



## Info



Glattbrugg, 31.08.2010

- BPM CoP (Business Process Management - Community of Practice)

### Wann wurden Sie das letzte Mal als Kunde wirklich begeistert?

Von Begeisterung geprägte Erlebnisse werden im Speicher des Kunden abgelegt und begründen positive Energien. Dieses Reservoir, dieses Potenzial zu aktivieren gehört zu den zentralen und spannendsten Aufgaben in der Kundenbetreuung. Wir können als Kunden jedoch nicht dauernd begeistert sein.

## Events



- SGO Infoabende
- Prozessmanagement in der Praxis
- IG OdO – Praxisbericht M&A
- EUROFORUM Der Business Analyst – 3. Jahrestagung
- Projekt Management Training Forum
- «Effektive E-Mail-Kommunikation – Chancen und Herausforderungen für Führungskräfte»
- SGO Herbsttagung "Kundenbegeisterung"
- spm Feierabendworkshop "Umsetzung strategischer Initiativen"
- ETH/UZH: Schweizer HR-Barometer
- SAP Network

Unternehmen sollten daher mit qualitativ hochstehenden Produkten und ansprechender Kommunikation die nachhaltige Kundenzufriedenheit sicherstellen. Darauf aufbauend ergibt sich die spezielle Herausforderung in der Kundenbetreuung, nämlich den Zeitpunkt, die Chance und den Anlass zu erkennen, in dem der Kunde begeistert werden kann. Voraussetzungen dazu sind vielfältig: So gilt es den Kunden und seine Wünsche zu kennen, unternehmensinterne Prozesse und Kompetenzen zu haben, die ein rasches und unkompliziertes Handeln erlauben und über das nötige Quantum Glück zu verfügen. Unbestritten ist aber auch, dass seitens der Kundenberaterin oder des Kundenberaters authentisches Verhalten erfolgsentscheidend ist. Angst und Stress haben hier keinen Platz. An der diesjährigen SGO Herbsttagung stehen diese Fragen im Mittelpunkt. Das Programm finden Sie unter [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

Die spm führt in Zusammenarbeit mit dem PMI Switzerland Chapter zum dritten Mal das PM Training Forum durch. Die 21 praxisrelevanten Kurse werden durch zwei Keynote-Vorträge - "Strukturiertes Projektmanagement in einem unstrukturierten Umfeld: Research Management@IBM" und "Die Unternehmung Mensch - weshalb führen so erfolgreich machen kann" - und acht Fachpräsentationen ergänzt. Zudem besteht genügend Zeit, sich an den zahlreichen Ständen über Neuigkeiten zu informieren und im Networking Erfahrungen auszutauschen. Das Programm finden Sie unter [www.pm-training-forum.ch](http://www.pm-training-forum.ch)

## Tell-a-Friend

Gutes sollte man schliesslich nicht für sich behalten.  
[Tell-a-Friend](#)

Wir hoffen, dass SGO und spm den Zeitpunkt treffen und die Chance erhalten, Sie an einem oder beiden Anlässen zu begeistern. Weitere Informationen erhalten Sie bei der SGO und spm Geschäftsstelle

Herzlichst,  
Ihr SGO/spm Newsletter-Team

## Info

## ■ BPM CoP (Business Process Management - Community of Practice)

Die ersten internationalen Zertifikate in Prozessmanagement sind am 22. Januar 2010 vergeben worden und schon nach kurzer Zeit haben sich bereits zehn neu zertifizierte Profis in diesem Bereich zusammengeschlossen um im Umfeld der SGO eine Community of Practice BPM zu gründen.

Der Grundstein ist gelegt und die BPM CoP stellt sich am 8. September 2010 an der öffentlichen Veranstaltung "Prozessmanagement in der Praxis" vor (siehe Details unter Veranstaltungen).

Wenn Sie in dieser Community mitwirken möchten, melden Sie sich noch heute an: SGO, Schweizerische Gesellschaft für Organisation und Management, Frau Michèle Winterflood: +41 (0)44 809 11 56, [michele.winterflood@sgo.ch](mailto:michele.winterflood@sgo.ch).

Wir freuen uns auf Sie!

