

SCHULUNGEN

In Zusammenarbeit mit den Fachspezialisten
aus unserem Netzwerk

**Information
Vorbesprechung
Anmeldung**

panOptimum GmbH

Monika Lanz
Postfach 11
8184 Bachenbülach

Kontakt

Tel. 043 422 9082
E-Mail: monika.lanz@panoptimum.ch

Angebot

Projektmanagement

Führen von Projekten aus der Perspektive des Managements	5
Management von Agilen Projekten	6
Software- / IT-Projektmanagement	7

Projektmanagement-Themen

Konfigurations- und Änderungsmanagement	9
Kostenschätzung in Software-Projekten	10
Projekt-Retrospektive – Blick zurück mit Perspektive	11
Risikomanagement in Software-Projekten	12

Requirements Engineering

IREB Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level	14
--	----

Anforderungsmanagement

Spezifikation von Anforderungen / Business Analyse	16
--	----

Software-Entwicklung & -wartung

Agile Vorgehensweisen – Qualität anders	18
Entwicklungsdokumentation in Software-Projekten	19
Grundlagen der Integration von Software-Systemen	20
Software-Wartung – die andere Seite der Medaille	21

Prüfung und Analyse von Software

Review-Technik (Inspections) in Entwicklung und Konstruktion	24
Grundlagen des systemischen Software-Tests	25
Software-Metriken in der Praxis	26
Moderation von Reviews (Inspections)	27
Management und Koordination der Tests	28

Prozessmanagement

Bewerten von Prozessen in der IT	30
Prozesse in der IT-Entwicklung & im IT-Bereich steuern und verbessern	31
Technik der internen Audits	32

Qualitätsmanagement

Software-Qualitätsmanagement	34
Qualitätssicherung bei der Beschaffung von Software	35

Organisationsentwicklung

Operationalisieren von Strategien	38
Von der Vision zur Unternehmens-Strategie	39

Interkulturelle Kompetenz

Increase productivity and improve customer satisfaction: How to provide a great international customer service	41
Weitere Themen auf Wunsch	42

Überfachliche Seminare	
Schriftliche Mitteilungen gezielt(er) anbringen	44
Emotionale Intelligenz, richtig eingesetzt	45
Interaktion in Organisationen: mehr als nur Worte	46
Das Team der Dozierenden für Sie	47

**Information
Vorbereitung
Anmeldung**

panOptimum GmbH

Monika Lanz
Postfach 11
8184 Bachenbülach

Kontakt

Tel. 043 422 9082
E-Mail: monika.lanz@panoptimum.ch

Projektmanagement

Führen von Projekten aus der Perspektive des Managements

Lernziel	Der Teilnehmer kennt die wichtigsten Grundsätze des Projektmanagements aus der Sicht der Führungskraft, die Projektleiter führen muss und/oder in Lenkungsgremien für Projekte Einsitz nimmt. Er ist sich seiner Verantwortung für die finanziellen Risiken bewusst und weiss, dass der Projektleiter nach seinem Projekt und nur nach diesem schauen muss und dass die Führungskraft die Konflikte zwischen den Interessen des Projekts und der Organisation auflösen muss. Er kennt die Grundlagen der Bewertung des Fortschritts sowie die Frühindikatoren für sich abzeichnende Probleme. Er kann objektive Kriterien (Kennzahlen) für Entscheide erarbeiten und nutzen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung können Führungsinstrumente und die aktuelle Organisation als Ausgangspunkt übernommen werden.
Teilnehmerkreis	Entscheidungsträger in Software-Firmen und in der IT, IT-Verantwortliche, Projekt-Portfolio-Manager, Programm-Manager, Verantwortliche in Produkt-Marketing oder -Entwicklung, Verantwortliche für Software-Entwicklung
Voraussetzungen	Erfahrung mit Software oder IT-Projekten, sei es als Projektleiter oder als Mitglied von Projektsteuerungsgremien
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache ½ Tag: bedingt Streichen der Übungen und Kürzen einzelner Themen
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in Diskussionen sowie Gruppenarbeiten
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Management von Agilen Projekten

Lernziel	Die Teilnehmer verstehen die Stärken und Schwächen agiler und traditioneller Vorgehens- und Arbeitsweisen. Sie kennen die entscheidenden Kriterien für die Auswahl und die Chancen und Fallen beim Einführen agiler Ansätze. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage zu entscheiden ob, und wenn ja wie, sie agile Ansätze in ihrer Organisation einführen wollen. Vor allem wissen sie, welche Prozesse unangetastet bleiben können, wenn man agiler wird. Und sie haben erkannt, welche kulturellen Voraussetzungen günstig sind für den Wandel.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich; Beispiele: - Einbettung in eigene Vorgehensweise - Anpassung der vorhandenen Führungsinstrumente - Entwicklung spezifischer Führungsinstrumente usw.
Teilnehmerkreis	Entscheidungsträger in Software-Firmen und in der IT, IT-Verantwortliche, Projekt-Portfolio-Manager, Programm-Manager, Verantwortliche in Produkt-Marketing oder -Entwicklung, Verantwortliche für Software-Entwicklung (Kunde oder Lieferant)
Kursdauer	½ Tag (4 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 90 Minuten (2 Lektionen): Einstieg und Überblick zu den wesentlichsten Punkten 1 Tag: Gewisse Themen werden vertieft und in Gruppen erlebt
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in Diskussionen sowie Gruppenarbeiten
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 340.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Software- / IT-Projektmanagement

Lernziel Der Teilnehmer kennt die wichtigsten Grundsätze des Projektmanagements. Er weiss, wie man auf der Basis der Beurteilung von Risiken und methodischer Kostenschätzung plant. Er kennt die Grundlagen der Bewertung des Fortschritts und ist in der Lage die Frühindikatoren für sich abzeichnende Probleme zu erkennen. Er kann objektive Kriterien (Kennzahlen) für Entscheide erarbeiten und nutzen. Die Grundsätze des Umgangs mit den am Projekt beteiligten Menschen und die Rolle der Kommunikation sind ihm bewusst.

