

## Workshoptermine 1/2012

Zutreffendes bitte ankreuzen

### Zeitmanagement und Aufwands- schätzung für Entwickler und Projektmitarbeiter

Do. 2. Februar 2012        
Do. 15. März 2012     

### Prozessorientierung in IT-Projekten

Di. 13. März 2012     

### Integriertes Projektmanagement für Software und IT-Unternehmen

Di. 7. Februar 2012        
Do. 22. März 2012     

### Kundenorientierung für Service- mitarbeiter

Do. 9. Februar 2012        
Do. 8. März 2012     

### Teilnahmegebühr 690.--€ zzgl. MwSt.

### Fit für 2012?- Kompaktseminar für IT- Unternehmer

Fr. 24. Februar 2012     

### Teilnahmegebühr 795.--€ zzgl. MwSt.

**Auch „Im-Haus“ buchbar fragen Sie nach**

**Anmeldung: Fax-Nr. 069/ 978 488-88**

Wir nehmen an dem nebenstehenden  
Workshop teil:

\_\_\_\_\_  
(Vor- und Zuname)

\_\_\_\_\_  
(Vor- und Zuname)

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
e-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

**BARTHEL & PARTNER**

Rödelheimer Bahnweg 21  
D-60489 Frankfurt/Main

Telefon 069 / 978 488-0 • Telefax 069 978 488-88  
Mobil 0171 / 548 91 11 • www.barthel-partner.de  
e-mail: workshop@barthel-partner.de

**BARTHEL & PARTNER**

**Wir beraten**

**Softwarehäuser,  
Systemhäuser,  
IT-Dienstleister**

**und**

**IT-Bereiche**

**von**

**Unternehmen**

**Workshoptermine  
1. Quartal 2012**

Alle Seminare finden in Frankfurt/Main statt. In den  
Teilnehmergebühren sind enthalten die digitalen  
Seminarunterlagen, das Mittagessen, Kaffeepausen  
und alle Konferenzgetränke.

Alle Workshops können auch als Im-Haus-  
Workshop gebucht werden. Fordern Sie ein  
individuelles Angebot an.

**www.barthel-partner.de**

## Die Seminarthemen und Inhalte:

### *Zeitmanagement und Aufwandschätzung für Software und IT-Unternehmen*

- ❖ **Zeit und Ziele – Zeitgefühl und Selbsteinschätzung** – Voraussetzung um effizient zu arbeiten
- ❖ **Zeitmanagement Regelkreis - Ein „Werkzeugkasten“ speziell für IT-Unternehmen** – damit Sie wissen welche „Werkzeuge“ Ihnen wofür weiterhelfen
- ❖ **Zielsetzung - Ziel-Mittel-Analyse** - Damit Sie Ihre Ziele nicht aus den Augen verlieren
- ❖ **Planung - Grundregeln der Zeitplanung** – Damit Ihre Planung auch Realität wird
- ❖ **Aufwandsschätzung in IT-Projekten** Parameter zur Aufwandschätzung - damit Ihre Projekte just in time sind
- ❖ **Entscheidungen strukturiert getroffen** – damit Sie das Richtige zur rechten Zeit tun
- ❖ **Realisation und Organisation** - Wie identifiziert und eliminiert man Zeitfresser?
- ❖ **Instrumente zur Selbstkontrolle** – zur Selbstreflektion
- ❖ **Information und Kommunikation** – Bewusste Kommunikation

### *Prozessorientierung in IT-Projekten*

- ❖ **Warum Prozessorientierung?**
- ❖ **Prozessmanagement im Unternehmen**
- ❖ **Integriertes Prozessmanagement**
- ❖ **Strategieordnungsrahmen für die Prozessorientierung in Unternehmen**
- ❖ **Die Phasen eines Prozessmanagementsystems im Unternehmen – damit die Vorgehensweise stimmt**

- ❖ **Checkliste fürs Prozessmanagement** – damit nichts vergessen wird
- ❖ **Die Lösungsspirale** – als Lösungsstrategie für verbesserungsfähige Zustände
- ❖ **Der Veränderungsprozess als System immanente Aufgabe**
- ❖ **10 Spielregeln zu ständigen Organisationsverbesserungen**
- ❖ **Beurteilungen von Prozessänderungsrisiken** – damit alle die Risiken kennen

### *Integriertes Projektmanagement für Software und IT-Unternehmen*

- ❖ **Projektmanagement für Softwareprodukte und – Projekte** - Analyse der Ursachen
- ❖ **Die optimale Releaseplanung** - setzen Sie die richtigen Prioritäten
- ❖ **Optimale und vollständige Anforderungserhebung** - mit systematischen Fragestellungen geht`s leichter –
- ❖ **Strukturiertes Projektmanagement** - damit Ihre Kunden von Ihnen lernen
- ❖ **Projektplanung viel zu aufwendig?** - wir zeigen Ihnen wie es einfacher geht
- ❖ **Überblick und Einblick in parallel laufende Projekte** - damit Sie die Übersicht über Projektgrenzen hinaus behalten
- ❖ **Organisiertes Risikomanagement** - wie vermeiden Sie Fehler ?
- ❖ **Risikomanagement - wie Sie Projektrisiken bewerten**
- ❖ **Teambildung** - damit Sie Teamrisiken vorher erkennen und vermeiden können
- ❖ **Konfliktmanagement** - Ursachen

### *Kundenorientierung für Servicemitarbeiter*

- ❖ **Warum Kundenorientierung ?** – Damit das Ziel verloren geht
- ❖ **Was verstehen wir unter Kundenorientierung?** – Damit wir vom gleichen sprechen
- ❖ **Was verstehen Ihre Kunden als Kundenorientierung?** – damit die Erwartungshaltung stimmt
- ❖ **Wo arbeiten wir kundenorientiert?** – Damit wir wissen wo wir stehen
- ❖ **Kennzahlen zum Service-management** – Wie steuert ein IT-Unternehmen erfolgreich seine Serviceressourcen?
- ❖ **Kennen Sie das Serviceverhalten ihrer unterschiedlichen Kundengruppen?** – damit ihre Maßnahmen den größtmöglichen Nutzen stiften
- ❖ **Welche Ursachen haben unsere Schwachstellen?** – Damit wir wissen, was wir Veränderungen sollten
- ❖ **Grenzen der Kundenorientierung?** Verträge/SLA`s versus Kundenverhalten
- ❖ **Varianten der Serviceorganisation** – Wie arbeiten andere IT-Unternehmen – und wie erfolgreich sind sie dabei
- ❖ **Welche Prozesse müssten an die Kundenorientierung angepasst werden?** – weil Kunden ihre Fragen/Probleme gelöst bekommen möchten
- ❖ **Wie optimiert man Ticketbearbeitungszeiten?** – Erfahrungen aus der IT-Praxis und Empfehlungen zur Vorgehensweise
- ❖ **Stand-up Übungen für kundenorientiertes Verhalten an der Hotline** – damit sie in der Praxis sehen wie bestimmte Verhaltensweisen auf ihre Kunden wirken