweisen wollen.

### Was ist das Austrian Testing Board?

Das ATB ist die österreichische Vereinigung des International Software Qualifications Board und gewährleistet den einheitlichen Standard von ISTQB-konformen Tester-Kursen in Österreich.

### Was kann der Teilnehmer nach Besuch des Kurses?

Nach dem Kurs kennt der Teilnehmer die Grundprinzipien des Software-Prüfens und Software-Testens. Er kann den generellen Testprozess anwenden und hat Aktivitäten und Techniken kennen gelernt. Der Teilnehmer kann allgemein anerkannte Definitionen im Kontext Testen und Prüfen anwenden.

### Wie verläuft die Prüfung?

Die Prüfung findet am dritten Tag von 15.00 bis 16.30 Uhr statt. Die Prüfungsfragen sind nach Multiple-Choice-Methode gestaltet. Die Prüfung selber wird von einem zertifizierten Partner des Austrian Testing Boards durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse werden 1 bis 2 Wochen nach Prüfung vom zertifizierten Partner des Austrian Testing Boards dem Teilnehmer zugeschickt. Sind mehr als 60% der Fragen korrekt beantwortet, wird außerdem das Zertifikat »ISTQB®-Certified-Tester, Foundation Level« an den Teilnehmer überreicht.

Referent:

Anastasios Kyriakopoulos (SQS)

### Fortsetzungskurs:

#### ISTQB® Advanced Level – Testmanagement

(Qualifizierung zum Testmanager):

11.–14. Juni 2007, Wien (CB060593)

15.–18. Oktober 2007, Wien (CB060594)

€ 1.800,- zuzügl. Prüfungsgebühr (exkl. MwSt.)

Details auf Anfrage und im Web.

<b>Termine:</b>	CB060587	<b>22.–24. Jänner 2007</b>
	CB060588	<b>12.–14. März 2007</b>
	CB060589	<b>18.–20. Juni 2007</b>
	CB060590	<b>16.–18. Juli 2007</b>
	CB060591	<b>1.–3. Oktober 2007</b>
	CB060592	<b>12.–14. November 2007</b>

**Ort:** SQS Ges.m.b.H, 1090 Wien  
CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.450,-  
€ 200,- als Prüfungsgebühr

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar mit Zertifikat

## ITIL Training mit Zertifizierungsprüfung

**Referenten:**  
**Ulrike Buhl, Peter Lehmann,**  
**Dörte Jaskotka** (FCS Consulting)

Eigentlich verbirgt sich hinter dem Kürzel ITIL nichts anderes als eine Sammlung von Büchern, oder besser, eine kleine Bibliothek zum Thema IT-Infrastruktur. So ist ITIL dann auch die Abkürzung von »Information Technology Infrastructure Library«, eine umfassende Dokumentation also, die den Begriff IT-Infrastruktur aufgreift. Das Thema wurde letztlich zu einer IT-Philosophie, die eine regelrechte Norm darstellt.

Reibungslos ablaufende Geschäftsprozesse sind Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen. Durch die immer größere Abhängigkeit der Unternehmensprozesse von einer ausgereiften Unterstützung durch Dienstleistungen aus der IT ist auch die Notwendigkeit der Optimierung dieser für die Dienstleistungserbringung notwendigen IT-Service-Prozesse entstanden. IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich dabei als die einzige umfassend dokumentierte Methode herausgestellt und gilt auf Best Practice basierend als der international anerkannte De-facto-Standard.

### Der Nutzen

Es gibt eine Reihe von guten Gründen, ITIL in Unternehmen einzusetzen. Der erste Grund sind zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm, ebenso auch die Nominierung von Begriffen und Abläufen. Somit ist gewährleistet, dass jeder die gleichen Ziele hat und die gleiche Sprache spricht. Aber auch ein Dienstleistungsangebot, dessen Schwerpunkt auf der Qualität liegt, ist ein wichtiger Grund. Ebenso überschaubare, transparente Verwaltungsprozesse

### Die Philosophie

Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Prozessen des IT-Service-Managements:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Financial Management for IT-Services
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Security Management

### Zielgruppe:

- Bereichsleiter
- Abteilungsleiter und Gruppenleiter, die für Services verantwortlich sind
- Help Desk, Customer Care, Call Center Konfiguration, Inventory Management
- Softwareverteilung, Kostenmanagement, IT-Organisation oder Planung

<b>Termine:</b>	CBo60573	<b>23./24. Jänner 2007</b>
	CBo60575	<b>6./7. März 2007</b>
	CBo60577	<b>22./23. Mai 2007</b>
	CBo60579	<b>12./13. Juli 2007</b>
	CBo60581	<b>23./24. Oktober 2007</b>
	CBo60058	<b>4./5. Dezember 2007</b>

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Teilnahmegebühr: € 750,-  
Prüfungsgebühr: € 200,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Seminar mit Zertifikat **Manager's Certificate in IT Service Management**

**Ihr Nutzen:** Zur sinnvollen Unterstützung der Geschäftsprozesse im Unternehmen ist es wichtig, das gesamte Potenzial der IT-Infrastruktur unterstützend einzusetzen. Die Dienstleistungen der IT müssen optimal auf die Geschäftsprozesse abgestimmt sein und zuverlässig funktionieren. Durch die Optimierung der Serviceprozesse können Sie zielorientierte Dienstleistungen zu reduzierten Kosten anbieten. Nutzen Sie dafür die Best Practices von ITIL, um aus den Erfahrungen anderer zu profitieren und diese Best Practices vorteilhaft in Ihr Unternehmen zu integrieren.

## **Optimale Supportprozesse nach ITIL – ITSM1 Dieses Seminar vermittelt Wege zur:**

- Analyse und Beurteilung der bestehenden IT-Organisation
- Umsetzung von Best Practices für die Gestaltung der ITIL-Kernprozesse
- Umsetzung von Marketing-Strategien und Quick Wins zur Motivation und Integration der Beteiligten und Betroffenen
- Definition von Kommunikationsschnittstellen zwischen den verschiedenen Ebenen des Kunden und dem IT-Dienstleister
- Bewertung des Nutzen durch das reibungslose Zusammenspiel der Prozesse
- Einführung der Prozesse
- Definition des Berichtswesens

## **Optimale Prozesse des Service Delivery nach ITIL – ITSM2**

### **Dieses Seminar vermittelt Wege zur:**

- Umsetzung der Best Practices der zuliefernden ITIL-Prozesse (Service Delivery)
- Gestaltung der IT-Services (Security-Aspekt)
- kunden-/serviceorientierten Festlegung und Überwachung von Vereinbarungen
- Definition und Umsetzung von Methoden zur Absicherung der Serviceauslieferung
- Konzeptionierung und Einführung von Katastrophenschutzplänen
- Erarbeitung und Umsetzung einer dienstleistungsorientierten IT-Kostenrechnung, Leistungsverrechnung und Budgetverwaltung

**Inhalte der Prüfungsvorbereitung:** Es wird eine Fallstudie bearbeitet als Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung. Anhand der Fallstudie werden alle elf ITIL-Prozesse noch einmal wiederholt.

**Zertifizierungsprüfung:** Der Kursteilnehmer bearbeitet in jeweils drei Stunden zwei Prüfungskomplexe zu den Prozessen des Service Delivery und Service Support und eine Fallstudie.

**Randbedingungen:** Der Teilnehmer erhält bei Anmeldung zum Seminar eine Fallstudie, die er vorab durcharbeiten soll.

## **Referenten:**

**Ullrike Buhl** (FCS Consulting),  
**Markus Lindinger, Lothar Buhl** (Masters Consulting)

**Voraussetzung:** ITIL-Foundation-Zertifikat und Praxisnachweis

## **Termine: Intensivkure ITSM1 + ITSM2:**

CB060601 **26. Februar – 3. März 2007**  
*Prüfungsvorbereitung: 19. März 2007*  
*Prüfung: 30. März 2007*

CB060603 **2. Juli – 7. Juli 2007**  
*Prüfungsvorbereitung: 7. August 2007*  
*Prüfung: 13. August 2007*

CB060605 **8.–13. Oktober 2007**  
*Prüfungsvorbereitung: 6. Nov. 2007*  
*Prüfung: 12. November 2007*

*Sonderprüfungstermine auf Anfrage!*

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** **Paketpreis:** € 4.390,- (inkludiert sind die Kurse ITSM1, ITSM2 und Prüfungsvorbereitung)

**Frühbucher:** € 4.190,- (bis 4 Wochen vor Termin):

**Prüfungsgebühr:** € 300,- / Prüfung

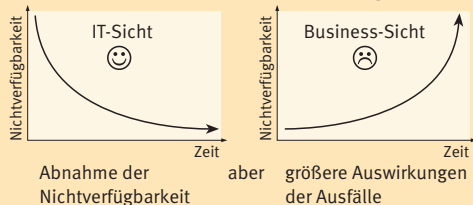
Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar Einführung und Auswahl einer Configuration Management Database

## Motivation

Kennen Sie das Paradoxon der Serviceverfügbarkeit? Die Zuverlässigkeit unserer IT-Systeme nimmt aus IT-Sicht kontinuierlich zu, und trotzdem ist Ärger unserer IT-Kunden über Ausfälle der IT-Services heute größer denn je. Die Lösung dieses Rätsels liegt in der zunehmenden Abhängigkeit des Geschäftsbetriebs von der IT-Servicefähigkeit.

