

A photograph of a large cable-stayed bridge at dusk. The bridge is illuminated with warm lights, and its reflection is visible in the calm water below. The sky is a deep blue with some clouds. In the foreground, there is a wooden deck made of planks.

## PROZESSMANAGEMENT

PROZESSMANAGEMENT CAS SGO

PROZESSMANAGEMENT SGO

SEMINARE

INTERNATIONALE ZERTIFIZIERUNGEN

MASTER OF ADVANCED STUDIES



**SGO:  
IHR  
DIREKTER  
DRAHT  
ZU  
FUNDIERTEM  
WISSEN**

- 04 Nutzen von Prozessmanagement
- 05 Ausbildungsangebot

## Lehrgänge

- 06 Prozessmanagement CAS SGO
- 08 Prozessmanagement SGO

## Seminare

- 11 Praxis der Prozessverbesserung
- 12 Strategisches Prozessmanagement
- 13 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP
- 14 BPMN 2.0 Business Process Model and Notation
- 15 Agiles Prozessmanagement
- 16 Praxiskurs BPMN 2.0
- 17 IKS, Interne Kontrollsysteme

## Internationale Zertifizierung

- 19 Prüfungsvorbereitung CBPP® und CBPA®
- 20 ITIL® 4 Foundation
- 21 ITIL® 4 Foundation für Einsteiger

## Master of Advanced Studies

- 23 Master of Advanced Studies Business Consulting
- 24 Master of Advanced Studies Business Innovation

## SGO Business School

- 26 Inhouse Seminare
- 27 Referenten
- 28 Gute Gründe sich für die SGO zu entscheiden
- 29 Portrait der SGO

# NUTZEN VON PROZESSMANAGEMENT

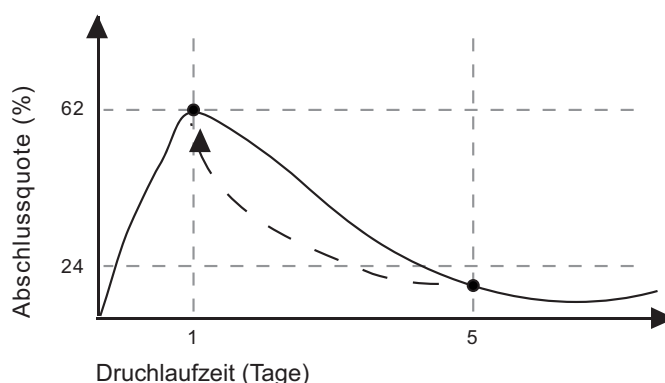
## Von optimierten Prozessen profitiert das ganze Unternehmen in puncto:

### Prozesseffektivität

Setzen Sie Ihre Strategien mit den wertschöpfenden Prozessen erfolgreich um.

### Schnelligkeit

Erzielen Sie mit schnellen Prozessergebnissen unmittelbare Vertriebsfolge.



### Prozesseffizienz

Senken Sie Ihre Kosten durch die Optimierung Ihrer Prozesse und steigern Sie Ihr Betriebsergebnis.

### Kundenbindung

Richten Sie Ihre Prozesse optimal auf die Kundenbedürfnisse aus, so haben sie dauerhaft zufriedene Kunden.

### Innovation

Seien Sie Ihren Wettbewerber immer eine Nase voraus, indem Sie mit schlanken Prozessen schneller Produktideen umsetzen.

### Zufriedene Mitarbeiter

Mit klar und transparent geregelten Prozessen steigern Sie die Arbeitszufriedenheit und schöpfen das Potenzial Ihrer Mitarbeiter besser aus.

### Sicherheit

Schaffen Sie mit Prozessdokumentation Rechtssicherheit im Hinblick auf gesetzliche Anforderungen.

## Ihr Nutzen als Teilnehmer

Die Vorteile optimierter Prozesse greifen, wenn Sie die Werkzeuge eines modernen Prozessmanagements beherrschen. Die Ausbildung zum Prozessmanagement CAS SGO bereitet Sie bestmöglich auf diese Herausforderungen vor:

- Sie profitieren von unserer idealen Kombination aus Praxistransfer und Methodenkompetenz.
- Mit dem SGO-Zertifikat erhalten Sie einen national anerkannten Abschluss.
- Die vielen Umsetzungstipps, Praxisfälle und Expertenerfahrungen nutzen unmittelbar Ihrem Arbeitsalltag.
- Sie streben einen Hochschulabschluss an? Der Prozessmanagement CAS SGO wird als Semester für Master-Studiengänge anerkannt.
- Sie werden optimal auf die internationale Zertifizierung zum CBPP® oder CBPA® vorbereitet.
- Lernen, wie Sie wollen: Die Prozessmanagement Kurse bieten wir als Lehrgang oder modular an.



**Guido Schlobach**

**Bereichsleiter**

[guido.schlobach@sgo.ch](mailto:guido.schlobach@sgo.ch)



**Tatjana Vidovic**

**Senior Produktmanagerin**

Tel.: +41 44 809 11 48

[tatjana.vidovic@sgo.ch](mailto:tatjana.vidovic@sgo.ch)

# AUSBILDUNGSANGEBOT

## Lehr- & Studiengänge

Prozessmanagement SGO	Prozessmanagement CAS SGO	Master of Advanced Studies MAS
3 Module - 11 Tage <b>Modul 1</b> Praxis der Prozessverbesserung <b>Modul 2</b> Strategisches Prozessmanagement <b>Modul 3</b> Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP <b>Abschlusspräsentation</b>	6 Module - 18 Tage <b>Zusatzmodul 4</b> BPMN - Business Process Model and Notation <b>Zusatzmodul 5</b> Agiles Prozessmanagement <b>Zusatzmodul 6</b> Selbstorganisation und agiles Mindset in virtuellen Teams <b>Transferarbeit</b>	MAS Business Consulting MAS Business Innovation 

## Seminare

Praxis der Prozessverbesserung	Strategisches Prozessmanagement
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP	BPMN - Business Process Model and Notation
Agiles Prozessmanagement	Praxiskurs BPMN 2.0
Interne Kontrollsysteme (IKS)	

## Internationale Zertifizierungen

Prüfungsvorbereitung CBPP® CBPA®	ITIL® 4 Foundation
ITIL® 4 Foundation für Einsteiger	



## Prozessmanagement CAS SGO

Erwerben Sie Prozesskompetenz in einer umfassenden Ausbildung. Der Lehrgang vermittelt alle relevanten Themen um sich umfassende Kompetenzen zur effizienten Gestaltung von Prozessen anzueignen. Neben plangetriebenem Vorgehen werden auch feedbackorientierte agile Methoden vermittelt.