Firmen-spezifische Anpassungen Auf Anfrage möglich
Bei einer innerbetrieblichen Durchführung lassen sich die gelernten Sachverhalte anhand eines konkreten Projekts in der Firma üben

Teilnehmerkreis Führungskräfte in Informatik, in Software-Entwicklung und – Abwicklung; Gesamtprojektleiter in Projekten, in denen Software-Entwicklung als Teilprojekt enthalten ist; Software-Projektleiter in Kundenprojekten; Entwickler, die Projektleitungsaufgaben übernehmen sollen

Voraussetzungen Grundkenntnisse in Software Engineering und/oder mehrjährige in Informatik- oder Software-Entwicklungsprojekten

Kursdauer 3 Tage

Varianten Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
2 Tage bedingen das Streichen einiger Themen und das Kürzen der Übungen; 4 Tage erlauben eine Erweiterung der Übungen

Art Seminar mit Präsentation, Diskussion, Übungen

Sprache Deutsch, Englisch, Slowakisch

Kursleitung Dozent Infogem

Kurskosten CHF 2040.00 / Teilnehmer

Teilnehmerzahl mind. 5, max. 16

Kursort bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof.
Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Projektmanagement-Themen

Konfigurations- und Änderungsmanagement

Lernziel Die Teilnehmer kennen die Bedeutung der Konfigurationsverwaltung von Software sowie die Konzepte, Methoden und Werkzeuge für den praktischen Einsatz. Sie sind in der Lage, in ihrer Arbeitsumgebung die Konfigurationsverwaltung von Software zu organisieren und die benötigten Hilfsmittel auszuwählen.

Firmen-spezifische Anpassungen Auf Anfrage

Teilnehmerkreis Mitarbeiter aller Stufen in der Software-Entwicklung

Kursdauer 2 Tage
Varianten Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
1 Tag: Gewissen Themen und Gruppenarbeiten werden weggelassen

Art Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion und kleine Übungen

Sprache Deutsch

Kursleitung Dozent Infogem

Kurskosten CHF 1360.00 / Teilnehmer

Teilnehmerzahl mind. 5, max. 16

Kursort bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof.
Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

(Kursdaten/-zeiten)

Kostenschätzung in Software-Projekten

Lernziel	Der Teilnehmer kennt die Rolle der Kostenschätzung in der Planung und die Motivation für Kostenschätzung mit algorithmischen Modellen. Er hat einen Überblick über die verfügbaren Methoden.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage Als Übungsbeispiel lässt sich ein konkretes Projekt verwenden. Hierzu sind die Informationen über das Projekt allen Teilnehmern zugänglich zu machen
Teilnehmerkreis	Mitarbeiter aller Stufen in der Software-Entwicklung
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache Auf Anfrage
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Verschiedene Übungen
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Projekt-Retrospektive – Blick zurück mit Perspektive

Lernziel	Der Teilnehmer kennt das grundsätzliche Vorgehen für eine Projekt-Retrospektive. Er beherrscht einige Techniken, die in den einzelnen Schritten eingesetzt werden können und kennt einige mehr. Die Bedeutung und Aufgabe der Rolle des Moderators ist ihm bewusst und er kennt die benötigten Hilfsmittel für die Projekt-Retrospektive. Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, Projekt-Retrospektiven zu planen, organisieren und moderieren oder effizient mitzuwirken.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage
Teilnehmerkreis	Personen, die Interesse daran haben, aus den in Projekten gemachten Erfahrungen wirksam Lehren zu ziehen. Das können Projektleiter, IT-Manager, Prozesseigner in IT, Qualitätsmanager, aber auch Projektmitarbeiter sein.
Voraussetzungen	Erfahrung mit IT-Projekten
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 2 Tage: Schulung gepaart mit der Retrospektiv eines konkreten Projekts
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt werden einige Techniken
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 12
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Risikomanagement in Software-Projekten

Lernziel	Die Teilnehmer kennen den Unterschied zwischen Risiko und Problem, den Stellenwert des Risikomanagements, Ansätze zur Identifikation von Risiken in Software-Projekten, den Umgang mit den erkannten Risiken insbesondere ihre Bewertung und die Auswahl der Maßnahmen, die Zeitpunkte im Projektverlauf für die Beschäftigung mit den Risiken, die organisatorischen Vorkehrungen für das Management der Risiken. Sie haben das erworbene Wissen an einem Projekt aus der eigenen Firma angewendet.
Firmen-spezifische Anpassungen	Gemäss Varianten (s. unten). Andere Anpassungen auf Anfrage
Teilnehmerkreis	Das Seminar richtet sich an Projektleiter, Software-Manager sowie Mitarbeiter in der Software-Entwicklung und Qualitätssicherung
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 1 Tag: bedingt das Streichen einiger Themen und/oder von Gruppenarbeiten; bei firmeninterner Durchführung lässt sich ein Beispiel aus dem Unternehmen heranziehen. Hierzu wird die Charakterisierung des Projekts auf ca. 10 Seiten benötigt.
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Einzel- und Gruppenarbeiten
Sprache	Deutsch, Englisch, Slowakisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 12
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Requirements Engineering

