



Die smarte Kursverwaltung

Professionell. Vielseitig. Kundenorientiert.



KURSE. SEMINARE. FIRMENTRAINING. COACHING.

Was ist SEMCO®?

SEMCO® steht für eine moderne Seminar- und Kursverwaltung, die Ihre Mitarbeiter zeitsparend und effizient im Tagesgeschäft unterstützt. Sie findet ihren Einsatz bei Firmentraining, Coaching, Seminaren jeglicher Ausrichtung und im Bereich der innerbetrieblichen Weiterbildung.

AUSGANGSPUNKT

Mitarbeiter von Schulungsunternehmen sind heutzutage mit einer Vielzahl von Aufgaben konfrontiert. Kurse und Anmeldungen müssen kontinuierlich gepflegt und bearbeitet werden. Trainer müssen informiert und mit Unterlagen versorgt werden. Die Kommunikation mit den Kunden spielt eine große Rolle und die Webseite soll stets aktuelle Daten anzeigen. Insbesondere wenn bisher noch manuell mit Word und Excel gearbeitet wird, nimmt die Eingabe und Aktualisierung der Daten im Tagesgeschäft bei einem wachsenden

Buchungsaufkommen immer mehr Zeit in Anspruch. Zeit, die eigentlich für andere Aufgaben sinnvoll eingesetzt werden könnte, um ein Unternehmen weiterzuentwickeln.

HIER SETZT SEMCO AN

SEMCO zeichnet sich durch eine zentrale Datenhaltung aus. Bei Eingabe neuer Daten werden alle benötigten Listen und Dokumente automatisch in Ihrem Unternehmensdesign aktualisiert. Damit sparen Sie nicht nur viel Zeit, sondern beweisen Ihren Kunden auch Ihre Professionalität.

01 PROFESSIONELLE KUNDENKOMMUNIKATION

Privatpersonen und Geschäftspartnern stehen alle Buchungsunterlagen in Echtzeit zur Verfügung. Bei Bedarf inklusive eines automatischen E-Mail-Versands und des Einsatzes eines professionell gestalteten Kundenportals.

02 HOHE MITARBEITERAKZEPTANZ

Routinearbeiten werden automatisch erledigt und führen nachweislich zu einer Zeitersparnis im Tagesgeschäft. Alle Informationen sind übersichtlich abgelegt und können jederzeit abgerufen werden. Eine intuitive Bedienung ist ein Hauptmerkmal von SEMCO und führt zu einer hohen Mitarbeiterakzeptanz.

03 ABBILDUNG IHRER GESCHÄFTSPROZESSE

SEMCO führt Ihre Mitarbeiter durch die eingerichteten Geschäftsprozesse, damit diese fehlerfrei und termingerecht durchlaufen werden.