Den Lehrgang "Prozessmanagement CAS SGO bieten wir gemeinsam mit der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) an. Es handelt sich dabei um eine ganzheitliche und anspruchsvolle Weiterbildung. Sie stellt zudem eine Vertiefungsrichtung in einem von zwei MAS-Studiengängen der HWZ dar und kann als solche angerechnet werden. Somit ist diese Weiterbildung ideal für alle, die sich berufliche weiterentwickeln, ihr Wissen vertiefen und sich auch in Zukunft alle Optionen offenhalten möchten.

### Dauer / Preis

- 18 Präsenz- und Online-Seminartage (6 Monate)
- CHF 9720 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrung im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

- Mitarbeitende Prozessmanagement
- Mitarbeitende Organisationsbereich
- Prozessmanager und Prozessanalysten
- Führungskräfte mit Prozessverantwortung
- Führungskräfte und Mitarbeiter Unternehmens- und Personalentwicklung
- Interessierte Mitarbeiter aus Organisations- und Fachabteilungen

### Abschluss

Prozessmanagement CAS SGO  
(Certificate of Advanced Studies mit 15 ECTS Punkten)

### Ziele

Der wesentliche Anspruch dieser Ausbildung ist es, den Teilnehmenden ein komplettes Verständnis von Prozessmanagement zu vermitteln. Alle Facetten der strategischen Prozessorganisation werden hinreichend tief behandelt, so dass Sie den Top-down-Einstieg in Prozessmodelle in Ihre Praxis umsetzen können.

Sie kennen die wesentlichen Ansätze zur optimalen Gestaltung von Prozessen und beherrschen hierzu alle gängigen Prozesswerkzeuge. Zu den Schritten der kontinuierlichen Prozesssteuerung und -optimierung beherrschen Sie die wichtigen Methoden und Techniken. Sie werden in die Lage versetzt, in Ihrem Haus ein unternehmensweites Prozessmanagement professionell einzuführen.

## Aufbau

### Modul 1: Praxis der Prozessverbesserung (3 Tage)

Kundenorientierte, effiziente und kostengünstige Prozesse sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung. Notwendig ist die Analyse und Optimierung von ganzheitlichen Prozessen, welche die Wertschöpfungskette transparent machen und Verbesserungspotenzial aufzeigen. Geeignete und in der Praxis bewährte Methoden und Techniken stehen im Fokus dieses Seminars.

- Grundlagen Prozessgestaltung
- Prozesserhebung/Prozessmodellierung
- Prozessanalyse
- Prozessanforderungsermittlung
- Prozessdesign
- Prozessbewertung
- Prozesseinführung / Prozessrealisierung

### Modul 2: Strategisches Prozessmanagement (1 & 2 Tage)

Strategisch Handeln bedeutet, die richtigen Dinge zu tun. Bezogen auf die Prozessorganisation eines Unternehmens heisst das, die Kernprozesse mit der Strategie, Struktur und Kultur in Einklang zu bringen. Dies setzt voraus, dass man das Geschäftsprozessmodell eines Unternehmens und die Unternehmensziele kennt. Beides ist heute jedoch immer noch keine Selbstverständlichkeit in der Praxis.

Strategische Prozessorganisation Online (1 Tag)

- Grundlagen Prozessmanagement
- Strategieentwicklung

Einführung Prozesslandkarte (2 Tage)

- Prozessarchitektur
- Prozesscheck
- Prozessvision
- Prozesspriorisierung und Roadmap

### Modul 3: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP (3 Tage)

Verschiedenste Managementkonzepte kreisen derzeit um den Gedanken, Kennzahlen für den Geschäftserfolg zu planen und zu steuern. Bei allen Konzepten sind es die Prozesse, die den Ansatzpunkt für die permanente Steuerung und Optimierung bilden. Hier werden nicht die einzelnen Bereiche wie Vertrieb oder Produktion isoliert betrachtet, sondern übergreifende Prozesskennzahlen geplant und gesteuert.

- Überblick Prozessmanagement und kontinuierliche Optimierung
- Organisation Prozessmanagement
- Prozessziele/ -kennzahlen
- Prozessleistungsmessung
- Prozesscockpit
- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung
- Prozessmanagement - Entwicklung

## Modul 4: BPMN 2.0 Business Process Model Notation (2 Tage) Online

BPMN 2.0 oder Business Process Model and Notation hat sich als globaler Standard zur Dokumentation und Analyse von Geschäftsprozessen durchgesetzt. Grundlage der starken Verbreitung ist die Zielsetzung der BPMN, Business und IT mittels einer Sprache zu verbinden und einander näher zu bringen. Grafische BPMN Diagramme dienen als Grundlage für die Ausführung in einem Workflow- oder Business Process Management-System (BPMS). Das optimale Zusammenspiel von Geschäftsprozessmodellen und Integration in Business Process Management-Systemen bietet in einem dynamischen Marktumfeld einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil.

- Einbettung BPMN ins Prozessmanagement
- BPMN Elemente von A wie Artefakte bis T wie Typisierte Ereignisse
- Kollaborationsmodelle
- Konversation
- Choreographie
- Themen im Umfeld von BPMN (Automatisierung, CMMN,...)

## Modul 5: Agiles Prozessmanagement (2 Tage)

Was bedeutet Agilität im Zusammenhang mit Prozessmanagement? Zum einen, dass sich das "Managen" von Prozessen im Unterschied zu klassischen Methoden deutlich verändert. So werden Abläufe im agilen Prozessmanagement getaktet, inkrementell und feedbackgetrieben sowohl strategisch ausgerichtet als auch gestaltet und kontinuierlich optimiert.

- Grundlagen Agiles Prozessmanagement
- Agile Strategische Prozessorganisation
- Agile Prozessgestaltung
- Agile Kontinuierliche Prozessverbesserung
- Strukturelle und kulturelle Voraussetzungen für agiles Prozessmanagement

## Modul 6: Selbstorganisation und agiles Mindset in virtuellen Teams (2x 1.5 Tage, online - Pflichtmodul)

Im online Modul gestalten Sie praxisnah, arbeitsteilig und im virtuellen Raum die Zusammenarbeit in einem kleinen Team. Bei einem selbstorganisierten Projekt verbessern Sie jeweils retrospektiv Ihre persönlichen und sozialen Kompetenzen und entwickeln parallel ein agiles Mindset. In den virtuellen Plenumsphasen des Kurses gleichen Sie die Ergebnisse Ihrer Teamarbeit mit den wichtigsten Theorien und "best practice" Ansätzen ab. Sie wenden zusätzlich Interventionsmethoden aus der Rollenanalyse, der Konfliktbearbeitung und der methodischen Teamarbeit im virtuellen Setting an.

- Selbstorganisation und Gruppendynamik
- Kommunikation, Feedback und Mindset
- Resonanzbasierte Führung
- Gruppenphasen und Moderation
- Konfliktbearbeitung
- Teamprozesse/ -analyse
- Teamentwicklung

## Modul 7: Praxistransfer und Abschluss - Pflichtmodul

Im Abschlussmodul stellen Sie Ihre Leistungen mit einer Transferarbeit und einer Projektpräsentation unter Beweis.