IREB Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level

Lernziel	Die Teilnehmer kennen alle im IREB Lehrplan für Foundation Level definierten Lerninhalte. Die Begriffswelt des Requirements Engineerings wird erschlossen und Kenntnisse der Methoden und Techniken vermittelt; der Teilnehmer weiss sie einzuordnen und kann die Notationen der Modellierungstechniken verstehen. Er kennt die vier Haupttätigkeiten des Requirements Engineers, das Erheben, Dokumentieren, Prüfen und Verwalten von Anforderungen. Der Inhalt folgt weitgehend dem Buch Klaus Pohl, Chris Rupp: Basiswissen Requirements Engineering aus dem dpunkt.verlag. Nach dem Besuch des Seminars besteht die Möglichkeit, eine Prüfung zum Erlangen des Zertifikats CPRE FL zu bestreiten, die von der Personal-Zertifizierungsstelle der SAQ abgenommen wird.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage Als Fallbeispiel können in betriebsinternen Seminaren eigene Fälle aus den laufenden Projekten verwendet werden.
Teilnehmerkreis	Business Analysten und Requirements Engineers resp. Personen, die es werden wollen
Kursdauer	3 Tage Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	keine
Art	Seminar mit Prüfung am Ende zur Erlangung des Zertifikats Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt wird die Spezifikation von Anforderungen an einem Fallbeispiel, das mit verschiedenen Methoden bearbeitet wird.
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 2040.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Anforderungsmanagement

Spezifikation von Anforderungen / Business Analyse

Lernziel	Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, Anforderungen an einfache Systeme mit Software-Anteil selbständig zu spezifizieren. Die Teilnehmer wissen, welchen Inhalt eine Anforderungsspezifikation liefern muss und was die Merkmale einer guten Anforderungsspezifikation sind. Sie kennen die notwendigen Schritte zur Erreichung dieses Ziels, die Möglichkeiten und Grenzen, welche die Methoden zur Modellierung eines Systems bieten, sowie die Techniken zur Prüfung eines Anforderungsdokuments.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage Die Schwerpunkte lassen sich je nach Bedürfnis des Unternehmens setzen und entsprechend gewisse Themen vertieft behandeln oder weglassen. Als Einstieg kann, als Ausgangspunkt für Verbesserungen, ein typisches Anforderungsprofil geprüft werden. Als Fallbeispiel können in betriebsinternen Seminaren eigene Fälle aus den laufenden Projekten verwendet werden
Teilnehmerkreis	Personen, die Systeme mit Software-Anteil in Auftrag geben oder an der Realisierung beteiligt sind, z.B. Anwender, Projektmanager, Projektleiter und Software-Ingenieure
Voraussetzungen	Erfahrung in Entwicklungsprojekten ist von Vorteil
Kursdauer	3 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache Auf Anfrage. Fokussieren auf das Erarbeiten der Anforderungen; Weglassen von Requirements Management. Ergänzung durch Werkzeugunterstützung
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt wird die Spezifikation von Anforderungen an einem Fallbeispiel, das mit verschiedenen Methoden bearbeitet wird.
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 2040.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 12 (bei mehr Teilnehmern leidet die Qualität der Betreuung bei den Übungen)
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Software-Entwicklung & -Wartung

Agile Vorgehensweisen – Qualität anders

Lernziel	Die Teilnehmer verstehen den Hauptunterschied zwischen robusten Vorgehensweisen „nach altem Muster“ und den agilen Vorgehensweisen. Sie haben einen Überblick über die agilen Methoden und lernen Extreme Programming näher kennen. Sie wissen, welche Ziele mit dem XP-Ansatz verfolgt und welche Prinzipien befolgt werden. Sie lernen die Rollen in einem XP-Vorhaben und die Techniken, welche den einzelnen Rollen bzw. dem Zusammenwirken der Rollen zur Verfügung stehen. Sie verstehen, auf welche Art dieser Ansatz die Produktivität in den IT-Projekten und die Qualität der gelieferten Systeme steigert.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich
Teilnehmerkreis	Projektleiter sowohl der Kunden (Fachabteilung) als auch der Lieferanten (IT-Abteilung), Software-Entwickler, Programmierer, Tester sowie Mitarbeiter in Qualitätsmanagement, d.h. alle, die an einem IT-Vorhaben in irgendeiner Rolle mitwirken
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 1 Tag: Gewisse Themen und Gruppenarbeiten werden weggelassen.
Art	Workshop: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion sowie Gruppen- und Einzelübungen
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Entwicklungsdokumentation in Software-Projekten

Lernziel Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, Entwicklungsdokumentation in Software-Projekten sinnvoll zu planen, zweckmässig zu verfassen und selbst zu prüfen. Er kennt den Unterschied zwischen Projekt- und Produkt-Dokumenten, kennt den Zweck der einzelnen Dokumente und ihre inhaltliche Abgrenzung. Er ist in der Lage, die wichtigsten Merkmale der Produkt-Dokumente zu bestimmen und bei ihrem Verfassen die angemessene Sprache zu gebrauchen.

Firmen-spezifische Anpassungen Nach Absprache möglich

Teilnehmerkreis Mitarbeiter in der Software-Entwicklung; sowohl Projektleiter als auch Software-Entwickler

Kursdauer 2 Tage
Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache

Varianten keine

Art Workshop: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt wird die Ausarbeitung von Dokumentenplänen, Inhaltsverzeichnissen und das Verfassen von Texten

Sprache Deutsch, Englisch, Slowakisch

Kursleitung Dozent Infogem

Kurskosten CHF 1360.00 / Teilnehmer

Teilnehmerzahl mind. 5, max. 14

Kursort bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof.
Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Grundlagen der Integration von Software-Systemen