## Das Paradoxon der Serviceverfügbarkeit



Umso wichtiger ist die Sicherstellung eines reibungslosen IT-Betriebs. Eine Grundlage dafür bildet die Configuration Management Database, indem sie vollständige und korrekte Informationen über alle an der IT-Serviceerbringung beteiligte IT-Komponenten liefert.

## Zielgruppe

Führungskräfte und Manager, die einen Überblick über die Werkzeuge des Configuration Managements erhalten wollen, Projektleiter und Configu-

ration Manager, deren Aufgabe die Planung, Einführung, Steuerung und Überwachung des Prozesses Configuration Management ist.

## Voraussetzungen

Für die Teilnahme an dem Workshop ist grundsätzliches Wissen über die Inhalte und Mechanismen des IT Service Managements wünschenswert, das Sie im Seminar »ITIL Foundation« erwerben können.

## Zielsetzung

Ziel des Workshops ist die Vermittlung von Wissen zum Aufbau einer ITIL-konformen Configuration Management Database (CMDB). Am Beispiel dreier namhafter IT-Service-Management-Lösungen erfahren, wie CMDB-Anforderungen von ITIL in der Praxis umgesetzt werden.

## Inhalte des Workshops

Am ersten Tag werden die konzeptionellen Grundlagen des Configuration Managements behandelt, die von einer IT-Service-Organisation gestellten Informationsanforderungen sowie die Interaktion der Prozesse Configuration, Change und Release Management.

Die CMDB muss dem hohen Anspruch gerecht werden, den gesamten Informationshaushalt der IT-Organisation in einem integrierten Datenhaltungssystem abzubilden. Es werden die grundle-

## Referent:

**Markus Lindinger** (Masters Consulting)  
u. a.

genden Konzepte diskutiert, mit der diese Anforderungen umgesetzt werden.

Über die CMDB kann der Bezug von der IT-Komponente zum Geschäftsprozess hergestellt werden. Mittels CMDB können Standardkonfigurationen unterstützt werden, die Anforderungen eines Lizenzmanagements umgesetzt oder der Lebenszyklus einer IT-Komponente abgebildet werden.

Es werden die Kriterien für die Auswahl eines Configuration-Management-Tools erarbeitet.

Am zweiten Tag werden Ihnen drei IT-Service-Management-Tools vorgestellt, mit denen Sie die Anforderungen einer ITIL-konformen CMDB umsetzen können. Sie werden feststellen, dass die Tools bei der Abbildung der am ersten Workshop-Tag vorgestellten Konzepte unterschiedliche Wege gehen.

Nach dem Besuch dieses Workshops sind Sie in der Lage, die Anforderungen des Configuration Managements zu formulieren und in eine effiziente Tool-Unterstützung umzusetzen.

**Termine:** CB060600 **12./13. März 2007, Wien**  
CB060631 **5./6. März 2007, München**  
CB060650 **29./30. Okt. 2007, Wien**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien  
München, Details auf Anfrage

**Gebühr:** € 1.190,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar Service Level Agreements & Service Level Management

Das Seminar ist aufgeteilt in einen Theorieteil am Vormittag und Gruppenarbeit nachmittags.

Qualität und Quantität von Dienstleistungen

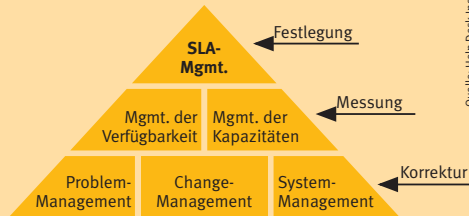
- Der Prozess: Service Level Management
- Die Produkte: Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA), Underpinning Contracts (UC)
- Die Voraussetzung: Ein Dienstleistungskatalog
- Einführung von Service Level Management
- Die Umsetzung am praktischen Beispiel (Gruppenarbeit)
- Störungen des Prozesses Service Level Management

Die Zusammenarbeit zwischen IT-Organisation (intern oder extern) und Kunden muss reibungslos funktionieren um eine optimale IT-Unterstützung der Unternehmensprozesse zu gewährleisten. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) geht hier von einer partnerschaftlichen Beziehung mit für alle Seiten transparenten Vereinbarungen aus. Der zentrale Prozess zur Erstellung, Pflege und Überwachung dieser Vereinbarungen ist das Service Level Management. Hierbei handelt es sich um einen kontinuierlichen Prozess zur Pflege der Kundenbeziehung. Auf Basis der »best practices« aus ITIL kann dieser Prozess für alle Betroffenen wirkungsvoll und effizient gestaltet und um-

gesetzt werden, ohne in bereits bekannte Probleme zu laufen.

Auch innerhalb der IT-Organisation sind gemeinsam getroffene Vereinbarungen notwendig um eine optimale Zusammenarbeit in der Erbringung der notwendigen Dienstleistungen zu gewährleisten.

## Service Level Management als Teil des IT-Management und als Methode



Ergebnisse aus diesem Prozess sind die verschiedenen Vertragsformen:

- SLA – Service Level Agreements (Kunde <-> IT-Dienstleister),
  - OLA – Operational Level Agreements (IT <-> intern),
  - UC – Underpinning Contracts (IT-Dienstleister <-> externer Lieferant),
- die zur Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Partnern abgeschlossen werden.

Referent:

Peter Lehmann (FCS Consulting)

## Der Referent

**Peter Lehmann** ist freiberuflicher Berater und Trainer für IT-Servicemanagement. Als erfahrener Praktiker sind seine Vorträge und Seminare gekennzeichnet durch seine hohe fachliche Kompetenz, die durch zahlreiche praktische Erfahrungsberichte ergänzt und untermauert werden. In seinem ganzheitlichen Ansatz ergänzt er die IT-Servicemanagement-Methoden um die Vorgehensweisen zum Change Management und zur Organisationsentwicklung.



**Termine:** CBo60585 **24. Mai 2007**  
CBo60586 **6. Dezember 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 750,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar ITIL-Practitioner-Zertifizierung »Release & Control«

NEU

Referenten:  
**Peter Lehmann, Ullrike Buhl**  
(FCS Consulting)

## Ihr Nutzen

Nach diesem sehr praxisorientierten Workshop können Sie die ITIL-Prozesse Change-/Release- und Configuration-Management in Ihrer IT-Organisation einführen, im laufenden Betrieb steuern und verbessern. Sie kennen das Zusammenspiel mit den anderen Prozessen im ITIL-Prozessmanagement.

## Lernen Sie in 5 Tagen, ...

### Managing

... wie Sie den Grundstein für Qualität bei der Planung der Einführung oder Verbesserung Ihrer IT Service Management Verfahren legen können

### Organizing

... wie Sie diese Bausteine zur Qualität sicher einführen und erfolgreich in Ihrer Organisation umsetzen können

... wie Sie Ihre IT-Funktionen gestalten müssen, damit ein erfolgreiches Change / Release und Configuration Management möglich wird

### Optimizing

... wie Sie die Qualität der Prozesse messen, bewerten und kontinuierlich verbessern können

Das Practitioner-Seminar Release & Control behandelt die ITIL-Prozesse:

- 1 Change Management
- 2 Configuration Management
- 3 Release Management

Begleitend zum Seminar werden Workshops (**Practical Assignment**) durchgeführt, in denen der Teilnehmer in praktischen Übungen in Gruppenarbeit das Erlernte vertieft.

## Inhalte der Prüfungsvorbereitung

Wiederholen Sie gezielt und kompakt die einzelnen Themenschwerpunkte. Zusätzlich werden Sie anhand von Musterfragen auf die Zertifizierung vorbereitet.

## Zertifizierungsprüfung

Anschließend wird durch den TÜV-Süd im Auftrag des Zertifizierenden Instituts (EXIN) eine zweistündige Multiple-Choice Prüfung durchgeführt.

## Voraussetzungen zur Prüfung

ITIL-Foundation-Zertifikat  
Erfolgreiche Teilnahme an Practical Assignment

## Die Referenten

**Peter Lehmann,**



**Ullrike Buhl** arbeitet seit 1986 im Bereich Benutzerservice. Als Beraterin hat Ullrike Buhl mehrere Projekte zu diesem Thema (unter Verwendung der ITIL-Methodik) durchgeführt und geleitet. Die wesentlichen Schwerpunkte dieser Projekte lagen in Ist- bzw. Schwachstellen-Analysen, Optimierung von Geschäftsprozessen sowie Organisationsanalysen. Ende 1999 hat sie sich zur ITIL-Service-Managerin ausbilden und zertifizieren lassen.