### Leistungsnachweise

- Lückenlose Teilnahme mindestens zu 80%
- 2 Pflichtmodule (Modul 6 und 7)
- Transferarbeit
- Projektpräsentation im Abschlussmodul

### Weiterführende Optionen

#### Master of Advanced Studies

Dieser ganzheitliche und anspruchsvolle Lehrgang stellt eine Vertiefungsrichtung in einem von zwei MAS-Studiengängen der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) dar.

- MAS Business Consulting
- MAS Business Innovation



### Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung. Wir planen ca. 4 - 5 Durchführungen pro Jahr.

[Link zur SGO-Webseite: Prozessmanagement CAS SGO](#)

## Prozessmanagement SGO

Der Lehrgang "Prozessmanagement SGO" vermittelt Ihnen ein umfassendes Verständnis des Prozessmanagements und eröffnet Ihnen neue Karrierechancen als Prozessmanager. Sie erlangen Wissen, welches Sie sofort in der Praxis anwenden können. Alle Facetten des strategischen Prozessmanagements werden vertieft behandelt, so dass Sie den Top-Down-Einstieg in Prozessmodelle umsetzen können. Anspruch der Ausbildung ist es, dass Sie die wesentlichen Ansätze zur optimalen Gestaltung von Prozessen und zahlreiche Prozesswerkzeuge beherrschen. Zudem lernen Sie die wichtigen Methoden und Techniken zur kontinuierlichen Prozesssteuerung und -optimierung kennen. Nach Abschluss des Lehrgangs sind Sie in der Lage, ein professionelles Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen einzuführen.

Der Lehrgang besteht aus 4 Modulen und führt zum Abschluss Prozessmanagement SGO. Sie lernen über einen längeren Zeitraum hinweg in einer gleichbleibenden Gruppe und dem damit einhergehenden hohen Lerneffekt.

### Dauer / Preis

- 11 Präsenz- und Online-Seminartage
- CHF 5850 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrungen im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

### Abschluss

Zertifikat "Prozessmanagement SGO"

### Leistungsnachweis

Der Lehrgang wird mit einer Projektpräsentation abgeschlossen.

## Aufbau

Der Lehrgang kann auch modular gebucht werden, dass heisst die Module können über einen Zeitraum von maximal 3 Jahren verteilen. Wir empfehlen immer mit dem Modul "Praxis der Prozessverbesserung" zu starten.

### Modul 1: Praxis der Prozessverbesserung (3 Tage)

Kundenorientierte, effiziente und kostengünstige Prozesse sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung. Notwendig ist die Analyse und Optimierung von ganzheitlichen Prozessen, welche die Wertschöpfungskette transparent machen und Verbesserungspotential aufzeigen. Geeignete und in der Praxis bewährte Methoden und Techniken stehen im Fokus dieses Seminars.

- Grundlagen Prozessgestaltung
- Prozesserhebung und -modellierung
- Prozessanalyse
- Prozessanforderungsermittlung
- Prozessdesign
- Prozessbewertung
- Prozesseinführung / Prozessrealisierung

### Modul 2: Strategisches Prozessmanagement (1 & 2 Tage)

Strategisch Handeln bedeutet, die richtigen Dinge zu tun. Bezogen auf die Prozessorganisation eines Unternehmens heisst das, die Kernprozesse mit der Strategie, Struktur und Kultur in Einklang zu bringen. Dies setzt voraus, dass man das Geschäftsprozessmodell eines Unternehmens und die Unternehmensziele kennt. Beides ist heute jedoch immer noch keine Selbstverständlichkeit in der Praxis.

#### Strategische Prozessorganisation Online (1 Tag)

- Grundlagen Prozessmanagement
- Strategieentwicklung

#### Einführung Prozesslandkarte (2 Tage)

- Prozessarchitektur
- Prozesscheck
- Prozessvision
- Prozesspriorisierung und Roadmap



## Modul 3: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP (3 Tage)

Verschiedenste Managementkonzepte kreisen derzeit um den Gedanken, Kennzahlen für den Geschäftserfolg zu planen und zu steuern. "Qualität liegt dann vor, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt." Bei allen Konzepten sind es die Prozesse, die den Ansatzpunkt für die permanente Steuerung und Optimierung bilden. Hier werden nicht die einzelnen Funktionalbereiche wie Vertrieb oder Produktion isoliert betrachtet, sondern abteilungs- und unternehmensübergreifende Prozesskennzahlen geplant und gesteuert.

- Überblick Prozessmanagement und kontinuierliche Optimierung
- Organisation Prozessmanagement
- Prozessziele/ -kennzahlen
- Prozessleistungsmessung
- Prozesscockpit
- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung
- Prozessmanagement - Entwicklung

## Modul 4: Praxistransfer und Abschluss - Pflichtmodul

Im Abschlussmodul stellen Sie Ihre Leistungen mit einer Projektpräsentation unter Beweis.

Nachgegangen wird den Fragen

- wie prozessorientierte Konzepte im Zusammenhang stehen
- welche Vorgehensweisen, Methoden und Techniken die Ansätze kennzeichnen
- welche IT-Systeme die Prozessmanagement-Konzepte unterstützen
- welche neuen Rollen, Organisationseinheiten und Qualifikationen mit diesen Instrumenten erforderlich werden.

## Ziele

**Modul 1:** Sie lernen die Bedeutung leistungsfähiger Prozesse kennen und verstehen das Zusammenwirken von Prozess- und Aufbauorganisation. Sie können das methodische Vorgehen bei der Analyse und Gestaltung von Prozessen anwenden. Zudem können Sie die Schwachstellen in der Prozessorganisation und deren Ursachen ermitteln und sind in der Lage Prozesse zu optimieren und einzuführen.

**Modul 2:** Sie lernen als Prozessmanager\*in die Ausgangslage in Ihrem Unternehmen zu analysieren und können Geschäftsprozesse identifizieren und definieren. Sie kennen verschiedene Möglichkeiten, Prozesslandkarten zu entwickeln und Geschäftsprozesse zu priorisieren. Des Weiteren können Sie auf Basis eines selbstentwickelten Geschäftsprozessmodells Kernprozesse ermitteln und ein prozessorientiertes Unternehmen aufbauen. Sie sammeln erste Erfahrungen, einen Geschäftsprozess konzeptionell zu optimieren.

**Modul 3:** Sie kennen die wichtigsten Bausteine um ein Vorschlagswesen im Unternehmen aufzubauen. Sie erkennen, welche Kennzahlen für die kontinuierliche Verbesserung wichtig und aussagekräftig sind. Sie lernen, Prozessschwächen mittels Vergleich Soll- und Ist-Kennzahlen zu erkennen und die Ursachen zu beseitigen. Zudem können Sie als Prozessmanager\*in die möglichen aufbauorganisatorischen Konsequenzen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) abschätzen.