04 EINBINDUNG IHRER TRAINER

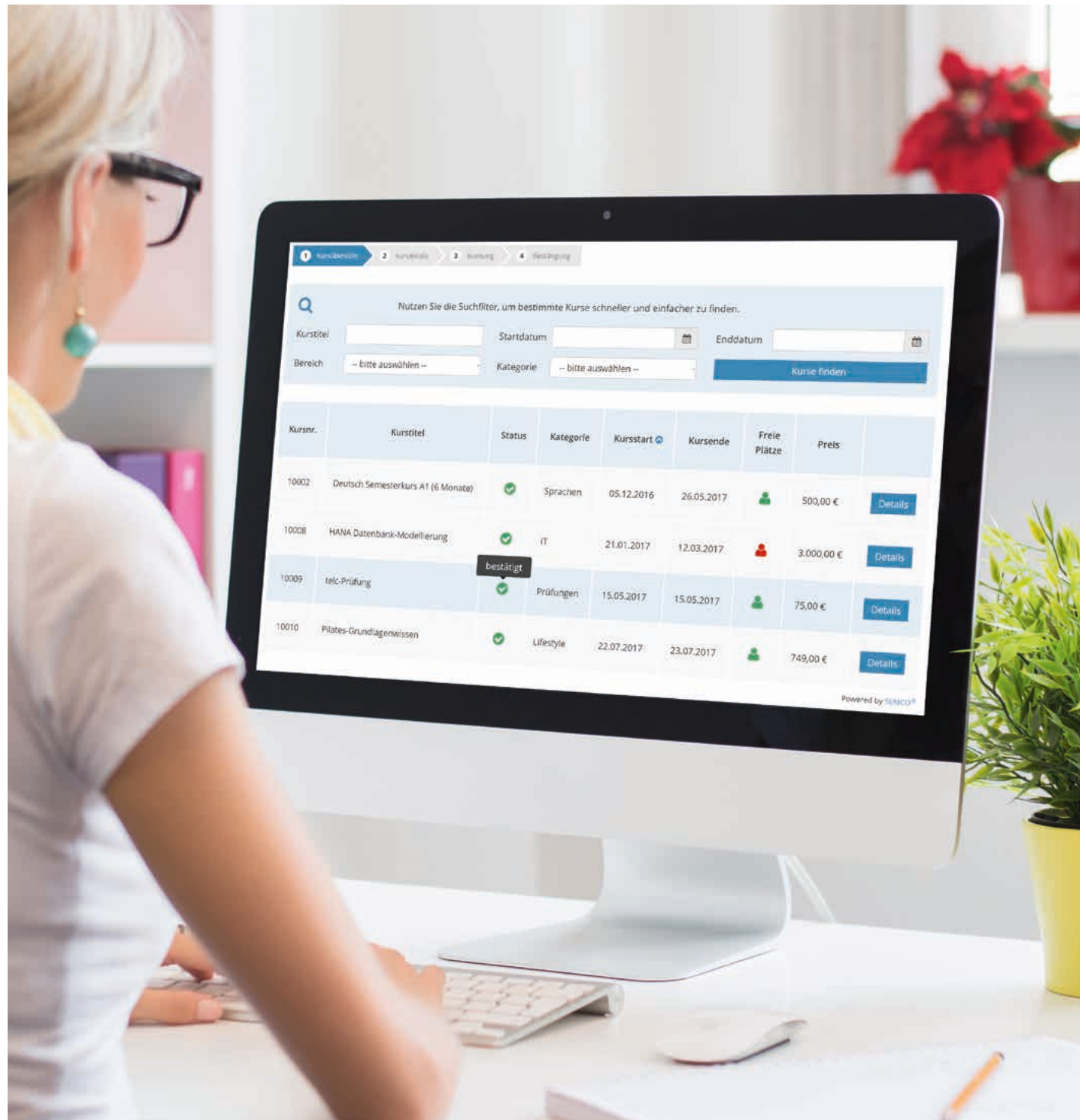
Über einen Onlinezugang können Ihre Trainer alle relevanten Kursinformationen einsehen, für sie ausgestellte Dokumente abrufen, sowie geleistete Arbeitszeiten und Teilnehmeranwesenheiten rückmelden.

05 DATENAUSTAUSCH MIT IHRER WEBSEITE

Legen Sie fest, welche Kurse online veröffentlicht werden sollen. SEMCO sorgt für eine Synchronisierung, so dass die Daten auf Ihrer Webseite jederzeit aktuell sind.

06 ÜBERBLICK FÜR DIE GESCHÄFTSLEITUNG

Berichte und Auswertungen müssen nicht mehr angefordert werden, sondern können jederzeit abgerufen werden.



Vielseitig einsetzbar

SEMCO® ist eine flexible und anpassbare Unternehmenssoftware und wird täglich in den unterschiedlichsten Branchen erfolgreich eingesetzt.





SPRACHKURSE



COMPUTERKURSE



BERUFLICHE WEITERBILDUNG



WORKSHOPS



FIRMENTRAINING



COACHING



LIFESTYLE UND GESUNDHEIT

Eine individualisierbare Standardsoftware

SEMCO® ist eine modular aufgebaute Branchensoftware. Sie allein entscheiden, welche Funktionen Sie benötigen. SEMCO lässt sich dabei individuell so anpassen, dass die von den Kunden gewünschten Geschäftsprozesse exakt abgebildet werden.

01 PLANUNGSSICHER
Unternehmen wachsen mit der Zeit und es entstehen dadurch neue Anforderungen oder Geschäftsprozesse. SEMCO passt sich dem Unternehmen an, indem jederzeit zusätzliche Module und Funktionen eingerichtet werden können.

02 ZUKUNFTSSICHER
SEMCO wird kontinuierlich weiterentwickelt und um neue Funktionen erweitert. Viele Anregungen aus der Praxis fließen dabei ein und stehen danach jedem Kunden zur Verfügung.

03 VORKONFIGURIERT
Vorkonfigurierte Systeme sorgen dafür, dass SEMCO in kürzester Zeit in Unternehmen installiert und eingerichtet werden kann. Sie sparen dadurch Geld und Zeit.



ZENTRALE DATENHALTUNG



Ihre Daten befinden sich auf speziell gesicherten Servern in einem ISO-zertifizierten Rechenzentrum. Durch tägliche Backups müssen Sie sich keine Sorgen um die Datensicherheit machen.