---

## Events

### ■ SGO Infoabende

7. September / 26. Oktober / 30. November 2010, SGO, Glattbrugg



Hier finden Sie die passende Aus- und Weiterbildung in den Kernkompetenzen Organisation / Business Analysis, Projekt-management, Prozessmanagement, Change Management und Wirtschaftsmediation.

Detaillierte Informationen können Sie persönlich von unserem Team oder aus dem Internet erhalten. Melden Sie sich noch heute zu unserer Informationsveranstaltung an.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

---

### ■ Prozessmanagement in der Praxis

8. September 2010, Hotel Spirgarten, Altstetten



Das Prozessmanagement bildet die Basis für Kundenorientierung und Produktivität, ist somit ein wesentlicher Schlüssel des geschäftlichen Erfolges. Vielen bereitet die Umsetzung aber nach wie vor Schwierigkeiten.

Häufig sind die Gründe fehlendes Wissen, unzureichendes Konzept und Führungsdefizit. Was ist State of the art, wie setzt man es um - dies wird von verschiedenen Referenten beleuchtet. Gastreferent ist Dr. Hermann Schmelzerm, einer der bekanntesten Experten und Autoren im deutschsprachigen Raum im Umfeld des Prozessmanagements.

Dieser Anlass wird von KW+P in Kooperation mit der SGO und der Kalaidos Fachhochschule Schweiz durchgeführt. Eintritt für SGO Mitglieder CHF 90 und für Nicht-Mitglieder CHF 140.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.kwp.ch](http://www.kwp.ch)

---

### ■ IG OdO – Praxisbericht M&A

16. September 2010, SGO, Glattbrugg



Markus Zoller und Andreas Dittmann waren als CEO resp. CFO der Schweizer Regional-Gesellschaft eines globalen Grosskonzerns sowie dessen weltweiten Telematik-Geschäften mit einer der wohl bewegendsten und einschnei-

endsten Unternehmenssituationen konfrontiert: Dem Verkauf der Geschäftseinheit aus dem Konzern heraus in ein mittel-ständisches Umfeld.

Gemeinsam berichten die beiden Persönlichkeiten an diesem Abend aus der Praxis über diesen Prozess vom Desinvestitionsentscheid bis zum Verkauf.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

---

### ■ EUROFORUM Der Business Analyst – 3. Jahrestagung

28./29. September 2010, Renaissance Zürich Hotel, Zürich-Glattpark



Eine aktuelle Marktpotenzialanalyse ergab, dass insbesondere Banken und Versicherungen vermehrt Business Analysten brauchen, um Risiken besser einzuschätzen, damit ihre Unternehmen schneller auf die immer komplexeren Abhängigkeiten

im Umfeld reagieren können. Die Manager wollen sich auf die gründliche Arbeit von Business Analysten verlassen können. Auf dem Kongress werden die ausgewiesenen Experten einerseits den Business Analysten an der Schnittstelle zwischen dem Fachbereich und der IT erörtern, andererseits werden aus verschiedenen Geschäftsbereichen unterschiedlicher Branchen nützliche Anwendungsbereiche von Business Analysten aufgezeigt.

Da der Anlass von der SGO gesponsert wird, gibt es einige vergünstigte Plätze für SGO Mitglieder (für 1 Tag CHF 800 statt 1'200, für 2 Tage CHF 1'300 statt 1'950). Jetzt anmelden unter: [info@sgo.ch](mailto:info@sgo.ch)

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.euroforum.ch](http://www.euroforum.ch)

---

### ■ Projekt Management Training Forum

6. Oktober 2010, Technopark, Zürich



„Learning by doing“ ist weiterhin der Grundsatz für alle Trainingsmodule. Stellen Sie sich ihr individuelles Programm massgeschneidert zusammen. Wählen Sie aus achtzehn 90-Minuten- und drei 180-Minuten-Modulen.