## Weiterführende Optionen

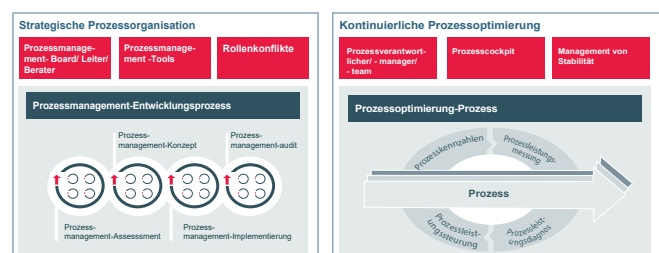
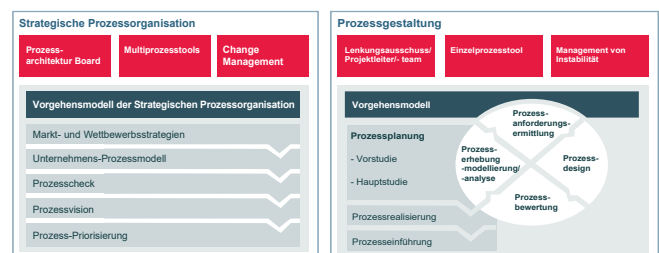
Haben Sie bereits den Prozessmanagement SGO absolviert? Dann haben Sie die Möglichkeit mit den weiteren Modulen ebenfalls das Prozessmanagement CAS SGO (Certificate of Advanced Studies) erwerben!

## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung. Wir planen ca. 4 - 5 Durchführungen pro Jahr.

[Link zur SGO-Webseite: Prozessmanagement SGO](#)

## Prozessmanagement - Modell





# SEMINARE

# PRAXIS DER PROZESSVERBESSERUNG

DIESES SEMINAR BILDET MODUL 1 DES PROZESSMANAGEMENT CAS SGO

## Praxis der Prozessverbesserung

Kundenorientierte, effiziente und kostengünstige Prozesse sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung. Notwendig ist die Analyse und Optimierung von ganzheitlichen Prozessen, welche die Wertschöpfungskette transparent machen und Verbesserungspotenzial aufzeigen. Geeignete und in der Praxis bewährte Methoden und Techniken stehen im Fokus dieses Seminars.

## Dauer / Preis

- 3 Tage
- CHF 1890 (Frühbucherrabatt)

## Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrungen im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

- Mitarbeiter aus Organisations- und Fachabteilungen, die übergreifend das Zusammenwirken von Aufgaben und Funktionen analysieren und gestalten.
- Projektleiter und Projektmitarbeiter in Projekten zur Gestaltung der Arbeitsabläufe.

## Abschluss

Ausbildungsausweis der SGO Business School:  
Praxis der Prozessverbesserung

## Inhalte

- Grundlagen Prozessgestaltung
- Prozesserhebung / Prozessmodellierung
- Prozessanalyse
- Prozessanforderungsermittlung
- Prozessdesign
- Prozessbewertung
- Prozesseinführung / Prozessrealisierung

## Ziele

Sie lernen die Bedeutung leistungsfähiger Prozesse kennen und das Zusammenwirken von Prozess- und Aufbauorganisation verstehen. Sie können das methodische Vorgehen bei der Analyse und Gestaltung von Prozessen anwenden und die Schwachstellen in der Prozessorganisation sowie deren Ursachen ermitteln. Ausserdem sind Sie in der Lage, Prozesse zu optimieren und einzuführen.

## Weiterführende Option

Dieses Modul kann als einzelnes Seminar oder als 1. Modul des Prozessmanagement CAS SGO-Lehrgangs besucht werden.

## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung

[Link zur SGO-Webseite:](#)  
[Praxis der Prozessverbesserung](#)



# STRATEGISCHES PROZESSMANAGEMENT

DIESES SEMINAR BILDET MODUL 2 DES PROZESSMANAGEMENT CAS SGO

## Strategisches Prozessmanagement

Strategisch Handeln bedeutet, die richtigen Dinge zu tun. Bezogen auf die Prozessorganisation eines Unternehmens heisst das, die Kernprozesse mit der Strategie, Struktur und Kultur in Einklang zu bringen. Dies setzt voraus, dass man das Geschäftsprozessmodell eines Unternehmens und die Unternehmensziele kennt. Beides ist heute jedoch immer noch keine Selbstverständlichkeit in der Praxis.

### Dauer / Preis

- 3 Tage (Online & Präsenztage)
- CHF 1890 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrungen im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

- Führungskräfte aus Organisations- und Fachabteilungen, die Geschäftsprozessmodelle erstellen
- Entscheidungsträger und Verantwortliche, die an der Strategieumsetzung mitwirken
- Projektleiter und -beteiligte von Business-Process-Reengineering Projekten
- Spezialisten wie Process Officer, Prozessmanager und Process Owner

### Abschluss

Ausbildungsausweis der SGO Business School: Strategisches Prozessmanagement

### Inhalte

#### Strategische Prozessorganisation Online

- Grundlagen Prozessmanagement
- Strategieentwicklung

#### Einführung Prozesslandkarte

- Prozessarchitektur
- Prozesscheck
- Prozessvision
- Prozesspriorisierung und Roadmap

## Ziele

Sie lernen die Ausgangslage im Unternehmen zu analysieren und können Geschäftsprozesse identifizieren und definieren. Sie kennen verschiedene Möglichkeiten, Prozesslandkarten zu entwickeln und Geschäftsprozesse zu priorisieren. Sie können auf Basis eines selbstentwickelten Geschäftsprozessmodells Kernprozesse ermitteln und ein prozessorientiertes Unternehmen aufbauen. Sie sammeln erste Erfahrungen, einen Geschäftsprozess konzeptionell zu optimieren.

### Weiterführende Option

Dieses Modul kann als einzelnes Seminar oder als 2. Modul des "Prozessmanagement CAS SGO"-Lehrgangs besucht werden.

### Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

[Link zur SGO-Webseite: Strategisches Prozessmanagement](#)

#### Strategische Prozessorganisation

Prozess-architektur Board

Multiprozesstools

Change Management

#### Vorgehensmodell der Strategischen Prozessorganisation

Markt- und Wettbewerbsstrategien

Unternehmens-Prozessmodell

Prozesscheck

Prozessvision

Prozess-Priorisierung

# KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS KVP

DIESES SEMINAR BILDET MODUL 3 DES PROZESSMANAGEMENT CAS SGO

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP

Verschiedenste Managementkonzepte kreisen derzeit um den Gedanken, Kennzahlen für den Geschäftserfolg zu planen und zu steuern. „Qualität liegt dann vor, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt.“ Bei allen Konzepten sind es die Prozesse, die den Ansatzpunkt für die permanente Steuerung und Optimierung bilden. Hier werden nicht die einzelnen Funktionalbereiche wie Vertrieb oder Produktion isoliert betrachtet, sondern abteilungs- und unternehmensübergreifende Prozesskennzahlen geplant und gesteuert.