Optimal an Ihre Prozesse anpassbar und dabei stets erweiterbar

SEMCO wird kontinuierlich um weitere innovative Funktionen ergänzt



VERSCHLÜSSELTER
DATENAUSTAUSCH ÜBER
DAS INTERNET

Kursanbieter

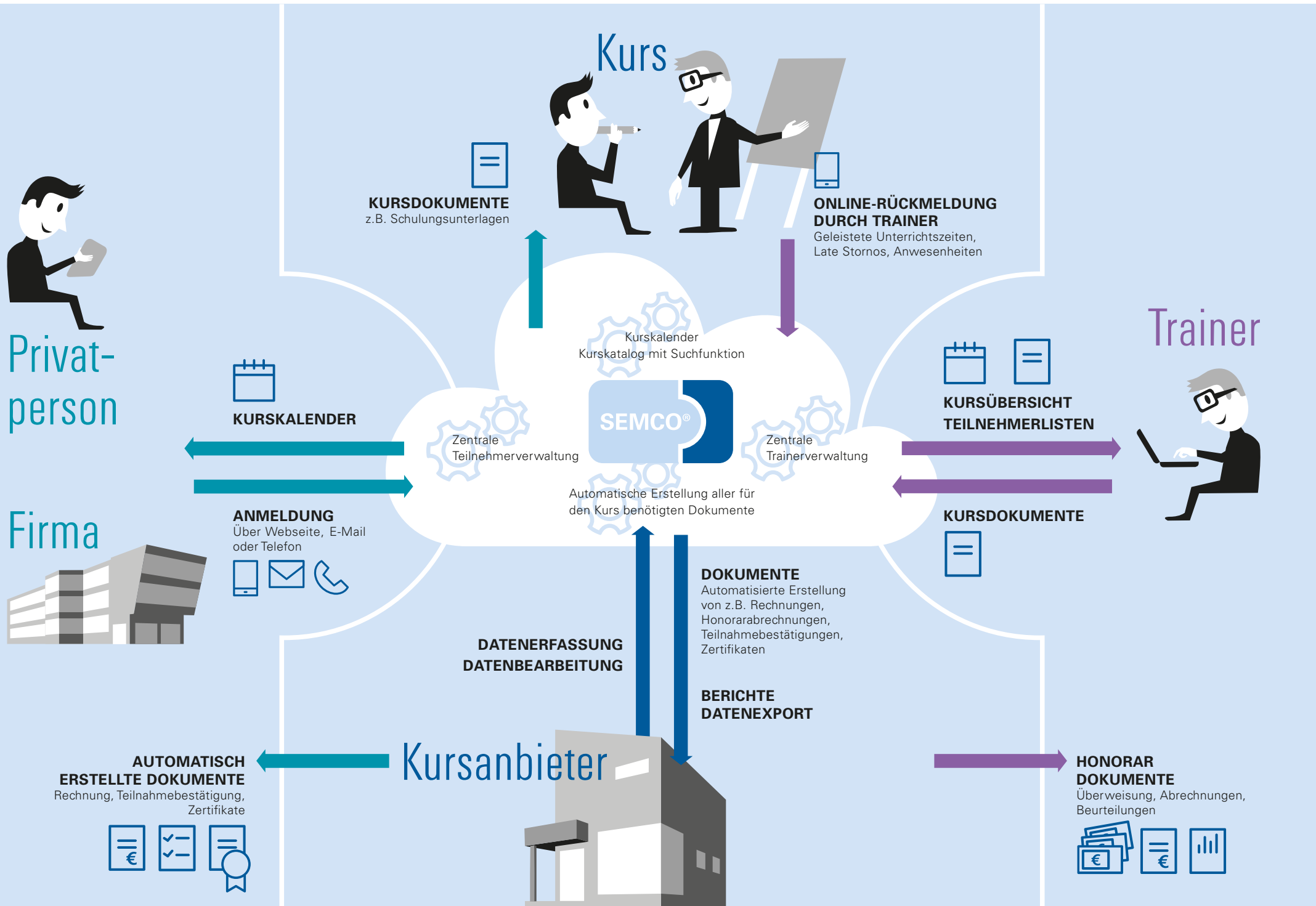
Praxiserfahrene Berater mit Expertenwissen richten Ihr SEMCO in kürzester Zeit ein

Best Practice: Offene Kurse und Seminare



KEY FACTS

- Veröffentlichung des Kursangebots auf Ihrer Webseite
- Unterstützung des kompletten Buchungsprozesses
- Aufbau kundenindividueller Buchungshistorien
- Erstellung und Aktualisierung Ihrer Kurslisten
- Abrechnung aller Anmeldungen
- Import in Ihr Buchhaltungsprogramm oder Aufbereitung der Daten für Ihren Steuerberater
- Einstufungstests und Kundenfeedback zum Kursende
- Tagesaktuelle Berichte für die Geschäftsleitung