<b>Termine:</b>	CBo60571	<b>19. – 23. März 2007</b>
	CBo60572	<b>26. – 30. November 2007</b>

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 2.990,- zuzügl. Prüfungsgebühr  
(Details auf Anfrage)

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Datenmanagement: Datenqualität – Messen, Verbessern & Automatisieren

NEU

Referent:

Dr. Ulrich Windheuser (WestLB AG)

Unternehmen sind heutzutage mehr und mehr von der Qualität ihrer Daten abhängig. Dabei fehlt es meist an objektiven Verfahren zur Beurteilung der eigenen Datenqualität und in weiterer Folge an Methoden zu deren Verbesserung.

In diesem Seminar wird von einem erfahrenen Anwender gezeigt, wie durch die richtigen Verfahren und Methoden zum effizienten Datenmanagement Kosten für das gesamte Unternehmen eingespart werden können.

## Warum ist Datenqualität so wichtig?

- Information als Wirtschaftsgut
- CRM und Kundenzufriedenheit
- Konkurrenzfähigkeit
- Transparenz innerhalb der Organisation
- Gesteigertes Qualitätsbewusstsein im Unternehmen
- Keine strategischen Chancen verpassen
- Sinnlose Kosten vermeiden

## Was ist Datenqualität?

- Was sind Daten?
- Datenqualität – Bedeutsamkeit und Informationsgehalt
- Diese Qualitätskriterien werden typischerweise unterschieden
  - Korrektheit
  - Vollständigkeit

- Relevanz
- Konsistenz
- Aktualität

## Wie stellt man Datenqualität sicher?

- Wie lässt sich Datenqualität messen?
  - Definition von Qualitätszielen (Sollgrößen)
  - Wie Sie die Qualität vorhandener Daten bestimmen
  - Ursachenanalyse der Abweichung
  - So bauen Sie einen Regelkreis für Datenqualität auf
  - So bestimmen Sie die Auswirkungen und Kosten mangelnder Datenqualität

*Fallarbeit: Erarbeiten Sie die richtigen Qualitätskriterien für Ihr konkretes Problem*

- Wie zieht man eine optimale Stichprobe?
  - Anwendungsfälle der Stichprobentheorie
  - Wie groß muss eine Stichprobe sein?
  - Wie sicher sind die Prüfungsergebnisse?

*Sie erhalten ein Stichprobentool mit dem Sie das Gelernte nachvollziehen und üben*

- Arten von Datenverunreinigung: Entstehung und Vermeidung
  - inhaltliche Fehler

- Dubletten
- Lücken
- »echte« und »unechte« Fehler
- Formale Fehler
- Präventivmaßnahmen, mit denen »schmutzige Daten« nicht entstehen
  - Vorausschauendes Entwerfen der Datenprozesse
  - Wie Sie Datenprozesse effektiv kontrollieren

*Fallarbeit: Sehen Sie die verschiedenen Auswirkungen von Datenverunreinigung an Ihren eigenen Daten*

- Mit diesen Methoden stellen Sie die Datenqualität sicher
  - Datenbereinigung
  - Wie Sie mittels Datenfusion lückenhafte Datensätze zusammenführen und vervollständigen
  - Reconciliation – Abgleichen von Datensätzen
  - Dublettenerkennung
  - Standardisierung von Datenfeldern
- Automatisierung vs. Handarbeit – Wie Sie den passenden Automatisierungsgrad finden
- Was Sie an den Schnittstellen zwischen Applikationen beachten müssen
- Wie Sie Ihre Daten mit geeigneten Monitoring-Maßnahmen überwachen
- Adäquate Datenhaltung

- Operative Datenhaltung (Datenbanken und File-Systeme)/Sofort-Update
- Dispositive Datenhaltung (Datawarehouse)/ Stichtags-Update
- Realtime-Datenhaltung (Eventerkennung)/Event-Update
- Alert-Datenhaltung (Schwellwert-Erkennung)/ Event-Update

*Fallarbeit: Üben Sie den optimalen Umgang mit Daten*

- Scharfe vs. unscharfe Datenqualität – Fuzzy Logic
- Verbesserung der Datenqualität durch Data-mining-Methoden
- Wie Sie Datenqualität organisieren
  - Organisatorische Aspekte
  - Beteiligte Prozesse
  - Verantwortung
  - Überzeugung

#### **Welche Tools gibt es?**

- Werkzeuge zu Qualitätsmessung
- Data Cleansing und automatisierte Qualitätssicherung
- Konzepte zur Qualitätssicherung

**Marktüberblick: Die besten Tools zur Reinigung und Pflege Ihrer Daten**

#### **Zielgruppe:**

Dieser Kurs vermittelt Grundwissen und richtet sich an alle, die sich für grundlegende Informationen und Fragestellungen des Themenbereichs interessieren. Er richtet sich an: IT Leiter, EDV Leiter, Datenbankadministratoren, Datenbankmanager, Customer Relationship Manager, EAI-Verantwortliche.

#### **Der Referent:**



**Herr Dr. Windheuser** ist Angestellter der WestLB AG in Düsseldorf. Dort ist er derzeit als Gruppenleiter im Geschäftsbereich IT tätig. In der Vergangenheit hat er sich als interner Berater intensiv mit den Themen Data Mining und Datenqualitäts-Management, dort speziell mit Datenqualitäts-Messungen beschäftigt. Er hat zahlreiche Datenqualitäts- und Datenanalyse-Projekte in Kooperation mit verschiedenen Fachbereichen durchgeführt. Als Besonderheiten sind die Mitwirkung an einer Veröffentlichung eines Data Mining-Buches und die Eigenentwicklung eines Datenqualitäts-Messinstruments hervorzuheben.

<b>Termine:</b>	CBo60543	<b>15./16. März 2007</b>
	CBo60565	<b>18./19. Juni 2007</b>

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.400,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Seminar Information-Security-Manager

## Technologieexperte mit Führungsqualitäten mit Zertifizierungsprüfung nach BS 7799 / ISO 17799



### Referenten:

**Günther Schreiber** (Quality Austria, CIS),  
**Herfried Geyer** (Siemens Business Services),  
**Markus Frank** (L-L.M.),  
**Johann Brunner** (WKO)

### Ein Technologie-Experte mit Führungsqualitäten

InformationsSicherheitsManager ist ein Berufsbild mit Zukunft. Mit Ihrer Führungs- und Technologiekompetenz nehmen Sie eine zentrale Position im Unternehmen ein. Sie betreuen die Implementierung und ständige Verbesserung von ISMS und fungieren als Schnittstelle zwischen der obersten Führungsebene und den operativen Bereichen.

Entsprechend weit ist der Bogen der Ausbildungsinhalte gespannt. Der Lehrgang umfasst drei Module, die unabhängig voneinander besucht werden können:

- Die Norm ISO 17799 / BS 7799 (2 Tage)
- Psychologische Grundlagen für IS-Manager (1 Tag)
- Rechtsgrundlagen (1 Tag)

Die Teilnahme an allen drei Seminaren ist Voraussetzung für das Absolvieren der Prüfung. Der erfolgreiche Abschluss wird Ihnen mit dem staatlich anerkannten CIS-Zertifikat bescheinigt, das auch international gültig ist.

- Prüfung IS-Manager (1 Stunde)
- Zertifikat IS-Manager

### Modul 1: Die IS-Norm BS 7799 / ISO 17799 Aus Risiko wird messbare Sicherheit

Dieses Zwei-Tages-Modul vermittelt Ihnen das Fundament, auf dem moderne ISM-Systeme aufbauen: die Norm ISO 17799 / BS 7799 mit allen Teilbereichen wie Security Policy, Risk Management oder Business Continuity Planning sowie auch übergeordnete Aspekte wie Organisation oder Prozessmanagement. Mittels praktischer Fallbeispiele wird die selbständige Umsetzung des Gelernten gefördert.

### Modul 2: Psychologische Grundlagen für IS-Manager Soft-Skills: Gewusst wie!

Die Einführung neuer Systeme stößt leicht auf Widerstände – außer man beherrscht die hohe Schule der Psychologie. Dieses eintägige Seminar vermittelt Ihnen die Grundlagen, um das erworbene Fachwissen erfolgreich im Unternehmen umsetzen zu können. Dazu gehören Soft-Skills wie Moderationsfähigkeit, Teamfähigkeit oder Konfliktfähigkeit, aber auch Wissen über Beziehungsmodelle, gruppendynamische Prozesse und Motivationstechniken.

### Modul 3: Rechtsgrundlagen für IS-Manager Gut informiert ist halb gewonnen!

Ein wichtiges Element im Bereich Informationssicherheit sind Gesetze, die den Schutz von Daten regeln. In diesem eintägigen Seminar werden Ihnen vier für Information-Security relevante Schwerpunkte vermittelt: Datenschutz, Wettbewerbsrecht, E-Commerce, Urheberrecht. Mit diesem Überblick verfügen Sie über das grundlegende Rüstzeug, um ein kompetenter Ansprechpartner für zugezogene Rechtsberater zu sein.