Zwei Keynote-Vorträge spannen den Rahmen um das Forum: "Strukturiertes Projektmanagement in einem unstrukturierten Umfeld: Research Management@IBM" von Dr. Martin Schmatz, IBM Research Zürich, und "Die Unternehmung Mensch - weshalb führen so erfolgreich machen kann" von Lukas Christen, vielfacher Olympiasieger und Weltmeister im Behindertensport sowie selbständiger Management-Trainer und Führungs-Coach. SGO und spm Mitglieder erhalten einen vergünstigten Eintritt. Early-Bird-Rabatt CHF 100 bis 15. September 2010.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.pm-training-forum.ch](http://www.pm-training-forum.ch)

---

### ■ «Effektive E-Mail-Kommunikation – Chancen und

## Herausforderungen für Führungskräfte»

27. Oktober 2010, SIB, Zürich



An dieser Veranstaltung, durchgeführt durch SIB, erkennen Sie die Wirksamkeit und Bedeutsamkeit der E-Mail-Kommunikation im geschäftlichen Alltag. Sie erlernen, das Verhalten und den Umgang mit E-Mails aktiv zu steuern und zu

gestalten und Sie erhalten einen Massnahmenplan für ein optimiertes E-Mail-Verhalten für Ihr Unternehmen. Kurz gesagt erhalten Sie alle Infos, um die E-Mail-Prozesse in Ihrem Unternehmen erfolgreich zu optimieren. Kosten für SGO und KV-Mitglieder CHF 420, für Nicht-Mitglieder CHF 480.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.sib.ch](http://www.sib.ch)

---

## ■ SGO Herbsttagung "Kundenbegeisterung"

28. Oktober 2010, Park Hyatt, Zürich



An der diesjährigen Herbsttagung der SGO werden Konzepte und praktische Beispiele zur Kundenbegeisterung dargestellt und erläutert. Im Mittelpunkt stehen dabei Fragen der Leadership und der Mitarbeitermotivation.

Es geht zudem darum herauszufinden, welche Aspekte der Unternehmenskultur der Kundenbegeisterung förderlich sind und wie mit Emotionen im Kundenkontakt umzugehen ist. Darüber hinaus werden Verbindungen zu den Elementen der Kundenorientierung aufgezeigt.

Weitere Infos und Anmeldung unter [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

---

## ■ spm Feierabendworkshop "Umsetzung strategischer Initiativen"

11. November 2010, IBM, Zürich

Das Thema wird im Zusammenhang mit der Präsentation eines neuen Fachbuchs durch die Autoren der Universität St. Gallen vermittelt.

Weitere Details zu diesem Feierabendworkshop erfahren Sie in Kürze unter : [www.spm.ch](http://www.spm.ch)

---

## ■ ETH/UZH: Schweizer HR-Barometer

18. November 2010, Audimax ETH Zürich, 8032 Zürich



Was bewegt Beschäftigte in der Schweiz? 5 Jahre Schweizer Human-Relations-Barometer.

Der Schweizer HR-Barometer der ETH und der Universität Zürich misst, wie Menschen ihre Arbeits-situation in der Schweiz erleben.

Michael Agoras, CEO Adecco Schweiz, Dr. Markus Neuhaus, CEO PriceWaterhousCoopers Schweiz, Dr. Jürgen Brokatzky-Geiger, Head HR Novartis, und Dr. Günter Pfeiffer, Head HR Swisscom, berichten, welche unternehmens- und personalpolitischen Konsequenzen sie für ihre Firmen aus der Veränderung der Arbeitswelt ziehen. Preis für SGO und ZGP Mitglieder CHF 190, für Nicht-Mitglieder CHF 210.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.hrm.uzh.ch](http://www.hrm.uzh.ch)

---

■ SAP Network

24. November 2010, SAP, Regensburg



Die Schwerpunkte des kommenden SAP-Workshops in Zusammenarbeit mit spm wurden auf die Themen „Anforderungs-Management in Projekten und SAP Best Practice Implementierungs-Ansatz“ gelegt.

Dank den praxisorientierten Vorträgen von zwei Firmenvertretern verspricht der Informationsaustausch ausgesprochen spannend zu werden. Reservieren Sie sich bitte den 24.11.2010 für Ihre (kostenlose) Teilnahme bei SAP Regensburg.

Weitere Infos und Anmeldung unter: [www.spm.ch](http://www.spm.ch)

---

[Anfang der Seite](#)

### Impressum

SGO / spm  
Newsletter Team  
Flughofstrasse 50  
CH-8152 Glattbrugg  
Tel: +41 (0)44 809 11 55