Best Practice: Firmentraining



KEY FACTS

- Zentrale Geschäftspartnerverwaltung
- Firmenindividuelle Buchungshistorien
- Übersichtliche Kurslisten mit allen relevanten Informationen auf einen Blick
- Überwachung der verbleibenden Kontingente
- Rückmeldung der Arbeitszeiten Ihrer Trainer und Erstellung der Honorarabrechnungen
- Abrechnung an Ihre Geschäftskunden
- Automatisches Ausstellen aller benötigten Dokumente
- Einstufungstests und Kundenfeedback zum Kursende
- Tagesaktuelle Berichte für die Geschäftsleitung

Trainerpool



08 ABRECHNUNG AN TRAINER

Anhand der von Ihnen genehmigten Arbeitszeiten der Trainer erstellt SEMCO automatisch die Honorarabrechnung der Trainer.

07 ABRECHNUNG AN GESCHÄFTSPARTNER

Die von Ihnen genehmigten Rückmeldungen werden an Ihre Geschäftspartner abgerechnet. Dabei ist keine erneute Datenprüfung notwendig und Sie sparen Zeit.

06 PRÜFUNG UND GENEHMIGUNG DER RÜCKMELDUNGEN

Alle Trainer-Rückmeldungen werden Ihnen automatisch zur Prüfung angezeigt. Nach Ihrer Genehmigung werden die Rückmeldungen an die Abrechnung weitergeleitet.

05 RÜCKMELDUNG

Jeder Trainer kann seine Kurse einsehen und die monatlich geleisteten Unterrichtsstunden online zurückmelden.

04 AUTOMATISCH ERSTELLTE DOKUMENTE

z.B. Auftragsbestätigungen an Trainer und Auftraggeber

03 ZUWEISEN DER TRAINER

02 TRAININGSPLAN MITARBEITER EINSTUFUNG

01 ANLEGEN EINES NEUEN Kurses

Trainerverwaltung

SEMCO®

Zentrale
Firmen-
verwaltung

Anbindung an
bestehende
Buchhaltung

Automatische Erstellung aller für
den Kurs benötigten Dokumente

Kurs

RÜCKMELDUNG DER TRAINER ANWESENHEITSLISTEN

Die Rückmeldungen an den Kursanbieter erfolgen online über SEMCO.

Kursanbieter

DATENERFASSUNG
DATENBEARBEITUNG

Firma

DIE MITARBEITER

werden vom Kursanbieter erfasst, eingestuft und über SEMCO zentral verwaltet.

SEMCO®: Smarte Dokumente

Alle SEMCO-Systeme zeichnen sich durch ein im Standard integriertes internes und externes Dokumentenmanagement aus. Dadurch sparen Ihre Mitarbeiter im Tagesgeschäft viel Zeit.

INTERNES DOKUMENTENMANAGEMENT

Durch die zentrale Datenhaltung aller erforderlichen Informationen bereitet SEMCO Ihre benötigten Dokumente im Hintergrund vor. Es sind somit keine manuellen Arbeiten mehr erforderlich und Ihre Mitarbeiter können die gewünschten Dokumente stattdessen mit einem einfachen Mausklick abrufen.

Oft genannte Dokumente im Privat- wie im Geschäftskundenbereich sind:

- Anmeldebestätigungen und Rechnungen
- Trainer-Auftragsbestätigungen
- Anwesenheitslisten
- Teilnahmebestätigungen und Zertifikate
- Unterschriftenlisten
- Namensschilder

EXTERNER DOKUMENTENMANAGEMENT

In der Praxis erhalten Unternehmen auch externe Unterlagen, die meist lokal gespeichert oder abgeheftet werden. Häufig genannte Dokumente sind beispielsweise Rahmenvereinbarungen mit Geschäftskunden oder Lebensläufe der Trainer.

SEMCO bietet die Möglichkeit diese Dokumente zentral zu speichern. Dies hat den großen Vorteil, dass jeder Mitarbeiter mit entsprechender Berechtigung diese Dokumente sofort auffinden kann. Egal, ob er sich gerade bei einem Kundenbesuch befindet oder von zu Hause aus arbeitet.

Veröffentlichung Ihrer Kurse auf Ihrer Webseite

Als Anbieter von offenen Kursen möchten Sie Ihr Angebot professionell auf Ihrer Webseite präsentieren. Folgende Punkte sollten Sie dabei beachten:

01 Ihr Kursangebot sollte in Ihrem Design innerhalb Ihrer Webseite eingebunden werden und sowohl auf einem Bildschirm, als auch auf einem Tablet oder einem Smartphone ansprechend dargestellt werden.