Lernziel	Die Teilnehmer kennen das Wesen der Integration und ihre Abgrenzung bzw. Schnittstellen zu anderen Disziplinen. Sie können in einem Vorhaben das angemessene Vorgehen für die Integration auswählen. Sie sind befähigt, die einzelnen Tätigkeiten des Integrators auszuführen und zu dokumentieren und sich die benötigten Werkzeuge zurechtzulegen. Die Kenntnisse und Fähigkeiten eines Integrators sind ihnen bekannt und sie wissen, wie man sie erwerben kann.
Firmen-spezifische Anpassungen	Anpassungen, z.B. eine echte Fallstudie aus der Firma, sind auf Anfrage möglich
Teilnehmerkreis	Das Seminar richtet sich primär an Personen, die das Handwerk des Integrators erlernen wollen, seien sie Software-Entwickler, Programmierer oder Tester. Es eignet sich auch für Software-Manager, Projektleiter oder Architekten sowie Mitarbeiter in Software-Qualitätsmanagement, die den Prozess der Integration verstehen wollen. Angesprochen sind Mitarbeiter von Firmen, für welche die Integration gegenüber der Entwicklung an Bedeutung gewinnt.
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache Bei 3 Tagen kann eine Fallstudie durchgeführt werden, in der Aspekte der Integration an einem konkreten Vorhaben behandelt werden können.
Art	Seminar: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion, Gruppenarbeit
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Software-Wartung – die andere Seite der Medaille

Lernziel	Die Teilnehmer kennen all die Prozesses in der Entwicklungsorganisation, die nicht mit der Erstentwicklung zu tun haben, sondern vorwiegend parallel zu der Nutzung der Software von Bedeutung sind. Sie kennen die Unterschiede zwischen Entwicklung und Wartung bezüglich der verschiedenen Aspekte der Wirkungsweise einer Organisation. Sie kennen die Kriterien, nach denen sie für ihre eigene Organisation die richtige Konstellation all der Aspekte bestimmen und praktizieren können.
Firmen-spezifische Anpassungen	Beschreibung in Vorbereitung
Teilnehmerkreis	Das Seminar richtet sich primär an Verantwortliche in den Organisationen, in denen Software (IT) gepflegt und ihr Einsatz unterstützt wird. Es richtet sich an Software- und IT-Manager, Projektleiter sowie Mitarbeiter im Qualitätsmanagement, die den Prozess der Wartung verstehen und gestalten müssen.
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeit nach Absprache Beschreibung in Vorbereitung
Art	Seminar
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Prüfung und Analyse von Software

Review-Technik (Inspections) in Entwicklung und Konstruktion

Lernziel	Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, in Reviews als effizienter Gutachter mitzuwirken. Die Teilnehmer kennen die wesentlichen Merkmale von verschiedenen Review-Techniken und haben den Ablauf von technischen Reviews und die zugehörigen Regeln verstanden. Sie sind in der Durchführung von "technischen Reviews" geübt und in der Lage, Review-Berichte mit der erforderlichen Präzision zu erarbeiten.
Firmen-spezifische Anpassungen	Gemäss Varianten (s. unten). Weitere Anpassungen auf Anfrage möglich. Für die Review-Sitzungen können firmen- oder projekt-spezifische Unterlagen verwendet werden
Teilnehmerkreis	Personen, die Zwischenergebnisse der Entwicklung zu beurteilen haben, z.B. Anwender, Führungskräfte, Mitarbeiter in Führung und Verkauf, Projektleiter, Software-Entwickler, Mitarbeiter im Qualitätswesen
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache - 1 Tag: bedingt das Streichen einiger Themen und das Verkürzen der Übungen - Moderatoren: Die Review-Sitzungen im Kurs können die Kandidaten für die Moderation vorbereiten und leiten. Idealerweise besuchen diese Kandidaten ein früheres Review-Seminar - Verzahnung Schulung-Projektarbeit: Die Schulung wird in zwei Phasen durchgeführt. In der ersten werden die Grundlagen und die Theorie der Vorbereitung auf die Review-Sitzung behandelt. Die zweite Phase folgt minimal 1, maximal 2 Wochen später. In der Zwischenzeit bereiten sich die Teilnehmer auf die Review-Sitzung vor. Vor deren Durchführung werden Vorgehen und Verhalten in der Sitzung erörtert. Nach der Sitzung folgt die Besprechung der restlichen Themen. Diese Variante kann in ein laufendes Projekt eingebaut werden.
Art	Workshop: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt wird die Durchführung eines technischen Reviews
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 12 (so können in den Übungen zwei Reviews parallel geführt werden. Bei mehr Teilnehmern wird ein zusätzlicher Betreuer für die Übungen notwendig.)
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Grundlagen des systemischen Software-Tests

Lernziel	Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, systematisch vorzugehen beim Planen, Vorbereiten, Durchführen und Auswerten von Tests. Der Teilnehmer kennt den Wert des systematischen Vorgehens beim Testen, er kennt die verschiedenen Arten von Tests und ist mit den Methoden zur Auswahl von Testfällen vertraut. Er ist in der Lage, die benötigten Test-Dokumente zu erstellen und fähig, die Güte des Tests zu beurteilen sowie Tests zu planen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Gemäss Varianten (s. unten). Andere Anpassungen auf Anfrage möglich
Teilnehmerkreis	Personen, die fertige Software-Produkte abnehmen müssen, z.B. Anwender, Projektleiter, Mitarbeiter in Marketing, sowie Personen, die entwickelte Teile des Software-Produkts testen müssen, z.B. Software-Entwickler und –Tester, Mitarbeiter im Qualitätswesen.
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 1 Tag: bedingt das Streichen einiger Themen und das Verkürzen von Übungen. In diesem Fall empfiehlt es sich, einen Schwerpunkt zu legen, entweder auf das Planen und Managen der Tests oder auf die Auswahl und das Spezifizieren der Testfälle. Bei den Übungen kann für die Auswahl der Testfälle kann im Kurs die Software aus einem laufenden Projekt der Firma verwendet werden.
Art	Workshop: Referat mit Erarbeitung des Stoffes in der Diskussion. Geübt werden die Auswahl der Testfälle beim Black-Box- und White-Box-Test sowie die Spezifikation von Testfällen
Sprache	Deutsch, Slowakisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 12
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Software-Metriken in der Praxis