<b>Termine:</b> CBo60609	<b>12. – 15. März 2007</b>
CBo60610	<b>21. – 24. Mai 2007</b>
CBo60611	<b>18 – 21. September 2007</b>
CBo60612	<b>12. – 15. November 2007</b>

**Ort:** Wien

**Gebühr:** **Gesamter Lehrgang IS-Manager**  
inkl. Prüfung und Zertifikat: € 3.060,-  
Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Seminar Information-Security-Auditor

»oberste Instanz« für Informationssicherheit  
mit Zertifizierungsprüfung nach BS 7799 / ISO 17799



Referenten:  
**Günther Schreiber** (Quality Austria, CIS)  
**Peter Soudat** (Quality Austria, CIS)

## Werden Sie zur »obersten Instanz« für Informationssicherheit

Der Lehrgang zum IS-Auditor ist die ideale Ergänzung für ausgebildete IS-Manager, denn Sie können interne Audits selbst durchführen und Ihre Firma optimal auf externe Audits vorbereiten. Sie sind die »oberste Instanz« für ISMS im Unternehmen, beurteilen das System auf seine Normkonformität hin und zeigen Verbesserungspotenziale auf, bevor ein CIS-Zertifikat verliehen oder verlängert wird.

Der Lehrgang für IS-Auditoren besteht aus einer Einstiegsprüfung und zwei Modulen:

- Technische Einstiegsprüfung (2 Stunden)
- Psychologische Grundlagen (2 Tage)
- Audittechniken (1 Tag)

Um ein hohes Qualifikationsniveau der Auditoren zu gewährleisten, ist ein gültiges IS-Manager-Zertifikat Teilnahmevoraussetzung. Die Ausbildung schließt mit dem staatlich anerkannten CIS-Zertifikat »IS-Auditor« ab und eröffnet vielfältige Berufschancen in einem wachsenden Markt.

- Prüfung IS-Auditor (1 Stunde)
- Zertifikat IS-Auditor

## Technische Einstiegsprüfung IT-Wissen als Fundament

Das Absolvieren der technischen Einstiegsprüfung (Dauer: 2 Stunden) ist eine Voraussetzung für die Teilnahme am IS-Auditorenlehrgang der CIS. Die Prüfungsinhalte werden im Selbststudium erarbeitet und umfassen rund 1000 Fragen und Antworten, die sich auf technische IT-Grundlagen beziehen (Netzwerke, Betriebssysteme, Datenbanken, Grundsätze der Software-Entwicklung, usw...). Die Prüfung ist nach dem Multiple-Choice-Verfahren schriftlich abzulegen.

## Modul 1: Psychologische Grundlagen für IS-Auditoren Vernetzt denken, erfolgreich handeln

Auditoren sind doppelt herausgefordert: Sie fungieren als Prüfer und als vorausschauende Development-Agents, die Impulse für die Weiterverbesserung des ISM-Systems setzen. Das zweitägige Modul vermittelt soziale Kompetenz, die Fähigkeit, in Systemzusammenhängen zu denken sowie Grundregeln der Kommunikation. Theorie und Praxis ergänzen sich: Der zweite Ausbildungstag umfasst Rollenspiele mit Video-Feedback.

## Modul 2: Audittechniken Fit für die Praxis

Die Durchführung interner und externer Audits ist Inhalt dieses eintägigen Lehrgangsmoduls. Diverse Auditarten für unterschiedliche Typen von Organisationen gehören ebenso dazu wie die einzelnen Arbeitsschritte: Vorbereitung des Audits, Anwendung der Auditfragen, Vorab-Prüfung, Vor-Ort-Audit, Auditanalyse (mit Methoden) und Erstellung des Auditberichts. Wichtig ist auch die Bestimmung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen.

**Termine:** CBo60613 **11. – 13. Juni 2007**  
CBo60614 **3. – 5. Dezember 2007**

**Ort:** Wien

**Gebühr:** **Gesamter Lehrgang IS-Auditor**  
inkl. Prüfung und Zertifikat: € 3.060,-  
Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Modulseminar

## Schlüsselqualifikationen für erfolgreiche IT-Professionals

Referenten:

**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

### Neue Herausforderungen annehmen

Ein deutlicher Wertewandel in der Gesellschaft fordert auch im Management neue Handlungskompetenzen.

Unternehmen achten stärker als zuvor auf ganzheitlich wirksame Umsetzungskonzepte, die die neuen Managementqualitäten greifbar und lebendig werden lassen und nachhaltig integrieren.

Der Schlüssel hierzu ist ein motivorientierter und systemischer Ansatz, in der die hintergründig wirkenden Motive im Gesamtprozess des Unternehmens sowie der einzelnen Menschen ebenso beachtet werden wie die Identität, Kultur und Struktur des Unternehmens. Die Berücksichtigung systemischer Zusammenhänge ergänzt und vervollständigt diese ganzheitliche Vorgehensweise.

### Die aktuellen Schlüsselqualifikationen des IT-Managers

Der IT-Manager ist Kommunikator und Vernetzer, Organisationsentwickler, Prozessbegleiter sowie Personalentwickler in einer Funktion. In allen genannten Bereichen stehen die Prozessbegleitung und das Kompetenzmanagement, d. h. die Qualifizierung, das Coaching von Führungskräften und Mitarbeitern, im Mittelpunkt. Die Prinzipien und

Folgen der Veränderungsprozesse sind dabei ganzheitlich im Unternehmen zu integrieren und können nur langfristig erfolgreich wirken, wenn alle Beteiligten in den Gesamtprozess involviert sind und bedarfsgerecht gefördert und qualifiziert werden.

Wo Veränderungen begleitet und gestaltet werden, müssen Menschen und Abläufe prozessorientiert betrachtet und in ihrer Eigendynamik verstanden werden.

Doch nur wer die Hintergründe menschlichen Handelns kennt und die Motive anderer durchschaut, ist zielgerichtet handlungsfähig. Dies bedingt, prozessorientiert durch die Form auf die dahinter liegenden Inhalte zu schauen und diese über verschiedene Ebenen hinweg zu vernetzen und in die laufenden Prozesse aktiv mit einzubinden. Die Integration dieser Schlüsselqualitäten ermöglicht die nachhaltig erfolgreiche Entwicklung und Begleitung von (Change-)Management-Prozessen.

### Themenübersicht – Leadership-Ausbildungskonzept

#### Module

- 1 Selbstführung und Selbstmanagement
- 2 Kommunikation und Gesprächsführung
- 3 Konfliktmanagement

- 4 Führungskraft als Coach
- 5 Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP) veranlassen und umsetzen
- 6 Changemanagement, Bearbeitung und Präsentation einer Fallstudie – Zertifizierungsprüfung

### Ablauf & Kosten

Die berufsbegeleitende Leadership-Ausbildung für IT-Manager umfasst 6 Trainingsmodule, die über einen Zeitraum von ca. 6 Monaten verteilt auf 6 Trainingsblöcke vermittelt werden.

Ein Trainingsblock umfasst zwei Tage und findet in der Regel von Dienstag bis Mittwoch statt.

Die Termine werden zu Beginn der Fortbildung mit den Teilnehmern abgestimmt.

#### Seminarort

Alle Seminare finden im CON•ECT Eventcenter statt.

#### Kosten und Termine

Die Qualifizierung kostet komplett inklusive Begleitmaterial € 4.500,- bei Buchung bis zum 31.12.2006, sonst € 4.990,-  
Einzelmodule: jeweils € 990,- + MWSt.

## Unser Trainingsansatz

Im Mittelpunkt unserer Trainings stehen folgende Kernwerte:

### Ganzheitliche Handlungskompetenz

Die KARER CONSULTING BW AG zeichnet sich durch die konsequente Umsetzung eines ganzheitlichen, »motiv-orientierten« Trainingsansatzes aus, der die Hintergründe menschlichen Handelns in den Mittelpunkt stellt.

Die bedarfsgerechte Entwicklung, Förderung und Integration von analogen und linearen Kompetenzen hilft:

- ein Bewusstsein über die Hintergründe und Bedeutungen eigener Verhaltensweisen und Handlungsmuster und bedarfsgerecht neue Handlungsstrategien zu entwickeln,
- die Kompetenz zum Durchblick von Zusammenhängen und Motiven zu steigern,
- die Handlungsspielräume zu erweitern und auf diese Weise Veränderungen und Lernprozesse nachhaltig zu initiieren.

Alle Trainings der KARER CONSULTING BW AG vermitteln nachhaltig die Qualitäten einer ganzheitlichen und zukunftsfähigen Handlungskompetenz und integrieren die Ansprüche der heutigen Wirtschaft sowie die langjährigen Praxiserfahrungen aus Unternehmensberatung, Training und Coaching.

### Prozessorientierung

Die KARER CONSULTING BW AG fördert die Fähigkeit, die emotional ablaufenden Prozesse hinter den vordergründig laufenden Aktivitäten zu erkennen und zu integrieren. Damit lernen unsere Kun-

den, »sinnvoll« zu agieren und Intuition und emotionale Qualitäten mit in das tägliche Handeln einzubinden.