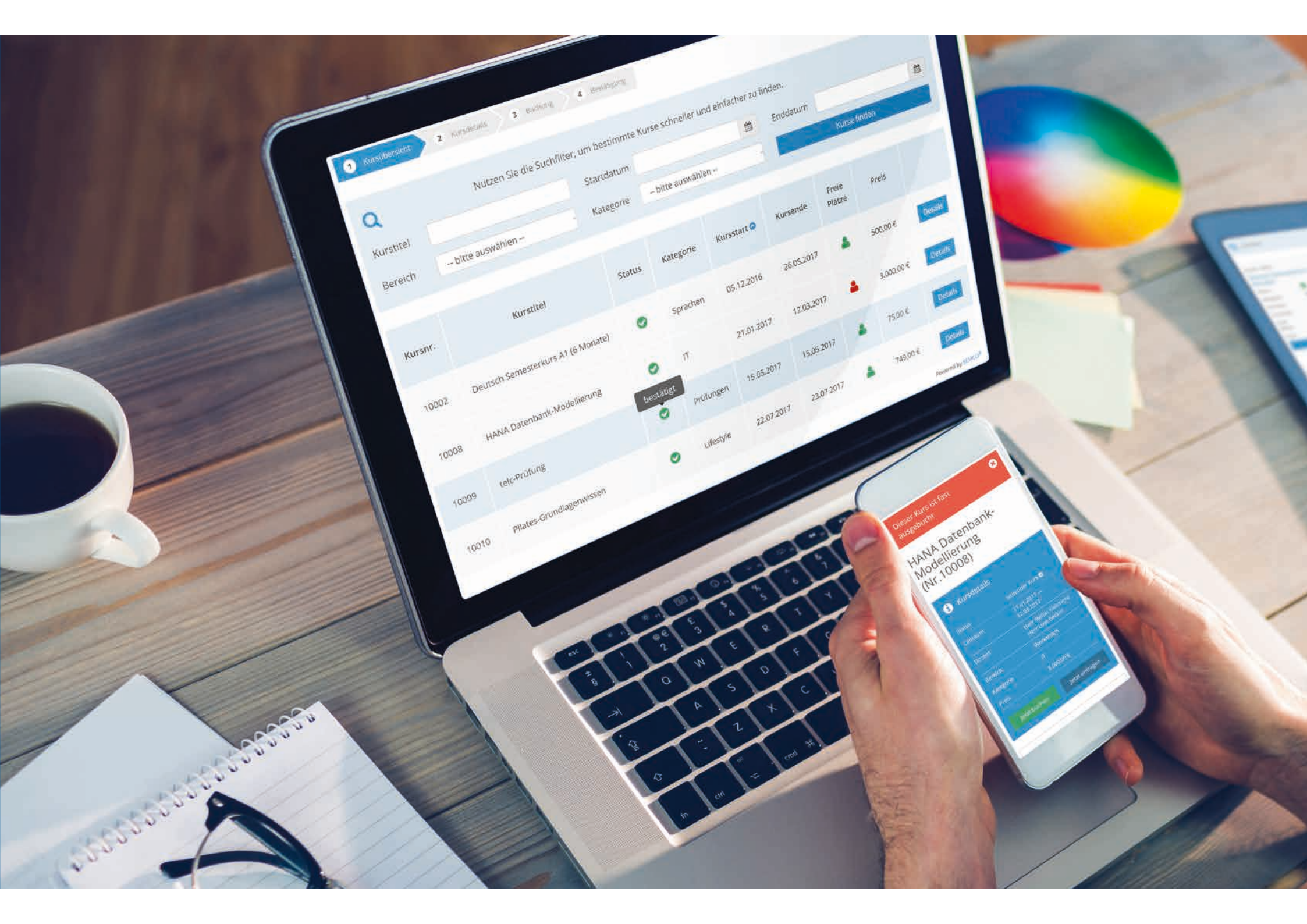
02 Ihre Webseitenbesucher sollten auf einfache und intuitive Weise einzelne Seminare finden oder Ihr Angebot nach Veranstaltungsorten, Zeiträumen oder Themengebieten filtern können.

03 Beendete Kurse sollten zeitnah aus dem Angebot entfernt und neue Kurse sofort auf der Webseite veröffentlicht werden.

04 Die Anzahl noch freier Plätze sollte für Ihre Besucher übersichtlich angezeigt werden.

KOMPLEXE ANFORDERUNGEN – EINFACH GELÖST

SEMCO bietet Ihnen die Möglichkeit in Echtzeit mit Ihrer Webseite zu kommunizieren und Online-Buchungen zu verarbeiten. Sie profitieren dadurch von einem stets tagesaktuellen Kursangebot. Und zwar automatisch ohne jegliche manuelle Arbeiten.