Lernziel	Der Teilnehmer ist befähigt, in seiner Firma dem Messen zum Durchbruch zu verhelfen. Die gesehenen Beispiele aus der Praxis kann er mit geringem Aufwand anwenden und er ist in der Lage, mit den vorgestellten Vorgehensweisen Software-Metriken zu definieren und anzuwenden, die auf seine Umgebung zugeschnitten sind. Neben den Metriken von Software-Produkten kennt er auch Kennzahlen zur Beurteilung von Software-Projekten und -Entwicklungsprozessen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Nach Absprache möglich
Teilnehmerkreis	Software-Manager, Software-Einkäufer, Produkt Manager, Projektleiter, Software Ingenieure und Verantwortliche für Qualitätsmanagement in der Software-Entwicklung und –Wartung
Voraussetzung	Erfahrung in Software-Projekten ist vorteilhaft
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 3 Tage: Ausbau der Messtheorie oder der Übungen möglich
Art	Workshop: Vortrag mit Diskussion, Einzelarbeit und Gruppenübungen zur Vertiefung
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Moderation von Reviews (Inspections)

Lernziel	Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, Reviews zu organisieren und zu moderieren. Die Teilnehmer kennen die Aufgaben des Moderators im Review-Ablauf und sind in der Lage, diese wirksam auszuführen. Sie sind mit den grössten Schwierigkeiten bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben konfrontiert gewesen und kennen die entsprechenden Abhilfen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Nach Absprache und gemäss Varianten (s. unten) möglich
Teilnehmerkreis	Personen, die für die Rolle des Moderatoren vorbereitet werden sollen oder bereits in ihrer Organisation mit dem Moderieren von technischen Reviews betraut sind.
Voraussetzung	Grundausbildung in Review-Technik
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 1 Tag: bedingt das Streichen einiger Themen und Übungen Bei den Übungen können firmen- oder projektspezifische Unterlagen verwendet werden. Ebenso lassen sich firmen- oder projektspezifische Richtlinien im Seminar berücksichtigen
Art	Workshop: Referat mit Erarbeiten des Stoffes in der Diskussion. Übungen und Fallstudien
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14 (damit können in den Übungen zwei Gruppen parallel geführt werden. Bei mehr Teilnehmern ist ein zusätzlicher Betreuer für die Übungen notwendig.)
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Management und Koordination der Tests

Lernziel	Der Teilnehmer kennt diejenigen Charakteristiken der Review- und Testverfahren, die bei ihrer Auswahl in der Testplanung eine Rolle spielen. Er kennt alle Einflussfaktoren für die Strenge der Prüfung, für ihre Nachvollziehbarkeit und Kosten und ist in der Lage, diese anhand einer Risikoanalyse abzuwägen, das Prüfen in einem Vorhaben zu konzipieren, die einzelnen Prüfungen zu planen und ihre Durchführung zu organisieren sowie die Entscheidungsgrundlagen für die Freigabe zu liefern. Nach dem Besuch des Seminars ist der Teilnehmer befähigt, die Verantwortung für das Teilprojekt Testen zu übernehmen
Firmen-spezifische Anpassungen	Für die Testplanung kann im Kurs ein laufendes Projekt der Firma als Beispiel verwendet werden. Andere Anpassungen auf Anfrage möglich
Teilnehmerkreis	Personen, die mit der Rolle des Test-Managers oder des Qualitätsverantwortlichen betraut sind oder für die Testplanung in einem Projekt verantwortlich zeichnen, Mitarbeiter im Qualitätswesen, aber auch Software-Manager und -Projektleiter, damit sie vertraut sind mit den Aufgaben bezüglich Prüfungen, falls kein Test-Manager oder Qualitätsverantwortlicher da ist.
Kursdauer	2 Tage Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	1 Tag: bedingt das Streichen einiger Themen und Verzicht auf Übungen. In dem Fall empfiehlt es sich, einen Schwerpunkt zu legen, entweder auf das Planen oder Managen der Tests.
Art	Workshop: Referat mit Erarbeiten des Stoffes in der Diskussion. Geübt wird die Testplanung in einem Projekt aus der Praxis der Teilnehmer.
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Prozessmanagement

Bewerten von Prozessen in der IT

Lernziel	Sie lernen im Kurs die Rolle der Audits und Assessments sowie deren Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse in einer Organisation. Sie wissen, wer Interesse an solchen Prüfungen hat und mit welchen Zielsetzungen sie durchführen lässt. Sie beherrschen das Planen, Vorbereiten, Durchführen sowie Auswerten der Audits und Assessments und verstehen, wie die Ergebnisse zum Einleiten von Korrektur- und Vorbeugemassnahmen genutzt werden. Die Prozesse der Bereitstellung von IT inkl. Entwicklung als auch des IT-Betriebs sind berücksichtigt.
Firmen-spezifische Anpassungen	Beschreibung in Vorbereitung
Teilnehmerkreis	Führungskräfte, die Verantwortung tragen für Prozesse und Interesse haben an deren Verbesserung; Mitarbeiter, betraut mit der Analyse und Bewertung der Prozesse in der eigenen Organisation oder bei Lieferanten von Produkten oder Dienstleistungen
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache Beschreibung in Vorbereitung
Art	Seminar
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Prozesse in der IT-Entwicklung & im IT-Betrieb steuern und verbessern

Lernziel Sie lernen die Prozesse sowohl in der Entwicklung als auch im Betrieb der IT und insbesondere sind Ihre Sinne geschärft für den Übergang zwischen Entwicklung und Betrieb bzw. deren Zusammenwirken. Die Brücke zwischen den verschiedenen Modellen ist geschlagen, die meistens nur entweder die Entwicklung oder den Betrieb abdecken, wie RUP oder CMMI und ITIL oder COBIT. Sie lernen also die Abgrenzung (Steckbrief) und das Zusammenwirken der Prozesse (Prozessmodell) in den verschiedenen typischen Situationen, wie IT komplett im Hause, IT Betrieb ausgelagert und IT Betrieb und Teile der Entwicklung ausgelagert. Die Gestaltung der einzelnen Prozesse ist nicht im Fokus, ihre Steuerung über Kennzahlen und stetige Verbesserung schon eher.