### Motiv-Erkennung

Ein zentraler Fokus bei unseren Trainings und Coachings ist darauf gerichtet, durch die Form auf die dahinter liegenden Inhalte zu schauen. Das bedeutet, die Muster und Motive, die hintergründig das Handeln eines Menschen bzw. den Verlauf eines Prozesses bestimmen, zu erkennen und zu verstehen. Dies schafft eine neue Sicht der Dinge, mehr Durchblick und eröffnet neue Handlungsspielräume.

### »Aufregendes« Lernen

Die respektvolle Aufregung im Rahmen eines Trainings oder Coachings verbindet neue mit vorhandenen Informationen und unterstützt damit die Vernetzung und das »Erinnern« von Inhalten. Diese werden darüber nicht nur erlernt, sondern »erlebt« und somit »begreifbar« sowie umsetzbar.

### Erkennen von systemischen Zusammenhängen

Die KARER CONSULTING BW AG entwickelt die Fähigkeit vernetzt zu denken und »sinnvolle« Schnittstellen über verschiedene systemische Ebenen hinweg zu erarbeiten bzw. zu erkennen und zu nutzen. Ziel hierbei ist, durch die Einbeziehung von systemischen Zusammenhängen das Blickfeld zu weiten und ein Bewusstsein für ein übergeordnetes Wirken zu schaffen.

## Die Referenten:

**Dr. Gerold Bläse** ist seit fünf Jahren als Senior Consultant bei KARER CONSULTING tätig. Die Kernkompetenzen der KARER-Gruppe liegen in den Bereichen des Projekt- und Prozessmanagements. Zu ihren Kunden zählen mehrheitlich international tätige Großunternehmen aus den Branchen Industrie, Finanzdienstleistungen und Transport. Dr. Bläse hat in verschiedenen Projekten die KVP-Methode ViT bereits erfolgreich eingeführt. Seine weiteren Tätigkeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Führungskräftecoaching und Personalentwicklung. Er ist auch viel gefragter Sprecher auf nationalen und internationalen Fachkonferenzen.



**Thomas Schmidt** ist seit einem Jahr als Senior Consultant bei KARER CONSULTING tätig. Seine Kernkompetenzen liegen im Bereich Training und Coaching, wo er auf eine langjährige Erfahrung im Vermitteln von Trainingsinhalten im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung zurückgreifen kann und so Trainingsgruppen den Raum für nachhaltige Veränderung bietet. Durch langjährige Tätigkeit in Großunternehmen als Produkt- und Global Business Development-Manager kennt Thomas Schmidt die Problemstellungen in Unternehmen aus eigener Erfahrung.



# Schlüsselqualifikationen Modul 1

## Selbstmanagement und Selbstführung

Referenten:

**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

Erfolgreiche Menschen sind immer auch erfolgreiche Manager ihrer selbst und ihrer Zeit. Ihnen ist bewusst, was aktuell wichtig ist und was weniger. Sie delegieren Aufgaben effizient und klar und verlieren dabei nicht ihr Umfeld aus den Augen: Sie haben es gelernt, sich innerhalb ihres Umfelds in dem sie sich bewegen, angepasst selbst zu führen. Sie schaffen es, sinnvolle Prioritäten und Grenzen zu setzen und notwendige Freiräume für Kreativitäts- und Erholungspausen zu bilden. Das Ergebnis ist eine optimale Organisation ihrer Arbeit und damit motiviertes und konzentriertes Wirken.

Selbstmanagement ist nicht starr und folgt keinem linearen Musterplan. Das Wesen eines erfolgreichen Selbstmanagements gründet zum einen auf einer prozessorientierten, ganzheitlichen Handlungskompetenz, welche tagespolitisch flexibel agieren und gleichzeitig vorausschauend und verantwortlich planen kann. Zum anderen besitzen diese Menschen ein ausgeprägtes »Selbst-Bewusstsein«. Sie wissen um ihre Leit motive, Schwächen und Stärken, besitzen eine gute Selbstwahrnehmung, und sie schätzen Teamwork.

### Ziele

Als zentrales Ziel geht es um die Selbst-Erkenntnis und davon weitergehend um die Entwicklung und Umsetzung der vorhandenen Potenziale in Bezug auf die Fähigkeit sich selbst zu managen.

### Themenausschnitte

- Schlüsselqualitäten eines ganzheitlichen Selbst- bzw. Zeitmanagements
- »Selbst-Verantwortung« das (un-)bekannte Prinzip
- Hintergründe menschlichen Handelns erkennen
- Den eigenen Lerntypus und die eigenen Arbeitstechniken erkennen und verändern
- Effiziente Delegation
- Lineares und analoges Zeitmanagement
- Wo bleibt meine Zeit? – Umgang mit Hektik und Stress
- Stressreaktionsmuster
- Selbstbewusstsein / Selbstsicherheit
- »Selbstbewusstsein« und äußeres Verhalten, Selbstbild / Fremdbild
- Erkennen typischer Zeitsünden
- Prioritäten zu setzen und konsequent zu verfolgen, ist oft das Problem

- Stärken-/Schwächenprofil der eigenen Arbeitsorganisation
- Durchführung einer Zeit-Inventur
- Acht Zeit-Gewinntipps
- »Weniger ist oftmals mehr« – Zeitpuffer richtig einplanen

**Termine:** CBo60562 **25./26. Jänner 2007**  
CBo60622 **9./10. Oktober 2007**

CBo60493 **Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 990,- für das Einzelmodul  
€ 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Schlüsselqualifikationen Modul 2

## Kommunikation und Gesprächsführung

Referenten:

**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

Überall dort, wo Menschen zusammentreffen, treffen auch Bedürfnisse, Gefühle, Erfahrungen und Erwartungen (Wellenlängen) aufeinander. Grundsätzlich gilt: »Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.« Nur was ist, wenn man sich nicht bewusst ist, wie man nach außen wirkt? Dann muss man sich zwangsläufig über die Reaktion wundern oder enttäuscht sein. Wenn das Echo nicht so ausfällt wie erwartet, sucht man die Verantwortung/Schuld häufig bei den Mitmenschen. Damit setzt man den so genannten Angriff-Verteidigungs-Kreislauf in Bewegung. Die dann auftretenden Probleme sind es, die wir tagtäglich bearbeiten und die dann zu zeitaufwändigen Konflikten führen.

Mit Mitmenschen zu kommunizieren oder sie zu führen bedeutet daher, diesen Kreislauf gar nicht erst auszulösen – oder aber die Fähigkeit zu erwerben, diesen Kreislauf zu durchbrechen. Dazu bedarf es einer gründlichen Selbstanalyse der eigenen Kommunikationsmuster, damit das Echo dem nahe kommt, was man bewusst »in den Wald hineinruft«. Selbstbewusstheit und Verständnis, sowohl für die eigene Person als auch für das Gegenüber, sind die Grundlagen und Grundsätze für eine erfolgreiche und klare Kommunikation.

Nur wer die Motive kennt, kann eine gewünschte »Wellenlänge« rhetorisch herstellen.

### Ziele

Als zentrales Ziel geht es um die Verbesserung des Kommunikationsverhaltens und damit um die Reduzierung von Missverständnissen und die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzten und Kolleginnen/Kollegen:

- bewusste Wahrnehmung von Motiven bei sich selbst und anderen
- bewusste Wahrnehmung von Körpersprache bei sich und anderen
- Durchblick auf hintergründige Gesprächsziele / Motive
- Entwicklung eines eigenen authentischen Argumentationsstils

### Themenausschnitte

- Grundsätze der Kommunikation; Kommunikationsmodelle
- Rhetorische Grundsätze
- Erlernen von Gesprächstechniken wie aktives Zuhören, Paraphrasieren, Fragetechniken, Lobtechnik, Ich-Botschaften, Du-Botschaften etc.
- Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens mit Hilfe der Deutung von Körpersprache, Spiegelung und Reflexion

- Zielorientierte Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Gesprächs
- Die Argumentationskette (Beispiele aus der Teilnehmer-Praxis) / Nutzenargumentation
- Veränderung des Kommunikationsmusters
- Missverständnisse, Störfaktoren analysieren
- Einwandbehandlung und Bewältigung von Angriffs-/Verteidigungssituationen
- Behandlung unterschiedlicher Gesprächssituationen

<b>Termine:</b>	CBo60495	<b>12./13. März 2007</b>
	CBo60623	<b>13./14. November 2007</b>

CBo60493	<b>Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket</b>
----------	---

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 990,- für das Einzelmodul  
€ 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Schlüsselqualifikationen Modul 3

## Konfliktmanagement

**Referenten:**  
**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

In Konflikten stoßen unterschiedliche Interessen und Einstellungen aufeinander. Ob ein Konflikt eskaliert oder als Chance für ein echteres Miteinander genutzt werden kann, hängt von unserer Kompetenz zum Konfliktmanagement ab. Gerade in Konflikten ist es wichtig, hinter die »Fassade« zu sehen und herauszufinden, von welchen ursächlich wirkenden Motiven und Prinzipien die Konfliktpartner geleitet werden.