Nutzen Sie die Suchfilter, um bestimmte Kurse schneller und einfacher zu finden.

Kursübersicht 2 Kursdetails 3 Buchung 4 Bezahlung

Kurstitel: Startdatum: Enddatum: [Kurse finden](#)

Bereich: Kategorie: -- bitte auswählen --

Kursnr.	Kurstitel	Status	Kategorie	Kursstart	Kursende	Freie Plätze	Preis	Details
10002	Deutsch Semesterkurs A1 (6 Monate)	<input checked="" type="checkbox"/>	Sprachen	05.12.2016	26.05.2017	<input checked="" type="checkbox"/>	500,00 €	Details
10008	HANA Datenbank-Modellierung	bestätigt	IT	21.01.2017	12.03.2017	<input checked="" type="checkbox"/>	3.000,00 €	Details
10009	tele-Prüfung	<input checked="" type="checkbox"/>	Prüfungen	15.05.2017	15.05.2017	<input checked="" type="checkbox"/>	75,00 €	Details
10010	Pilates-Grundlagenwissen	<input checked="" type="checkbox"/>	Lifestyle	22.07.2017	23.07.2017	<input checked="" type="checkbox"/>	749,00 €	Details

Powered by s3k3p3r

Dieser Kurs ist fast ausverkauft.

HANA Datenbank-Modellierung (Nr. 10008)

Kursdetails

Wahlweise Kurs Nr. 10008
12.03.2017
12.03.2017

Hier finden Sie alle Informationen über den Kurs.

[Anmelden](#)

in [Kategorie](#)

[Bestellen](#)

[Bestellen](#)

Professionelle und moderne Kommunikation mit Ihren Kunden

Über ein an SEMCO angeschlossenes Kundenportal kommunizieren Sie professionell mit Ihren Kunden. Welche Informationen Sie Ihren Kunden zur Verfügung stellen, können Sie selbst bestimmen. In diesem Zusammenhang werden oft folgende Funktionen genannt:

PROFIL

Ihre Kunden haben hier die Möglichkeit ihre persönlichen Kontaktdaten einzusehen und auf Richtigkeit zu überprüfen. Änderungswünsche können einfach über das Portal übermittelt werden.

BUCHUNGSLISTE

Jeder Teilnehmer kann über das Kundenportal seine Buchungshistorie und alle bisher an ihn ausgestellten Dokumente online abrufen. Falls ein Teilnehmer beispielsweise nachträglich ein bestimmtes Dokument, wie eine Teilnahmebestätigung oder eine Rechnungskopie benötigt, kann es sofort über das Portal abgerufen und ausgedruckt werden.

EINSTUFUNGSTESTS

Falls in Ihrem Unternehmen Einstufungstests durchgeführt werden, können Sie diese in Ihr Kundenportal einbinden. Nach Ausfüllen des Einstufungstests wird das Ergebnis ausgewertet und dem Teilnehmer sofort angezeigt. Gleichzeitig werden das Datum und das Ergebnis in SEMCO aktualisiert und stehen somit Ihren Mitarbeitern in Echtzeit zur Verfügung.

TRAINING NEEDS ANALYSIS (TNA)

Manche Unternehmen bieten ihren Teilnehmern eine Training Needs Analysis (TNA) an. Über einen Online-Fragebogen kann ein Teilnehmer seinen Trainingsbedarf auf ansprechende Weise an Ihr Unternehmen übermitteln. Dieser besondere Service wird oft im Coaching und im Executive-Training angeboten.

EINBINDUNG IHRER DOKUMENTE

Über das Kundenportal können Sie Ihren Teilnehmern weitere Dokumente, wie z.B. eine Anfahrtsskizze oder ein Feedbackformular, online zur Verfügung stellen.



Dashboard

To Do

Einstufungstest

Bitte machen Sie bis zum 28.01.17 Ihren Einstufungstest für Englisch.

[Einstufungstest beginnen](#)

Profil



Mike Nigels

Schertlinstr. 8
86159 Augsburg

E-Mail m.nigels@gmail.com

Telefon 0821 / 123 1232

Mobil 0170 / 123 8900

[Details](#)

Letzte Buchungen

Kursnr.	Kurstitel	Status	Zeitraum	
40080	Office 365 für Anwender	Beendet	03.10.2016 — 07.10.2016	Details
40018	Englisch Intensivtraining	Bestätigte Buchung	02.02.2017 — 21.04.2017	Details
40057	Intensivkurs Nachmittag	Anfrage	27.03.2017 — 02.05.2017	Details

[Alle Buchungen](#)

Office 365 für Anwender (Nr.40080)