Firmen-spezifische Anpassungen Beschreibung in Vorbereitung

Teilnehmerkreis Verantwortliche für Prozesse, Prozessingenieure und Qualitätsmanager in der IT

Kursdauer 1 Tag (8 Lektionen)
Varianten Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Beschreibung in Vorbereitung

Art Seminar

Sprache Deutsch

Kursleitung Dozent Infogem

Kurskosten CHF 680.00 / Teilnehmer

Teilnehmerzahl mind. 6, max. 16

Kursort bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof.
Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Technik der internen Audits

Lernziel	Der Teilnehmer kennt Bedeutung und Nutzen von Audits, speziell ihren Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse in einer Organisation. Er weiss, welche unterschiedlichen Arten von Audits es gibt und was ihre Zielsetzungen sind, wie man Audits plant, vorbereitet, durchführt und über deren Ergebnisse berichtet und schliesslich, wie diese Ergebnisse auszuwerten und Massnahmen abzuleiten sind.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage Bei einer innerbetrieblichen Durchführung kann das Auditieren an einer konkreten Situation im Unternehmen geübt werden
Teilnehmerkreis	Führungskräfte, die Verantwortung tragen für Prozesse und interne Audits als Führungsinstrument einsetzen wollen. Mitarbeiter, die mit Auditieren im eigenen Unternehmen oder bei Lieferanten von Produkten oder Dienstleistungen betraut sind und für Korrekturen und Vorbeugemassnahmen zu sorgen haben
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache 1,5 oder 2 Tage, je nach dem, wie viel Wert auf ausgedehnte Übungen gelegt wird
Art	Workshop: Präsentation, Diskussion, Gruppenarbeit
Sprache	Deutsch, Slowakisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Qualitätsmanagement

Software-Qualitätsmanagement

Lernziel	Der Teilnehmer lernt mit dem Begriff Qualität sorgfältiger umzugehen. Er wird mit den typischen Problemen im Umfeld der Software-Entwicklung mit gesicherten Erkenntnissen zur Lösung dieser Probleme konfrontiert. Die Grundlagen und Grundsätze der Prozesse Projektmanagement, Entwicklung, Prüfung und Konfigurationsmanagement inkl. Änderungsmanagement sind ihm vertraut. Der Sinn und Unsinn der Dokumentation von Prozessen und, vor allem, die Wege zu ihrer Verbesserung sind dem Teilnehmer bekannt und er ist informiert über die existierenden Normen und Bewertungsmodelle.
Firmen-spezifische Anpassungen	Nach Absprache möglich Anhand firmenspezifischer Unterlagen können Gruppenarbeiten eingebaut werden. Auch lassen sich die in der Firma verwendeten Begriffe/Bezeichnungen übernehmen. Themen können hinzugefügt oder weggelassen, Schwerpunkte nach Gegebenheiten / Bedürfnissen der Firma gelegt werden
Teilnehmerkreis	Projektleiter, in deren Projekten Software eine wesentliche Rolle spielt; Qualitätsleiter, in deren Verantwortungsbereich Software produziert, angeschafft oder gewartet wird; Software-Entwickler, die in grösseren Vorhaben mitwirken, in denen Software-Qualitätsmanagement betrieben wird.
Kursdauer	3 Tage Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	keine
Art	Seminar: Referat mit Kurzübungen und Diskussionen, evtl. Übungen in Gruppen
Sprache	Deutsch, Slowakisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 2040.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Qualitätssicherung bei der Beschaffung von Software

Lernziel	Die Teilnehmer kennen die Bedeutung der angemessen formulierten Anforderungen und wie man von den Bedürfnissen künftiger Benutzer zu den Anforderungen gelangt, Kriterien für den make-or-buy-Entscheid, kritische Angaben in einer Ausschreibung, die vertraglich relevanten Aspekte des Beschaffungsprojekts, die Verfahren zu Abnahme der Software und dem Umgang mit Mängeln, Verfahren an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten und Kunden. Nach dem Seminar sind sie in der Lage, den häufigsten Problemen in Beschaffungsvorhaben vorzubeugen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Nach Absprache möglich Firmenspezifische Vorgaben in Form von Richtlinien, Dokumentvorlagen oder Checklisten können eingebaut und die gebräuchlichen Begriffe übernommen werden. Themen können hinzugefügt oder weggelassen, Schwerpunkte nach Gegebenheiten / Bedürfnissen der Firma gelegt werden. In der Gruppenarbeit kann an einem konkreten Beschaffungsfall aus der Firma geübt werden.
Teilnehmerkreis	Leiter von Unternehmen und Projekten, in denen Software beschafft wird. Mitarbeiter in Projekten mit Evaluation und Einführung von Standard-Software
Kursdauer	2 Tage
Varianten	Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache keine
Art	Seminar: Referat mit Kurzübungen und Diskussionen, evtl. Übungen in Gruppen
Sprache	Deutsch, Slowakisch
Kursleitung	Dozent Infogem
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 14
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Organisationsentwicklung

Operationalisieren von Strategien

Lernziel	Die Teilnehmer lernen wie Unternehmensstrategien umgesetzt werden können. Sie lernen wie der Aufbau eines Programm Managements oder ein Portfolio Management erfolgen kann und wie diese gesteuert werden. Es werden Vorgehen vorgestellt wie Umsetzungsgrad und Erfolg einer Strategie gemessen werden können.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung können die Instrumente mit den aktuellen Firmendaten in die Übungen eingebracht werden.
Teilnehmerkreis	Führungskräfte, Strategie-Fachleute und Interessierte, welche sich mit der Umsetzung von Strategien auseinandersetzen (wollen).
Voraussetzung	Erfahrungen mit den Fragestellungen rund um die Implementierung von Strategien.
Kursdauer	2 Tage Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	1 Tag Aufbau und Steuerung eines Projekt Portfolios oder Programm Managements; 1 Tag Aufbau eines Messsystems für die Umsetzung und Erfolgsmessung von Strategien
Art	Seminar mit Präsentation sowie Übungen in der Gruppe
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Beat Hofer, Dozent panOptimum GmbH
Kurskosten	CHF 1360.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 20
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Von der Vision zur Unternehmens-Strategie