### Dauer / Preis

- 3 Tage
- CHF 1890 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrung im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

- Mitarbeiter und Führungskräfte in den Bereichen Controlling, Organisation, Unternehmensentwicklung und Prozessmanagement.
- Führungskräfte in den Bereichen Controlling, Organisation, Unternehmensentwicklung und Prozessmanagement.

### Abschluss

Ausbildungsausweis der SGO Business School:  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP

### Inhalte

- Überblick Prozessmanagement und kontinuierliche Optimierung
- Organisation Prozessmanagement
- Prozessziele/ -kennzahlen
- Prozessleistungsmessung
- Prozesscockpit
- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung
- Prozessmanagement - Entwicklung

## Ziele

Sie erkennen, welche Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind und lernen die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen aktuellen prozessorientierten Kennzahlenansätzen kennen. Sie verstehen den Ansatz des Process Performance Management als dauerhafte Möglichkeit, Prozessschwächen mittels Vergleich von SOLL- und IST-Kennzahlen zu erkennen und zu beseitigen. Sie können die möglichen aufbauorganisatorischen Konsequenzen einer kontinuierlichen Prozesssteuerung abschätzen.

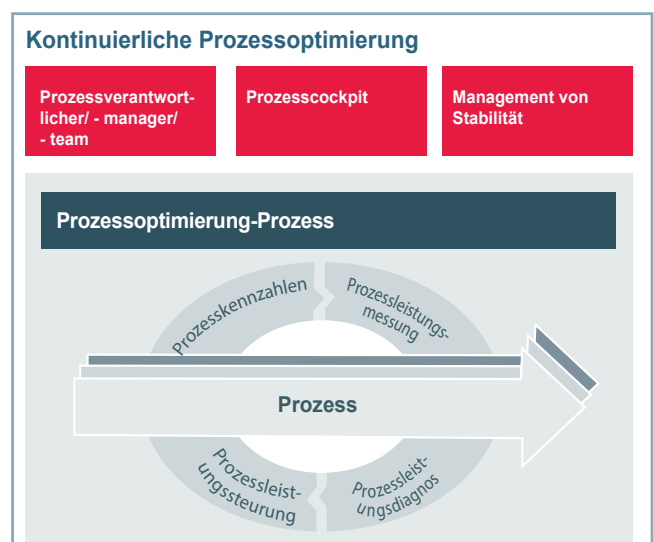
## Weiterführende Option

Dieses Modul kann als einzelnes Seminar oder als 3. Modul des "Prozessmanagement CAS SGO"-Lehrgangs besucht werden.

## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

[Link zur SGO-Webseite: Kontinuierliche Prozessverbesserung KVP](#)





# BPMN 2.0 BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION

DIESES SEMINAR BILDET MODUL 4 DES PROZESSMANAGEMENT CAS SGO

## BPMN 2.0 Business Process Model and Notation

BPMN 2.0 oder Business Process Model and Notation hat sich als globaler unabhängiger Modellierungs-Standard zur Dokumentation und Analyse von Geschäftsprozessen durchgesetzt. Grundlage der starken Verbreitung ist die Zielsetzung der BPMN, Business und IT mittels einer Sprache zu verbinden und einander näher zu bringen. Grafische BPMN Diagramme dienen als Grundlage für die Ausführung in einem Workflow- oder Business Process Management-System (BPMS). Das optimale Zusammenspiel von Geschäftsprozessmodellen und Integration in Business Process Management-Systemen bietet in einem dynamischen Marktumfeld einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil.

### Dauer / Preis

- 2 Tage Online
- CHF 1260 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrungen im Bereich Prozessmanagement sind von Vorteil.

- BPMN betreffen Prozessverantwortliche (Prozessmanager, Process Owner) die den Prozess fachlich aufnehmen und Business Analysten (Projektleiter und –mitarbeiter) die Prozesse analysieren und optimieren, aber auch Informatiker, die den Ablauf in einer Applikation technisch umsetzen und unterstützen sollen.

### Abschluss

Ausbildungsausweis der SGO Business School:  
Business Process Model and Notation

## Inhalte

- Einbettung BPMN ins Prozessmanagement
- BPMN Elemente von A wie Artefakte bis T wie Typisierte Ereignisse
- Kollaborationsmodelle
- Konversation
- Choreographie
- Themen im Umfeld von BPMN (Automatisierung, CMMN, ...)

## Ziele

Sie kennen die Grundprinzipien, den richtigen Einsatz, die Vorteile und Einschränkungen von BPMN 2.0. Sie können BPMN-Diagramme erstellen und Abläufe detailliert darstellen. Sie wissen, auf welche Aspekte Sie im Praxiseinsatz von BPMN besonders achten müssen.

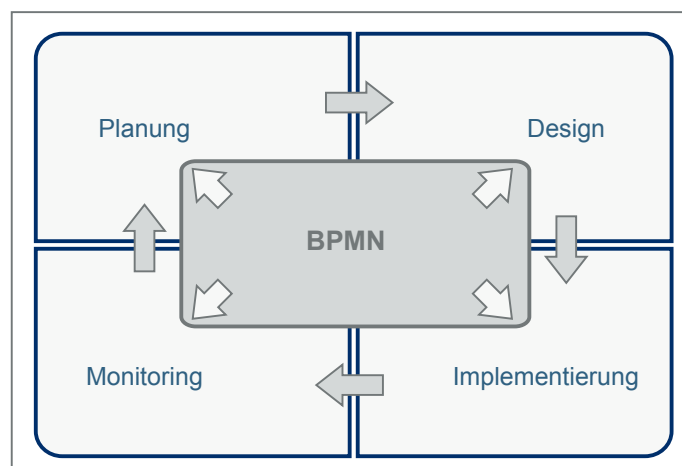
## Weiterführende Option

Dieses Modul kann als einzelnes Seminar oder als 4. Modul des "Prozessmanagement CAS SGO"-Lehrgangs besucht werden.

## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

[Link zur SGO-Webseite: Business Process Model and Notation](#)



# AGILES PROZESSMANAGEMENT

DIESES SEMINAR BILDET MODUL 5 DES PROZESSMANAGER SGO-CAS

## Agiles Prozessmanagement

Was bedeutet Agilität im Zusammenhang mit Prozessmanagement? Zum einen, dass sich das "Managen" von Prozessen im Unterschied zu klassischen Methoden deutlich verändert. So werden Abläufe im agilen Prozessmanagement getaktet, inkrementell und feedbackgetrieben sowohl strategisch ausgerichtet als auch gestaltet und kontinuierlich optimiert. Zum anderen bezieht sich agiles Prozessmanagement darauf, wie weit Abläufe in dynamischen und komplexen Umfeldern überhaupt sinnvoll im Vorfeld festgelegt und dokumentiert werden sollten.

### Dauer / Preis

- 2 Tage
- CHF 1260 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Es gibt keine formalen Zulassungsbedingungen. Erste Praxiserfahrungen sind von Vorteil.