Buchungsdetails

Status	Beendet
Zeitraum	03.10.2016 — 07.10.2016
Bereich	Personaltraining
Kategorie	Anwendungssoftware

Veranstaltungsort

Hotel Dorint
Konferenzraum "Park"
Imhofstraße 12
86159 Augsburg

Dokumente

Rechnung RE16-0264	PDF
Anmeldebestätigung	PDF
Teilnahmebestätigung	PDF

Kurstermine

Wochentag	Uhrzeit
Montag	09:00 - 16:00
Dienstag	09:00 - 16:00
Mittwoch	09:00 - 16:00
Donnerstag	09:00 - 16:00
Freitag	09:00 - 16:00

Nachricht senden

[Nachricht senden](#)

SEMCO® in der Praxis



Die arCanum AKDEMIE GmbH ist ein Institut für Fremdsprachentrainings, interkulturelle Trainings, Übersetzungen und Sprachreisen mit Sitz in München. Die im Jahr 1997 gegründete Akademie arbeitet überwiegend mit Firmenkunden und Konzernunternehmen und bietet ihre Dienstleistungen europaweit an.

Wir arbeiten seit mehreren Jahren sehr erfolgreich mit SEMCO in der Kursverwaltung unserer Sprachkurse.

Nach dem Erstellen eines eigenen Pflichtenheftes und eines sehr umfangreichen Anbietervergleichs hatten wir uns für SEMCO entschieden.

SEMCO versteht nach unserer Erfahrung am besten, wie eine Sprachschule funktioniert und bietet das dazu am besten passende System an. Zudem ist SEMCO bereit, das System durch individuelle Programmierung immer weiter an unsere Prozesse anzupassen. Auch kurzfristige Änderungswünsche werden berücksichtigt. Das Wachstum unserer Akademie wäre in den vergangenen Jahren ohne die mit SEMCO erzielten Produktivitätszuwächse nicht operativ umsetzbar gewesen.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und die bereits in Aussicht gestellten interessanten neuen Features.

Sebastian Fink
Geschäftsführer
arCanum AKADEMIE GmbH



Die ifa Akademie des Instituts für Auslandsbeziehungen (ifa) in Stuttgart ist einer der größten Anbieter für Deutschkurse in der Region. Außerdem ist die ifa Akademie Kompetenzzentrum für Seminare und Trainings für Auswärtige Kultur- und Bildungspolitik.

Mit SEMCO verwalten wir alle unsere Kurse, Seminare und Trainings. Unser SEMCO-Kurskalender auf unserer Internetseite zeigt alle buchbaren Kurse und ermöglicht die direkte Anmeldung. Wir steuern mit SEMCO die Raumbelegung, die Teilnehmerzahlen und können zwischen Einzelkunden und Firmenbuchungen unterscheiden. Die Einsätze unserer Lehrkräfte koordinieren wir über SEMCO, ebenso deren Abrechnungen und Honorare. Alle Dokumente und Kontakte können wir in deutscher oder englischer Sprache pflegen. Das SEMCO-Kundenportal wird in Zukunft den Kontakt zu unseren Schülerinnen und Schülern und Seminarteilnehmern noch einfacher machen. Zudem versteht es sich mit weiterer Software in unserer Buchhaltung und Öffentlichkeitsarbeit. Das erspart die mühsame Mehrfacherfassung von Daten. SEMCO erleichtert uns die Arbeit enorm. Noch mehr schätzen wir den Service des Entwicklungs- und Supportteams.

Wir freuen uns auf viele weitere Jahre der Zusammenarbeit mit SEMCO.

Dr. Martin Kilgus
Geschäftsführer
ifa Akademie

Die Kompetenzzentrum für Arbeitssicherheit AG betreibt eines der größten Ausbildungszentren der Schweiz für praxisorientierte Ausbildungen im Bereich Arbeitssicherheit. Mit den strukturierten Standardangeboten in unterschiedlichen Ausbildungsfeldern und der großen Erfahrung bei der Konzeption von firmenspezifischen Ausbildungen ist das Ausbildungszentrum der Kompetenzzentrum für Arbeitssicherheit AG ein flexibler und kompetenter Partner für private Ausbildungsteilnehmer, KMU und Großfirmen.

SEMCO nutzen wir bereits seit über drei Jahren vom publizierten Kurskalender, welcher über eine Schnittstelle minutenaktuell die noch verfügbare Anzahl Plätze anzeigt, bis zum Druck des Ausbildungszertifikats für erfolgreiche Absolventen.