Lernziel	Der Teilnehmer kennt die wichtigsten Grundsätze zur Entwicklung einer Unternehmensstrategie. Er lernt zwischen Vision, Leitbild und Strategie zu unterscheiden und diese 3 Elemente zu erarbeiten. Es werden die gebräuchlichsten strategischen Instrumente vorgestellt und mit Übungsbeispielen vertieft. Der Teilnehmer lernt was ein Wertschöpfungssystem ist und wie dieses erarbeitet wird.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung können die Instrumente mit den aktuellen Firmendaten in die Übungen eingebracht werden.
Teilnehmerkreis	Führungskräfte, Strategie-Fachleute und Interessierte, welche sich mit strategischen Fragestellungen auseinander setzen (wollen).
Voraussetzung	Vertraut-Sein mit strategischen Fragestellungen
Kursdauer	4 Tage Daten sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	1 Tag Vision und Leitbild 2 Tage Wertschöpfungssysteme und ihre Wirkung 1 Tag Instrumente der strategischen Gestaltung
Art	Seminar mit Präsentation sowie Übungen in der Gruppe
Sprache	Deutsch, Englisch
Kursleitung	Beat Hofer, Dozent panOptimum GmbH
Kurskosten	CHF 2720.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 5, max. 20
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Interkulturelle Kompetenz

Increase productivity and improve customer satisfaction: How to provide a great international customer service

Lernziel	<p>Businesses and managers increasingly realize the importance of cultural aspects in customer services. In order to maximize the success of the services, the employees need to understand the diversity of their customers. The effectiveness of the services also depends on intercultural skills.</p> <p>The course will help employees to communicate effectively to customers with a diverse background and to cope with intercultural situations. This contributes to establish long-term relationships with customers. After completion of the course the participant will be able to understand how to assess customer's needs, communicate with diverse people, and increase customer's satisfaction</p>
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich
Teilnehmerkreis	Relationship Managers, Customer Service Representative, Sales Agents, Call Centers, and HR.
Voraussetzung	Experience in Customer Services, Relationship Management or Sales.
Kursdauer	½ Tag
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache Ausbau auf 1 oder 2 Tage je nach Bedarf oder Interesse möglich
Art	Presentations, case studies, and discussions
Sprache	English
Kursleitung	Idil Wittmann-Abubakar
Kurskosten	CHF 340.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 12
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Weitere Themen auf Wunsch, z.B.

- Interkulturelle Teamentwicklung
- Diversitymanagement und interkulturelles Coaching für Führungskräfte
- Human Performance Technology

**Firmen-
spezifische
Anpassungen**

Auf Anfrage möglich

Kursdauer

zu bestimmen, je nach Thema
Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache

Sprache

Deutsch / English

Kursleitung

Samuel van den Bergh

Kurskosten

CHF 680.00 / Tag und Teilnehmer

Teilnehmerzahl

mind. 6, max. 12

Kursort

bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof.
Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Academia

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Überfachliche Seminare

Schriftliche Mitteilungen gezielt(er) anbringen

Lernziel	Mit vielen Praxisbeispielen lernen die Teilnehmenden ihre Ausdrucksweise so zu verbessern, dass die firmeninterne und -externe Kommunikation gezielter, einfacher (zu handhaben) und klarer wird. Theorien, Tipps und Übungen zu „Dos und Don'ts“ in der schriftlichen Kommunikation unterstützen Ihre Mitarbeitenden merklich, sei es bei Briefen oder E-Mails an den Kunden, sei es bei internem schriftlichem Austausch.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung kann nach einer Vorbesprechung auf spezielle Gegebenheiten, Situationen oder Schwierigkeiten eingegangen werden.
Teilnehmerkreis	Alle interessierten Mitarbeitenden
Voraussetzungen	keine
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen) Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	2 Tage: ermöglicht das Ausweiten von Theorie und Übungen auf weitere interessante und hilfreiche sprachliche Aspekte
Art	Seminar mit Präsentation von Theorien und Anwendung in Übungen, Gruppen- und Einzelarbeiten
Sprache	Deutsch
Kursleitung	Monika Lanz, Dozentin panOptimum GmbH
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 20
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Emotionale Intelligenz, richtig eingesetzt

Lernziel	In fünf Schritten lernen die Teilnehmenden ihre Emotionale Kompetenz auf praktische Art erkennen, benennen und bewusst einsetzen. Es geht darum, eigene Reaktionen und Gefühle zu erkennen und zu verstehen, mit ihnen umzugehen (z.B. mit plötzlichem Unmut einem Kollegen gegenüber), um sie dann im passenden Zeitpunkt und mit überlegten Worten effizient einzusetzen. Gute Firmen- und Geschäftsbeziehungen bauen auf diese Fähigkeiten auf. Das individuelle und gezielte Umgehen mit Menschen schafft Vertrauen und ganzheitlichen Erfolg.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung kann nach einer Vorbesprechung auf spezielle Gegebenheiten, Situationen oder Schwierigkeiten eingegangen werden.
Teilnehmerkreis	VerantwortungsträgerInnen aller Bereiche; Kommunikationsfachleute, grundsätzlich aber alle interessierten Teammitglieder
Voraussetzungen	keine
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen) Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache
Varianten	½ Tag: bedingt Streichen einzelner Themen und Kürzen von Übungen
Art	Seminar mit Präsentation von Theorien und Anwendung in Übungen, Gruppen- und Einzelarbeiten
Sprache	Deutsch, auf Wunsch Englisch
Kursleitung	Monika Lanz, Dozentin panOptimum GmbH
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Interaktion in Organisationen: mehr als nur Worte