- Lean Manager
- Lean-Experten
- KVP-Coach
- Mitarbeiter in produktionsnahen Bereichen
- Prozessverantwortliche
- Prozessmanager

## Abschluss

Ausbildungsausweis der SGO Business School:  
Agiles Prozessmanagement

## Inhalte

- Grundlagen Agiles Prozessmanagement
- Agiles strategisches Prozessmanagement
- Agile Prozessgestaltung
- Agile kontinuierliche Prozessverbesserung
- Strukturelle und kulturelle Voraussetzungen für agiles Prozessmanagement

## Ziele

- Überblick über geeignete Prozessmanagement-Methoden
- Prozessvisionen agil entwickeln und umsetzen
- Prozesse agil gestalten und modellieren
- Bekannte Instrumente um Prozesse transparent steuern und flexibel anpassen
- Bewusstsein des agilen Mindsets

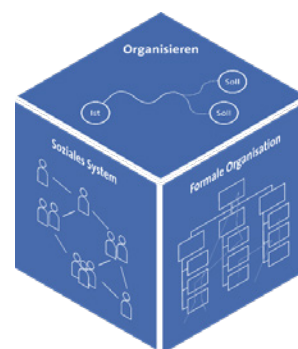
## Weiterführende Option

Dieses Modul kann als einzelnes Seminar oder als 5. Modul des "[Prozessmanagement CAS SGO](#)"-Lehrgangs besucht werden.

## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

[Link zur SGO-Webseite: Agiles Prozessmanagement](#)



# PRAXISKURS BPMN 2.0

## Praxiskurs BPMN 2.0

Business Process Model and Notation ist der globale Standard für die Prozessmodellierung und bringt Business und IT zusammen. Unser Bildungspartner Camunda zeigt Ihnen, wie Sie ganz unabhängig von bestimmten Softwaretools mit der BPMN erfolgreich arbeiten. Sie sind direkt an der Weiterentwicklung des Standards beteiligt und bieten Ihnen somit Hintergrundwissen aus erster Hand. Camunda haben in zahlreichen Projekten BPMN eingesetzt und können ihre Stärken, aber auch die Schwächen verständlich darstellen. Das methodische BPMN-Framework hilft Ihnen insbesondere beim Business-IT-Alignment und ist ein praktischer Leitfaden für die tägliche Projektarbeit. Die Schulung bildet außerdem eine sehr gute Grundlage für eine OCEB-Zertifizierung. (OMG Certified Expert in BPM).

## Dauer / Preis

- 3 Tage (Präsenz- und Online-Seminartage)
- CHF 1890 (Frühbucherrabatt)

## Voraussetzung / Zielgruppe

Für dieses Seminar sind keine Voraussetzungen notwendig.

- BPMN betrifft Prozessverantwortliche (Prozessmanager, Process Owner) die den Prozess fachlich aufnehmen (deskriptive BPMN) und Business Analysten (Projektleiter und –mitarbeiter) die Prozesse analysieren (analytische BPMN), aber auch Informatiker, die den Ablauf in einer Applikation technisch umsetzen (ausführbare BPMN).

## Abschluss

Zertifikat der SGO Business School:  
Praxiskurs BPMN 2.0

## Inhalte

- Einstieg in BPMN
- Exkurs BPMN im BPM-Kontext
- BPMN im Detail
- Orchestrierung und Kollaboration
- Fortgeschrittene BPMN-Konstrukte
- Einführung von BPMN
- Prozessautomatisierung
- Modellierungskonventionen
- Geschäftsregeln mit DMN
- BPMN Konversationen und Choreographie

## Ziele

**BPMN wirklich verstehen:** Sie erlernen die Denkmuster hinter BPMN und sind in der Lage, jedes Diagramm, egal ob einfach oder komplex, korrekt zu interpretieren. **BPMN praktisch anwenden:** Sie kennen die BPMN- Symbolpalette und wissen, in welchen Situationen welche Konstrukte zweckmäßig sind. Sie können Prozesse organisatorisch dokumentieren, für IT-Massnahmen konzipieren und ein durchgängiges Prozessmodell von der groben Beschreibung bis hin zum automatisierten Workflowentwickeln. **BPMN erfolgreich einführen:** Sie überblicken die Möglichkeiten und Grenzen von BPMN und können ihren Nutzen für Ihre eigene Arbeit und Ihr Unternehmen einschätzen. Sie können eine Roadmap entwerfen, die die Einführung der BPMN in Ihrem Unternehmen organisiert.

Dieses Seminar wird in Zusammenarbeit mit unserem Partner, camunda services GmbH durchgeführt.



## Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

**[Link zur SGO-Webseite: Praxiskurs BPMN 2.0](#)**

# IKS, INTERNE KONTROLLSYSTEME

## IKS, Interne Kontrollsysteme

Trotz der Erkenntnis, dass ein IKS stets einer unternehmensspezifischen Ausgestaltung bedarf, lassen sich grundlegende, miteinander verflochtene Komponenten wie das Kontrollumfeld, die Risikobeurteilung, die Kontrollaktivitäten, die Informations- und Kommunikationsstruktur sowie die Überwachung für jedes IKS benennen.

### Dauer / Preis

- 3 Tage
- CHF 1890 (Frühbucherrabatt)

### Voraussetzung / Zielgruppe

Für die Umsetzung des Gelernten und um den Bezug zur Praxis sicher zu stellen, wird vorausgesetzt, dass die Teilnehmenden sich beruflich mit Internen Kontrollsystemen beschäftigen.

- Business Analysten, Projektleiter, Prozessverantwortliche, Vorstände und Geschäftsführer
- CEOs, CFOs, COOs und CIOs
- Verwaltungsräte, Aufsichtsräte und Beiräte
- IKS-Verantwortliche und IKS-Beauftragte
- Interne und externe Revisoren
- Risikomanager und Beauftragte für Corporate Governance
- Compliance-Officer und Compliance-Beauftragte
- Controller und Buchhalter
- Wirtschaftsprüfer, Steuerberater und Unternehmensberater

### Abschluss

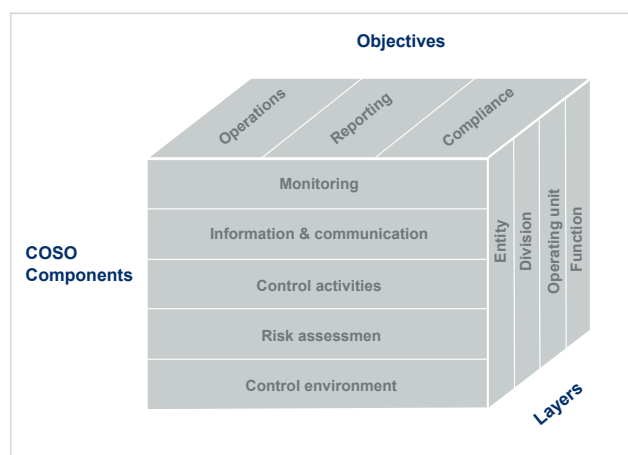
Ausbildungsausweis der SGO Business School  
IKS, Interne Kontrollsysteme