Konfliktpotenzial kann über eine motivorientierte und systemische Herangehensweise schon im Vorfeld erahnt und aufgefangen werden, wenn transparent ist, welche Motive Führungskräfte, Teams und ganze Abteilungen leiten. Eine Fähigkeit, die bspw. bei Reorganisationen, Führungswechseln oder auch Unternehmenszusammenschlüssen von hoher Bedeutung für den Erfolg oder Misserfolg eines Projektes ist.

Die Entwicklung einer nachhaltigen Lösungsstrategie integriert somit alle relevanten Ebenen und berücksichtigt die ursächlich wirkenden Motive im Gesamtprozess.

Die Integration der Schlüsselqualitäten eines ganzheitlichen Konfliktmanagements ist ein wesentliches Kriterium für effiziente und erfolgreiche Arbeits- und Unternehmensprozesse.

### Ziele

- Projektionen und Übertragungen in Konflikten erkennen und auflösen
- Prinzipien erkennen, bestimmen und aufdecken
- Die Lösung eines Konfliktes muss nicht bedeuten, einen Konsens zu finden
- Erkenntnis über die Notwendigkeit, den Mut zu entwickeln, Konflikte im Augenblick auf die dahinterliegenden Projektionen zu beziehen

### Themenausschnitte

- Konfliktfrüherkennungs-Modelle
- Durchschauen der Probleme auf Hintergrundmotive
- Die zwei Seiten des Problems kennen lernen
- Anspruchsvolle Feedback-Techniken
- Aufdecken von Projektionen
- Projektionen und Übertragung in Konflikten
- Der Angriffs-Verteidigungs-Kreislauf
- Umgang mit starken Gefühlen
- Aufhebung von Schuldgefühlen
- Konflikterklärungsmodelle

<b>Termine:</b>	CBo60496	<b>17./18. April 2007</b>
	CBo60624	<b>11./12. Dezember 2007</b>
	CBo60493	<b>Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket</b>
<b>Ort:</b>	CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien	
<b>Gebühr:</b>	€ 990,- für das Einzelmodul € 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung	
	Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.	

# Schlüsselqualifikationen Modul 4

## Führungskraft als Coach

Referenten:  
**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

Die Tätigkeit einer Führungskraft beschränkt sich heutzutage nicht mehr auf reine Leistungsorientierung und Leistungsverbesserung durch Planung, Befehls- und Impulsgebung. Versteht sich die Führungskraft auch als Coach seiner Mitarbeiter, so wird die Förderung und Auseinandersetzung mit einzelnen Mitarbeitern zu einer besonderen Führungskultur im Unternehmen.

Das Ergebnis sind effizientere Arbeitsprozesse, eine höhere Motivation, Identifikation und Innovationskraft.

Eine Coachingkompetenz setzt sich aus psychologischen, interaktiven, zwischenmenschlichen und sozialen Kompetenzen zusammen und fordert die uneingeschränkte Integrität und Absicht, im Sinne des Mitarbeiters und im Einklang des Unternehmens zu intervenieren.

Der Missbrauch und die Grenzüberschreitung einer solchen vertrauensvollen Aufgabe fällt über kurz oder lang immer auf die Führungskraft selbst zurück und fordert häufig eine heftige Reaktion des Gesamtsystems heraus.

Eine sorgfältige Prüfung und Qualifizierung der Führungskraft ist hier von großer Bedeutung.

Für die Entwicklung eines individuellen Trainingsangebotes stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Sprechen Sie uns einfach an!

### Ziele

Als zentrales Ziel geht es darum, zu erlernen die spezifische Rolle eines »Coaches« gegenüber den Mitarbeitern einzunehmen:

- bewusste Wahrnehmung von Körpersprache
- bewusstes Einnehmen der Rolle als »Hebamme«

### Themenausschnitte

- Psychologische Grundlagen
- Hintergründe menschlichen Handelns erkennen
- Selbstverantwortung, das unbekannte Prinzip
- Durchbrechen des Angriff-Verteidigungs-Kreislaufes
- Geänderte Rollenanforderungen an Führungskräfte
- Prinzipien des Coachings
- Beratung, Betreuung, Intervention und Bewertung
- Profilcoaching
- Change Management
- Emotionale Intelligenz
- Schlüsselqualifikationen für Führungskräfte

**Termine:** CBo60497 **22./23. Mai 2007**  
CBo60625 **15./16. Jänner 2008**

CBo60493 **Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 990,- für das Einzelmodul  
€ 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Schlüsselqualifikationen Modul 5

## Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP) veranlassen u. umsetzen

Unternehmen sind heutzutage gefordert, Prozesse, Handlungen und Produkte im magischen Dreieck von Kosten, Qualität und Kundenorientierung ständig zu verbessern. Die Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) soll sicherstellen, dass dies in einer dauerhaften, transparenten, systematischen und kontinuierlichen Form erfolgt.

Entscheidend bei der Einführung von KVP-Aktivitäten ist die Frage, wer die (wesentlichen) Träger des Prozesses sind. Sind dies vorrangig Führungskräfte (Experten-KVP) oder sollen sich alle Mitarbeiter beim KVP beteiligen (Shop-Floor-KVP)?

Sollen KVP-Aktivitäten zu hohen Effekten führen, ist erforderlich, dass (1) Probleme systematisch identifiziert und gelöst werden, (2) über Verbesserungsideen möglichst umgehend entschieden sowie (3) notwendige Maßnahmen möglichst rasch umgesetzt werden.

Die ViT-Methode umfasst ein Pool an unterschiedlichen Vorgehensweisen und vielfältigen praxiserprobten Arbeitsmitteln, die helfen, die vorhandenen Konfliktpotenziale zu minimieren, die einzelnen Phasen des KVP in einer effizienten Form zu durchlaufen und dabei qualitätsvolle Lösungsansätze zu erarbeiten und umzusetzen. Hierzu zählen z.B. Know-why und Know-how zu den Themenbereichen Konfliktmanagement und Kommunikation, Visualisierungs-Tools zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Problemen, Infomaterialien für die Beteiligten, Lern- und Reflexionslandkarten sowie ein umfassendes EDV-Programm zum Controlling des KVP.

### Ziele

Die Teilnehmer lernen verschiedene Methoden kennen sowie deren sinnvollen Einsatz. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der KVP-Gruppenarbeit. Hierbei wird das methodische Vorgehen bei der ViT-Methode erläutert, die Organisation des Gesamtprozesses der ViT-Gruppenarbeit aufgezeigt und die Moderation von ViT-Sitzungen praktisch geübt. Außerdem wird dargestellt, wie man Führungskräfte und Mitarbeiter auf KVP vorbereitet und die Prozesse zum Laufen bringen kann.

Referenten:

**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
(KARER CONSULTING)

### Themenausschnitte

- Grundlagen der KVP-Methoden
- Die KVP-Methode – Beispiel für eine Expertenmethode
- Die ViTbasic-Methode – Beispiel für eine komplexe Shop floor-Methode
- ViT und ViTSPO – Systematische Erweiterungen der ViT-Shop floor-Methode
- Einführung von KVP-Methoden und Widerstände

<b>Termine:</b>	CB060498	<b>15./16. Februar 2007</b>
	CB060620	<b>10./11. Juli 2007</b>
	CB060625	<b>12./13. Februar 2008</b>
	CB060493	<b>Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket</b>

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 990,- für das Einzelmodul  
€ 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

# Schlüsselqualifikationen Modul 6

## Changemanagement und Fallstudie, Zertifizierungsprüfung

Referenten:  
**Gerold Bläse, Thomas Schmidt**  
 (KARER CONSULTING)

Change Management meint die Begleitung, Beratung und Steuerung von Veränderungs- und Erneuerungsprozessen bei Menschen und Organisationen. Globale Märkte, Firmenzusammenschlüsse und Verdrängungswettbewerb führen zu Unsicherheiten und beschleunigtem Veränderungs- und Erneuerungsdruck.

Aber Menschen und Organisationen können sich erst zu Neuem bekennen, wenn sie bereit sind, Altes loszulassen. Diesen häufig von vielen Unsicherheiten begleiteten Prozess produktiv zu gestalten, ist die Aufgabe des Change Managers. Er darf nicht beharren, sondern soll in der Lage sein, neueste Trends auf ihre Wirksamkeit zu hinterfragen und aktuelle Umsetzungen zu prüfen. Dies wäre dann der richtig verstandene kontinuierliche Verbesserungsprozess. Changemanagement ist dann auch immer Bewusstseinsmanagement.

Eine Organisation von einem stabilen Zustand A durch eine Unsicherheitsphase zu einem stabilen Zustand B zu begleiten, ist eine Aufgabe des Change Managements. Mehr und mehr kommt es darauf an, Veränderungen als integralen Bestandteil des Alltages zu begreifen. Organisationen müssen als lebende Systeme begriffen werden, die sich dauernd verändern und damit erneuern. Dabei gilt: Chaos und Ordnung, Veränderung und Stabilität sind keine Gegensätze mehr, sondern

zwei einander ergänzende Aspekte in einem Wachstumsprozess.