Lernziel	Die Teilnehmenden lassen sich zunächst auf ausgewiesene Theorien ein, die vor allem feinstoffliche Aspekte einer Begegnung zwischen Menschen beschreiben und klären. Sie bilden die Basis dafür, das mögliche Misslingen einer Begegnung (eines Gesprächs) schneller zu erkennen, die Gründe dafür wahrzunehmen und Methoden anzuwenden, um sie zu einem Erfolg für beide Seiten zu machen.
Firmen-spezifische Anpassungen	Auf Anfrage möglich Bei betriebsinterner Durchführung kann nach einer Vorbesprechung auf spezielle Gegebenheiten, Situationen oder Schwierigkeiten sowie auf besondere Fragen der Teilnehmenden eingegangen werden.
Teilnehmerkreis	VerantwortungsträgerInnen sowie Teammitglieder aller Bereiche
Voraussetzungen	keine
Kursdauer	1 Tag (8 Lektionen)
Varianten	Datum sowie genaue Kurszeiten nach Absprache ½ Tag: bedingt Streichen einzelner Themen und Kürzen von Übungen
Art	Seminar mit Präsentation von Theorien und Anwendung in Übungen, Gruppen- und Einzelarbeiten
Sprache	Deutsch, auf Wunsch Englisch
Kursleitung	Monika Lanz, Dozentin panOptimum GmbH
Kurskosten	CHF 680.00 / Teilnehmer
Teilnehmerzahl	mind. 6, max. 16
Kursort	bei Ihnen vor Ort oder in Zürich, Nähe Bahnhof. Auf Wunsch organisieren wir auch ein Seminarhotel für Sie

Anmeldung

panOptimum GmbH

043 422 9082

monika.lanz@panoptimum.ch

Das Team der Dozierenden für Sie

- Samuel van den Bergh** Professor an der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW), Mitbegründer der eigenen Ausbildungs- und Beratungsfirma, van den Bergh Thiagi Associates GmbH. Er studierte Anglistik und Germanistik. Seit den frühen neunziger Jahren richtete er seine eigene Ausbildung vermehrt auf das Gebiet der interkulturellen Kommunikation und Kompetenz. Er spezialisiert sich darauf, Organisationen und ihre Mitarbeiter im Wirtschafts- wie im Ausbildungssektor beim Wandel und der Intensivierung der internationalen Zusammenarbeit zu unterstützen.
- Karol Frühauf** Mitbegründer der *INFOGEM AG* in Baden; seit 1987 Berater auf dem Gebiet Software Engineering und – Projektmanagement sowie Qualitätsmanagement; vor 1987 bei BBC Brown Boveri & Cie Entwickler, Projektleiter, Qualitätsmanager und in Führungspositionen auf dem Gebiet der Netzleittechnik
- Thomas Haas** Abschluss Wirtschaftsinformatik an der Universität Zürich; baut mit Leidenschaft agil stabile Software- und IT-Systeme; Berater bei *INFOGEM AG* mit Schwerpunkten in Software Engineering, Software-Architektur, Projektmanagement sowie Einsatz von Methoden und Tools in Prozessverbesserungen; Erfahrungen in allen Disziplinen des Software Engineering, als Projekt- und Qualitätsmanager und in leitender Funktion
- Oliver Hoeffleur** Abschluss Wirtschaftsinformatik an der Universität Zürich; Berater bei *INFOGEM AG* mit Schwerpunkten Software Engineering, Projektmanagement, sowie Einsatz von Methoden und Tools zur Prozessverbesserung; Erfahrungen als Berater, Near-Shore Software-Projektleiter in der Produktentwicklung, Produktmanager und Bereichsleiter
- Beat Hofer** Mitglied der Geschäftsleitung panOptimum GmbH. Abschluss in Wirtschaftsinformatik, Betriebs- und Volkswirtschaft. Executive MBA in Strategie und Leadership. Doctoral Study in Leadership and Organisational Change, University of Phoenix, USA. Langjährige Führungserfahrungen im Beratungsumfeld und Dienstleistungssektor. Kernkompetenzen in Leadership- und Managementberatung; Unternehmensstrategien und Organisational Change.
- Monika Lanz** Mitglied Geschäftsleitung panOptimum GmbH
dipl. Übersetzerin, mehrjährige Führungserfahrung im Bildungswesen (Fachhochschule)
dipl. Körpertherapeutin und psychologische Beratungen in eigener Praxis

Helmut Sandmayr Mitbegründer der *INFOGEM AG* in Baden; Promotion an der ETH Zürich in Informatik; seit 1987 Berater auf dem Gebiet Software Engineering und Projektmanagement sowie Qualitätssicherung; vor 1987 in der Industrie in verschiedenen Führungspositionen

Idil Wittmann-Abubakar

born in Mogadishu, Somalia. In her teens, her family started its journey of migration.
co-founder of the Global Citizenship Program at the University of Massachusetts Boston and lecturer at the African Language Program at Harvard University. Bachelor degree in Managerial Information System and Operation Management, and a Masters degree in International Relations from McCormack School of Policy Studies. Qualified administrator for Intercultural Development Inventory. Widely worked together with youth, college students, migrant communities, and civil rights organizations on cultural identity in gender, race, religion, and language.

Stefan Zeder

dipl. Wirtschaftsinformatiker, MAS Project Management, Berater und Projektmanager bei *INFOGEM AG*; langjährige Erfahrung als Projektmanager und als Führungskraft; ausgewiesene Kenntnisse im Bereich Projekt- und Qualitätsmanagement, sowie Systems Engineering