## Inhalte

- Rechtliche Grundlagen eines Internen Kontrollsystems (IKS)
- Mehrwert und Grenzen eines Internen Kontrollsystems (IKS)
- COSO als Rahmenwerk für ein Internes Kontrollsystem (IKS)
- Darstellung eines effizienten und effektiven Internen Kontrollsystems (IKS) an ausgewählten Prozessen
- Internes Kontrollsystem (IKS) in der Informationstechnologie (IT)
- Faktoren einer erfolgreichen Projektrealisierung

## Ziele

Im Rahmen dieses Seminars soll dem Teilnehmer Schritt für Schritt aufgezeigt werden, wie ein effizientes und effektives Internes Kontrollsystem (IKS) aufgebaut ist. Basierend auf dem international verbreiteten und weltweit akzeptierten COSO-Framework werden die wichtigsten Ziele, Risiken und Kontrollaktivitäten für wesentliche Unternehmensprozesse und Subprozesse dargestellt. Anhand von zahlreichen Checklisten, Matrizen und Beispielen werden die einzelnen Komponenten eines IKS nach dem COSO-Framework praxisorientiert dargestellt. Berücksichtigt werden dabei auch die wesentlichen Indikatoren für dolose Handlungen (Fraud) in den einzelnen Prozessen. Abgerundet wird das Seminar durch die Darstellung von Faktoren zum erfolgreichen Projektmanagement bei der Implementierung eines IKS. Dem Teilnehmer soll durch ein IKS die Möglichkeit aufgezeigt werden, die Prozesse in seinem Unternehmen besser zu kontrollieren und dadurch zu optimieren.





# INTER- NATIONALE ZERTIFI- ZIERUNGEN



# PRÜFUNGSVORBEREITUNG CBPP® UND CBPA®

## Prüfungsvorbereitung CBPP® und CBPA®

Die internationalen Prozessmanagement-Zertifikate CBPP® (Certified Business Process Professional) und CBPA® (Certified Business Process Associate) sind weltweit anerkannte Personenzertifizierungen. Gemeinsam mit der ibo Akademie GmbH in Wettberg D bieten wir die Prüfungsvorbereitung CBPP® und CBPA® an. Die Wissensgrundlage bildet der CBOK® (Common Body of Knowledge BPM). Sie erhalten als Teilnehmer durch dieses Seminar Prüfungssicherheit. Das Seminar wird von CBPP®-zertifizierten Trainern durchgeführt. Am ersten Tag bekommen Sie einen komprimierten Überblick über sämtliche Wissensgebiete des CBOK®. Am zweiten Tag bereiten viele Beispielfragen auf den Multiple-Choice-Test vor.

### Dauer / Preise

- 2 Tage Online

### Voraussetzung / Zielgruppe

[Zulassungsbedingungen CBPP®](#)

[Zulassungsbedingungen CBPA®](#)

Die Prüfung selbst kann über eine Anmeldung bei der gfo - gesellschaft für organisation e.v. gebucht und online in den Räumen der Zertifizierungsgesellschaft GüteZert GmbH in Berlin, Wiesbaden und München abgelegt werden. Bitte prüfen Sie dort vorab, ob Sie die Zulassungsbedingungen erfüllen. Melden Sie sich für die Prüfung direkt unter [www.gfo-web.de](http://www.gfo-web.de) an.

Zielgruppe: Prozessmanager und Business-Process-Management-Experten, die gezielt die Inhalte des CBOK® kennen lernen möchten und alle, die die Prüfung zum CBPP® bzw. CBPA® erfolgreich ablegen möchten.

### Abschluss

Schliessen Sie die Int. Zertifizierung erfolgreich ab, erhalten Sie das „Certified Business Process Professional CBPP®“ / „Certified Business Process Professional CBPA®“.

### Inhalte

#### Einführung

- Die ABPMP und der CBOK®
- Prüfungsverfahren

#### Business Process Management

- BPM-Kernkonzepte und Erfolgsfaktoren
- BPM-Lebenszyklus

#### Prozessmodellierung

- Modellierungsstandards und -notationen
- Erhebungs- und Modellierungstechniken

#### Prozessanalyse

- Verständnis, Anlässe und Rollen der Analyse
- Analysestätigkeiten und -objekte

#### Prozessdesign

- Vorbereitung der Designphase
- Prinzipien der Prozessgestaltung

#### Prozessleistungsmessung

- Monitoring- und Controllingaktivitäten
- Prozesskennzahlen und Messmethoden

#### Prozessumsetzung und -Einführung

- Prozessoptimierungsmethoden
- Change Management

#### Prozessmanagement-Organisation

- Rollen im Prozessmanagement
- Organisationsstrukturen

#### Unternehmensprozessmanagement

- Prozessmodelle und -portfolios
- Reifegrad des Prozessmanagements

#### BPM-Technologie

- Arten und Einordnung von BPM-Technologien
- Formen, Auswirkungen der Prozessautomation

#### Ihr Nutzen:

- Fundierte Prüfungsvorbereitung
- Beispielfragen zu allen Wissensgebieten des CBOK® (Common Body of Knowledge BPM)
- Schaubilder und Übersichten der Zusammenhänge zwischen den Wissensgebieten
- Viele Prüfungsfragen für Einblick in die Zertifizierung
- Fünf-Punkte-Plan zum zeiteffizienten und nachhaltigen Lernen
- Eselsbrücken zum leichteren Memorisieren des Prüfungsstoffs
- Erlebnisorientierte Seminargestaltung auch für scheinbar trockene Inhalte

#### Leistungsnachweis

Schriftliche Prüfung bei der gfo - gesellschaft für organisation e.v.

# ITIL® 4 FOUNDATION FÜR EINSTEIGER

## ITIL® 4 Foundation für Einsteiger

Ist die ITIL® Thematik neu für Sie? Dann ist dieses Seminar der optimale Einstieg: Holen Sie sich erst die Basics mit den Schlüsselprozessen und steigen Sie dann ein in ITIL® 4 Foundation mit abschliessender Zertifizierung.

### Dauer / Preis

- 3 Tage
- CHF 2970.- (Frühbucherrabatt)  
inkl. Prüfungsgebühr

### Voraussetzung / Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die über keine Kenntnisse der ITIL®v3 / Edition 2011 verfügen.

Dieser Kurs ist für Projektleiter, Manager, Berater und Prozessmanager, die sich intensiv mit IT Service Management befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen. Dazu gehören nicht nur IT-Fachpersonen, sondern auch Geschäftsführer, Betriebswirtschaftler und IT-Leistungsbezügler.