Change Management bedeutet auch, neue Führungs- und Arbeitsprinzipien zu etablieren. Dieser Tag dient der Bearbeitung eines Fallbeispiels in Sachen Change Management.

### Ziele

- Chancen und Risiken von Veränderungsprozessen überblicken und die Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches Change Management kennen
- Ein Design für die Begleitung eines Changeprozesses entwickeln können

### Themenausschnitte

- Psychologie der Veränderung: Menschen und ihre Reaktionen bei Veränderungen
- Prinzipien und Phasen des Veränderungsprozesses
- Prozess hemmende und Prozess fördernde Prinzipien, Beratungskonzepte und Interventionsstrategien
- Anwendung der Changemanagement-Prinzipien an praktischen Fallbeispielen
- Change Management und Führung

<b>Termine:</b>	CB060499	<b>20./21. März 2007</b>
	CB060621	<b>6./7. September 2007</b>
	CB060656	<b>18./19. März 2008</b>
	CB060493	<b>Jänner 2007 bis März 2008; Komplettpaket</b>
<b>Ort:</b>	CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien	
<b>Gebühr:</b>	€ 990,- für das Einzelmodul € 4.990,- für alle 6 Module der Schlüsselqualifikations-Ausbildung inkl. Prüfung	
	Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.	

# Seminar

## Führungskräfte-Training

### »Wirksam Führen«

NEU

AUSCULTA<sup>®</sup>  
MANAGEMENT  
TRAINING

Referenten:

Dipl.-Oec. Gertraud Gurschler, Peter Ofner  
(AUSCULTA Management Training)

Effektives Management ist der entscheidende Faktor für den nachhaltigen Erfolg jeder Organisation. Die Inhalte dieses Trainings beruhen auf bewährten Erkenntnissen der Führungslehre und langjährig erfolgreicher Führungspraxis.

Erhalten – Entsorgen – Innovieren

Entscheidungsträgern, Innovatoren und Praktikern aus Technik und IT werden betriebswirtschaftliche Zusammenhänge kompakt vermittelt, die Umsetzung geübt und begleitet.

#### Inhalte

##### FÜHRUNGS-GRUNDSÄTZE

- Ausrichtung auf RESULTATE
- Der BEITRAG an das GANZE
- KONZENTRATION auf WENIGES
- FÖRDERN von STÄRKEN
- VERTRAUEN und WERTSCHÄTZUNG
- Konstruktives DENKEN

##### FÜHRUNGS-AUFGABEN

- Für ZIELE sorgen
- RICHTIGES DELEGIEREN
- WIRKSAMES ENTSCHEIDEN
- REALISIEREN, KONTROLLIEREN
- FÖRDERN von MENSCHEN

##### FÜHRUNGS-WERKZEUGE

- Die SITZUNG
- Der BERICHT
- Die AUFGABENGESTALTUNG
- Persönliche ARBEITSMETHODIK
- Die systematische »ENTSCHLACKUNG« und ERNEUERUNG

##### FÜHRUNGS-VERANTWORTUNG

- BUDGET und BUDGETIERUNG
- Management von CHEFS
- Management von KOLLEGEN
- TEAMARBEIT
- LEBENSINN und FÜHRUNGSVERANTWORTUNG

#### Zielsetzung und Nutzen

Im Fokus stehen der umgehende Nutzen für die Organisation und die persönliche Karriere als Führungskraft.

Wir bearbeiten die für wirksame Manager essentiellen Themen, wie zum Beispiel:

- Was braucht meine Organisation in Zukunft?
- Was ist mein Beitrag zum Erfolg?
- Welche Risiken können auftreten?
- Welche Menschen, Mittel und Maßnahmen sind erforderlich?
- Wie optimiere ich die Kommunikation zwi-

schen den Entscheidungsträgern und Mitarbeitern?

- Wie vermeide ich Verzettlung und steigere meine Effektivität?

Bereits während des 6-monatigen Trainings wird das Erlernte im tatsächlichen Umfeld am eigenen Arbeitsplatz geübt und umgesetzt

5 Seminarblöcke je 2 Tage

1. Anmeldung spätestens 6 Wochen vor Trainingsbeginn.
2. 4 CDs des Hörbuchs anhören.
3. 2-tägiges, vertiefendes Seminar.
4. Mehrwöchige Umsetzungsphase mit Arbeitsheft und Coaching am eigenen Arbeitsplatz.
5. Feedback

Durch den Einsatz speziell entwickelter, persönlicher Arbeitshefte, gelingt die individuell abgestimmte Erarbeitung der Themen.

#### Zielgruppe

PRAKTIKER – Entscheidungsträger und Innovatoren, Führungskräfte und Führungsnachwuchskräfte aus Technik und IT

## Voraussetzungen

Veränderungswillige Spezialisten mit Kenntnis der Inhalte des Hörbuchs.

**Hinweis:** Das AuscultA Management Hörbuch »WIRKSAM FÜHREN« mit Prof. Dr. Fredmund Malik kann auch unabhängig vom Seminar zum Preis von € 100,- zzgl. MWSt. gekauft werden und wird bei Seminarbuchung wieder gutgeschrieben.

## Dauer

Ca. 6 Monate:

10 Tage (5 × 2 Tage) Seminarblöcke

4 × 6-wöchige Umsetzungsphasen mit Coaching

## Termine

10-tägiges Seminar bestehend aus den Blöcken:

- Einleitung
- Führungsgrundsätze
- Führungsaufgaben
- Führungswerkzeuge
- Führungsverantwortung
- FeedBack und Umsetzungsbegleitung

### Jänner – Juni 2007 (Tirol, Innsbruck)

25./26. Jänner 2007

1./2. März 2007

12./13. April 2007

24./25. Mai 2007

5./6. Juli 2007

### März – Oktober 2007 (Wien)

16./17. März 2007

4./5. Mai 2007

15./16. Juni 2007

24./25. August 2007

5./6. Oktober 2007

### Mai – November 2007 (Tirol, Innsbruck)

10./11. Mai 2007

21./22. Juni 2007

6./7. September 2007

18./19. Oktober 2007

30./31. Dezember 2007

## Die Referenten

**Dipl.-Oec. Gertraud GURSCHLER.** Studentin von Prof. Dr. F. Malik. Herausgeberin des AuscultA Management Hörbuches »Wirksam Führen«. Akad. Betriebswirtin und Erwachsenenbildnerin mit Schwerpunkt Führung, Personal- und Organisationsentwicklung.



### Dr. Dipl.-Ing. Peter OFNER.

Langjährige Erfahrung in der praktischen Umsetzung der Trainingsinhalte in Führungspositionen und Top Management. Trainer und Unternehmensberater zu den Themen Führungsmethodik, Management von Innovationen und Marketing, Projektmanagement, Prozessmanagement und Strategische Unternehmensführung.



**Termine:** CBo60658 **Jänner – Juni 2007** (Tirol)  
CBo60659 **März – Oktober 2007** (Wien)  
CBo60660 **Mai – Nov. 2007** (Tirol)

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 3.350,- inkl. Hörbuch, Seminarunterlagen, Arbeitshefte, Coaching  
Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

# CON•ECT Training Institute: Voice-over-IP-Security-Workshop (Sicherheitsrisiken bei IP-Telefonie aufzeigen)

Referent:  
**Enno Rey**  
(ERNW Enno Rey Netzwerke GmbH)

Telefonie über das Internet Protocol (Voice over IP, kurz »VoIP«) ist in aller Munde. Sei es die Verlockung »kostenfrei« zu telefonieren, das Einsparungspotential beim Verschmelzen von TK- und IT-Landschaft und -personal oder die Verknüpfung von zahlreichen Messaging-Diensten mit CRM-Programmen u. Ä.: der Phantasie sind (fast) keine Grenzen gesetzt und beflügelt die Vorstellungskraft so mancher Unternehmensführung. Dieser Workshop zeigt Ihnen auf, welche Auswirkungen VoIP auf das Sicherheitsniveau Ihres Netzwerkes hat, wie einfach es ist, VoIP-Telefonate abzuhören/aufzuzeichnen, welche aktuellen Schwachstellen & Angriffe es auf VoIP-Infrastruktur gibt und mit welchen Maßnahmen Sie dem begegnen können.

## Workshop-Inhalte

### VoIP – Begriffe/Konzepte/Protokoll-Grundlagen

- Protokolle (SIP/H.323/RTP)
- Komponenten (Call-Manager, SIP-Registrar, SIP-Proxy, Media-Gateways)
- Endgeräte (Hardphones, Softphones) Sicherheits-Features und Sicherheits-Lücken von VoIP.
- Angriffe gegen Telefone (etwa Raum-Mithören) und zentrale Komponenten (Call-Manager).

- Mitlesen/Mithören von Telefonaten
- Angriffe gegen Komponenten und Protokolle
- Sicherstellung der Verfügbarkeit.
- Schnittstellen zur klassischen Telefonie.