Als junges und stetig wachsendes Unternehmen brauchen wir ein System, welches flexibel ist und neue Prozesse umfänglich unterstützen und abbilden kann. In enger Zusammenarbeit mit dem Entwicklungs- und Supportteam der SEMCO Software Engineering GmbH finden wir immer wieder einfache Lösungen für komplexe Probleme. Wir schätzen die stets zukommende und zuverlässige Betreuung und freuen uns auf zukünftige Projekte.

Michael Wyss
Qualitätsmanagement
Kompetenzzentrum

Wir von art of motion training in movement mit Sitz in der Schweiz und in Australien bieten Aus- und Weiterbildungen für Fachleute aus Bewegung und Therapie an, in den Bereichen Zeitgenössisches Pilates, Slings Myofasziales Training sowie Fasziennatomie.

SEMCO setzen wir einerseits als zentrales Kurs- und Kundenverwaltungssystem für unsere eigenen Kurse ein. Andererseits nutzen wir es als Datenquelle für Kurse, die mit internationalen Partnern durchgeführt werden und um unsere Studio- und Lehrerdatenbank auf der Website zu speisen.

Was wir bei SEMCO besonders schätzen, ist die stabile Basislösung und gleichzeitig die hohe Anpassbarkeit. Im Hintergrund konnten wir beispielsweise spezifische Prozesse wie die Firmenstruktur oder das Rabattsystem integrieren. Gegenüber unseren Kundinnen und Kunden kommunizieren wir dank frei anpassbarer Briefvorlagen und Web-Kalendergestaltung im art of motion-Design – was durchaus nicht immer eine Selbstverständlichkeit ist.

Nach einer längeren Evaluation haben wir 2015 unsere bisherige Kursverwaltung abgelöst und mit SEMCO die richtige Wahl getroffen. Die Mitarbeiter von SEMCO arbeiten extrem lösungs- und kundenorientiert und die technischen Umsetzungen sind hervorragend.

Monika Gurtner
Geschäftsführerin
art of motion

Seit Anfang 2014 ist die Software SEMCO in unserer R+S-Akademie zur Organisation von Schulungsmaßnahmen, für die Raum- und Zimmerverwaltung sowie zur Abwicklung von An- und Abreisen im Einsatz. In der R+S-Akademie finden jährlich über 200 Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus ganz Deutschland statt, daher ist es sehr wichtig, dass wir uns auf eine Software – wie es bei SEMCO der Fall ist – verlassen können.

Die Software wurde auf unsere Anforderungen und unsere täglichen Abwicklungen angepasst. Die Betreuung durch die Mitarbeiter der SEMCO Software Engineering GmbH war einwandfrei und erfolgte zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Vorteilhaft ist die Inbox, die beim Start die offenen Aufgaben auflistet. Auch die Unterscheidung von internen und externen Weiterbildungsmaßnahmen ist für unsere Unternehmensgruppe wichtig und wurde durch SEMCO nach unseren Vorgaben umgesetzt. Ein weiteres Kriterium für SEMCO ist die Möglichkeit, Schulungsmaßnahmen im Intranet zu veröffentlichen und sich ebenfalls darüber anzumelden.

Edgar Mihm
Weiterbildung
R+S solutions Holding AG

SEMCO® unverbindlich kennen lernen

Der Einstieg in SEMCO findet immer über eine kostenlose Online-Demo statt, damit Sie sich einen persönlichen Eindruck von der Bedienung und den angebotenen Funktionen machen können.

**KONTAKTIEREN SIE UNS DAZU EINFACH
ÜBER UNSERE WEBSEITE ODER PER
E-MAIL.**

E-Mail info@semcosoft.com
www.semcosoft.com



SEMCO Software Engineering GmbH

Hauptsitz

Ellimahdstr. 40
89420 Höchstädt

Standort München

Stollbergstr. 22
80539 München

Tel.: +49 9074 799 2903-0

Fax: +49 9074 799 2903-9

E-Mail: info@semcosoft.com

www.semcosoft.com

Gestaltung:

Robert Hartmann, rapid-eye-design.de

Bildnachweis:

S. 1: iStockphoto @mediaphotos; S. 2: iStockphoto @LdF; S. 3: fotolia @Kaspars Grinvalds; S. 4: fotolia @strubel; S. 5: iStockphoto @Bet_Noise; @izusek; fotolia @francescomou; @drubig-photo; @Rawpixel; iStockphoto @FatCamera; @miszaqq; S. 6: fotolia @Sondem; S. 7, S. 9, S. 11: Grafiken @Robert Hartmann; S. 8: fotolia @biker3; S. 10: @Nivens; S. 12: iStockphoto @kai813; S. 13: @Robert Hartmann; S. 14: fotolia @foturo; S. 15: @vectorfusionart; S. 16: iStockphoto @ultramarinfoto; S. 18: fotolia @Visions-AD;