### Sicherheitsmaßnahmen

- Verschlüsselung mit SRTP
- Sicherungsmaßnahmen für SIP
- Trennung von VoIP und Daten mittels Netzwerkdesign (Voice-VLANs, MPLS etc.)
- Herausforderungen an Management und Revision durch VoIP. Checklisten für Audit/Revision

## Zielgruppe

Systemadministratoren, Netzwerkadministratoren, Projektleiter, IT-Leiter, IT-Revisoren, Datenschutzbeauftragte, Datensicherheitsbeauftragte

## Der Referent:

**Enno Rey** (CISSP, CISA) ist technischer Geschäftsführer respektive Security Officer der ERNW Enno Rey Netzwerke GmbH (Heidelberg). Neben der formalen Sicherheitsarbeit nach BS7799/ISO17799 sowie der Durchführung von Penetrations-Tests und Audits großer und mittlerer Netze besteht seine Tätigkeit zur Zeit hauptsächlich aus IT-Security Research.



**Termine:** CT060627 **15. Februar 2007**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 750,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWST.

# Terminübersicht

Buchungs- Nummer	Termin(e)	Dauer	Titel, Referenten
CB060587	22. – 24. 1. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060573	23./24. 1. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060562	25./26. 1. 07	2	Selbstmanagement und Selbstführung. G. Bläse, T. Schmidt
CB060607	31. 1. – 2. 2. 07	5	Agiles Projektmanagement. Ch. Gernert
CB060532	5. – 7. 2. 07	3	Effiziente Prozessmodellierung. Ch. Gernert
CB060534	8./9. 2. 07	2	Software-Aufwandschätzung. Ch. Gernert
CB060482	12. – 14. 2. 07	3	Mastering Software Architectures. P. Hruschka
CB060498	15./16. 2. 07	2	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP). G. Bläse, Th. Schmidt
CB060564	20. 2. 07	1	Compliance und Governance. G. Reimoser
CB060652	21./22. 2. 07	2	Bildungscontrolling. N. Freund
CB060601	26. 2. – 3. 3. 07	6	Manager's Certificate in IT Service Management. U. Buhl, M. Lindinger, L. Buhl
CB060631	5./6. 3. 07	2	Einführung und Auswahl einer Configurations Management Database. M. Lindinger
CB060575	6./7. 3. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060600	12./13. 3. 07	2	Einführung und Auswahl einer Configurations Management Database. M. Lindinger
CB060495	12./13. 3. 07	2	Kommunikation und Gesprächsführung. G. Bläse, T. Schmidt
CB060588	12. – 14. 3. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060609	12. – 15. 3. 07	4	Information Security Manager. G. Schreiber, H. Geyer, M. Frank, J. Brunner
CB060565	15./16. 3. 07	2	Datenmanagement – Datenqualität. U. Windheuser
CB060530	15./16. 3. 07	2	Risiken in IT-Projekten professionell managen. Ch. Gernert
CB060616	26. 3. 07	5	Softwarelizenz-Management. B. Schweitzer
CB060571	19. – 23. 3. 07	5	ITIL-Practitioner-Zertifizierung: »Release & Control«. U. Buhl, P. Lehmann
CB060899	16./18. 4. 07	2	Software Maintenance. H. Sneed
CB060496	17./18. 4. 07	2	Konfliktmanagement. G. Bläse, T. Schmidt
CB060568	19./20. 4. 07	2	Serviceorientierte Architektur (SOA). G. Starke
CB060527	23./24. 4. 07	2	Effektives Requirements Engineering mit UML. P. Hruschka
CB060533	7. – 9. 5. 07	3	Effiziente Prozessmodellierung. CH. Gernert
CB060608	10./11. 5. 07	2	Software-Aufwandschätzung. Ch. Gernert
CB060638	21. 5. 07	3	Geschäftsprozessmanagement. R. Strobl, T. Rausch
CB060610	21. – 24. 5. 07	4	Information Security Manager. G. Schreiber, H. Geyer, M. Frank, J. Brunner
CB060497	22./23. 5. 07	2	Führungskraft als Coach. G. Bläse, T. Schmidt

Buchungs- Nummer	Termin(e)	Dauer	Titel, Referenten
CB060577	22./23. 5. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060585	25. 5. 11	1	Service Level Agreements & Service Level Management. P. Lehmann
CB060613	11. – 13. 6. 07	3	Information Security Auditor. G. Schreiber, P. Soudat
CB060589	18. – 20. 6. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060529	25./26. 6. 07	2	Agile Software-Entwicklung. P. Hruschka
CB060529	27. – 29. 6. 07	3	Agiles Projektmanagement. Ch. Gernert
CB060603	2. – 7. 7. 07	6	Manager's Certificate in IT Service Management. U. Buhl, M. Lindinger, L. Buhl
CB060579	3./4. 7. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060498	10./11. 7. 07	2	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP). G. Bläse, T. Schmidt
CB060590	16. – 18. 7. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060569	4./5. 9. 07	2	Serviceorientierte Architektur (SOA). G. Starke
CB060499	6./7. 9. 07	2	Changemanagement / Fallstudie / Zertifizierungsprüfung. G. Bläse, T. Schmidt
CB060572	17. – 21. 9. 07	5	ITIL-Practitioner-Zertifizierung: »Release & Control«. U. Buhl, P. Lehmann
CB060545	10. – 12. 9. 07	3	Mastering Software Architectures. P. Hruschka
CB060645	13./14. 9. 07	3	Effektives Requirements Engineering mit UML. P. Hruschka
CB060611	18. – 21. 9. 07	4	Information Security Manager. G. Schreiber, H. Geyer, M. Frank, J. Brunner
CB060591	1. – 3. 10. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060605	8. – 13. 10. 07	6	Manager's Certificate in IT Service Management. U. Buhl, M. Lindinger, L. Buhl
CB060622	9./10. 10. 07	2	Selbstmanagement und Selbstführung. G. Bläse, T. Schmidt
CB060581	23./24. 10. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060650	29./30. 10. 07	2	Einführung und Auswahl einer Configurations Management Database. M. Lindinger
CB060612	12. – 15. 11. 07	4	Information Security Manager. G. Schreiber, H. Geyer, M. Frank, J. Brunner
CB060592	12. – 14. 11. 07	3	ISTQB®. A. Kyriakopoulos
CB060623	13./14. 11. 07	2	Kommunikation und Gesprächsführung. G. Bläse, T. Schmidt
CB060572	26. – 30. 11. 07	5	ITIL-Practitioner-Zertifizierung: »Release & Control«. U. Buhl, P. Lehmann
CB060614	3. – 5. 12. 07	3	Information Security Auditor. G. Schreiber, P. Soudat
CB060058	4./5. 12. 07	2	ITIL-Foundation. U. Buhl, D. Jaskotka, P. Lehmann
CB060586	6. 12. 07	1	Service Level Agreements & Service Level Management. P. Lehmann
CB060624	11./12. 12. 07	2	Konfliktmanagement. G. Bläse, T. Schmidt

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Kaiserstraße 14/2  
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36 - 36  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36 - 10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

**TEILNAHMEGEBÜHREN:** Die Teilnahmegebühren verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und gelten für jeweils einen Teilnehmer. In der Teilnahmegebühr eingeschlossen sind die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

**ZAHLUNGSBEDINGUNGEN:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Die Rechnungsbeträge sind zahlbar netto innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt, spätestens aber 1 Tag vor Veranstaltungsbeginn. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

**RÜCKTRITT:** Ab einer Stornierung der Anmeldung später als 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn

Das Arbeitsmarktservice (AMS) der Wiener ArbeiterInnen Förderungsfonds (WAFF) und der Europäische Sozialfonds (ESF) unterstützen Unternehmen und Beschäftigte bei der laufenden Weiterentwicklung Ihres Qualifikationsspektrums. Nähere Informationen im CON•ECT-Office.

wird die volle Tagungsgebühr fällig. Sie können aber gerne einen Ersatzteilnehmer nennen.

**ABSAGE:** Bei zu geringer Nachfrage oder aus anderen Gründen, die die Veranstalter nicht zu vertreten haben, kann ein Kurs auch nach erfolgter Anmeldebestätigung abgesagt werden. Sie erhalten in diesem Fall alle bereits gezahlten Gebühren erstattet, weitere Ansprüche gegen die Veranstalter oder die Dozenten bestehen nicht.

**SONDERKONDITIONEN:** Bei gleichzeitiger Buchung mehrerer Mitarbeiter eines Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlass von 10 % auf die Teilnahmegebühr. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

## Anmeldung

CON•ECT  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich verbindlich zu folgendem Seminar an:

Buchungsnummer:	Titel:	
Firma:		
Veranstaltungsdatum:	Preis (zuzüglich 20 % MWST): €	
Titel:		
Vorname:		
Nachname:		
Funktion:		
Straße:		
PLZ:	Ort:	
Telefon:		Fax:
E-Mail:		
Datum:	Unterschrift/Firmenstempel:	

● Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

● Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden. (Nichtzutreffendes bitte streichen)