### Abschluss

Zertifikat ITIL® Foundation 4

### Inhalte

Am ersten Kurstag lernen Sie die wesentlichen Grundprinzipien und Vokabeln von ITIL® kennen, die es Ihnen anschliessend ermöglichen am besten vom ITIL® 4 Foundation Kurs zu profitieren und die Zertifizierungsprüfung erfolgreich zu absolvieren. Verfügen Sie bereits über Kenntnisse der ITIL® v3 / Edition 2011, besuchen Sie direkt den 2-tägigen Kurs ITIL® 4 Foundation.

- Was ist ITIL®
- Welche grundlegenden Konzepte gibt es?
- Das Prozessmodell
- Einführung ITIL® 4
- Service Management: Schlüsselkonzepte
- Leitprinzipien
- Die vier Dimensionen des Service Management
- Service Value System
- Continual Improvement
- Überblick über ITIL®
- Prüfungsvorbereitung

### Ziele

- Verständnis der Schlüsselkonzepte des ITIL® -Servicemanagements
- Grundlegende Begriffe und Definitionen des Service Managements
- Kenntnisse über das Prozessmodell und ausgewählte Prozesse
- Kenntnisse, wie ITIL® -Richtlinien einem Unternehmen helfen können, ITIL® Service Management einzuführen und anzupassen
- Kenntnisse über die vier Dimensionen des ITIL® Service Managements
- Verständnis für den Zweck und die Komponenten des ITIL® Service Value Systems sowie die Aktivitäten der Service Value Chain und wie sie zusammenwirken
- Kenntnisse über die verschiedenen ITIL® -Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen

### Zertifizierung

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die online Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist.

Format: Multiple-Choice-Prüfungsfragen, ohne Hilfsmittel, Anzahl Fragen: 40, Passrate: 65% (26 Punkte von 40),

Dauer: 60 Minuten

Bitte beachten Sie: Die Prüfung für ITIL® 4 Foundation ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar. Da mit deutschsprachigen Kursunterlagen gearbeitet wird, empfehlen wir die Prüfung ebenfalls in deutscher Sprache zu wählen. Die Sprache der Prüfung kann 3 Tage vor Prüfungsbeginn nicht mehr geändert werden.

### Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

**[Link: ITIL® 4 Foundation für Einsteiger](#)**

Das Seminar wird angeboten durch die akkreditierte Trainingsorganisation Digicomp Academy AG.

ITIL® is a registered trademark of Axelos Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



## ITIL® 4 Foundation

Besserer Service, zufriedene Kunden & optimierte Prozesse. Das Herzstück von ITIL® 4, das Service Value System, bietet ein ganzheitliches end-to-end Bild und zeigt auf, was es tatsächlich bedeutet einen Beitrag zur Wertschöpfung des Business zu liefern.

### Dauer / Preis

- 2 Tage
- CHF 2'070 (Frühbucherrabatt) inkl. Prüfungsgebühr

### Voraussetzung / Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an alle Personen, die sich mit IT Service Management / ITIL® befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen.

Dazu gehören IT-Fachpersonen sowie Projektleiter, Manager, Berater und Prozessmanager.

Es gibt keine formalen Voraussetzungen für den Kursbesuch.

Interessierten ohne Vorkenntnisse im Bereich von ITIL® empfehlen wir anstelle dieses Kurses das folgende Seminar: ITIL® 4 Foundation für Einsteiger.

### Abschluss

Zertifikat ITIL® 4 Foundation

### Inhalte

ITIL® 4 ist die konsequente Weiterentwicklung von ITIL® v3 / 2011 unter Berücksichtigung der heutigen und zukünftigen Anforderungen der Unternehmen wie Agile, Lean und DevOps. ITIL® 4 ist keine komplett neue Version, sondern ein Update.

ITIL® 4 ist das Rahmenwerk für das Management von IT-gestützten Dienstleistungen und dient der gemeinsamen Wertschöpfung und Förderung des Unternehmenserfolgs im digitalen Zeitalter.

- Kurseinführung
- Service Management: Schlüsselkonzepte
- Leitprinzipien
- Die vier Dimensionen des Service Managements
- Service Value System
- Continual Improvement
- Überblick über ITIL®
- Prüfungsvorbereitung

### Ziele

- Verständnis für die ITIL®-Schlüsselkonzepte, d.h. wie moderne IT- und digitale Serviceorganisationen funktionieren
- Kenntnisse wie ITIL® -Leitlinien einem Unternehmen helfen können, ITIL® Service Management einzuführen und anzupassen
- Kenntnisse über die vier Dimensionen des ITIL® Service Managements
- Verständnis für den Zweck und die Komponenten des ITIL® Service Value Systems sowie die Aktivitäten der Service Value Chain und wie sie zusammenwirken
- Kenntnisse über die verschiedenen ITIL® -Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen
- Verständnis darüber, wie Wertströme die Geschwindigkeit und Effizienz erhöhen
- Verständnis über kulturelle oder verhaltensbezogene Prinzipien und wie sie die Arbeit leiten und der ganzen Organisation zugute kommen

### Zertifizierung

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die online Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist.

Format: Multiple-Choice-Prüfungsfragen, ohne Hilfsmittel, Anzahl Fragen: 40, Passrate: 65% (26 Punkte von 40),

Dauer: 60 Minuten

Bitte beachten Sie: Die Prüfung für ITIL® 4 Foundation ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar. Da mit deutschsprachigen Kursunterlagen gearbeitet wird, empfehlen wir die Prüfung ebenfalls in deutscher Sprache zu wählen. Die Sprache der Prüfung kann 3 Tage vor Prüfungsbeginn nicht mehr geändert werden.

### Termine / Anmeldung

Über folgenden Link kommen Sie zu den nächsten Terminen und der Anmeldung:

**[Link: ITIL® 4 Foundation](#)**

Das Seminar wird angeboten durch die akkreditierte Trainingsorganisation Digicomp Academy AG.

ITIL® is a registered trademark of Axelos Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.





# MASTER OF ADVANCED STUDIES

**HWZ**

# MASTER OF ADVANCED STUDIES BUSINESS CONSULTING

## Master of Advanced Studies Business Consulting

Der MAS Business Consulting verbindet ein karrierebegleitendes Studium mit praxisbezogener Anwendung des Gelernten.

In Zusammenarbeit mit der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich bieten wir Ihnen die besten Voraussetzungen für Ihre Karriere, zugeschnitten auf Ihre Bedürfnisse in Ihrem Berufsfeld.

Consulting als Profession wird heute wichtiger denn je. In Zeiten raschen Wandels, nicht zuletzt getrieben durch die Digitalisierung, werden rasche Lösungen für die aktuellen Herausforderungen von Organisationen nötig. Diese liegen jenseits von Standards. Consulting als Profession kann für Organisationen einen erheblichen Mehrwert bieten.

So unterschiedlich die Herausforderungen der Organisationen sind, so unterschiedlich lässt sich auch Consulting leben.

### Preis

Zwischen CHF 31'050.- und CHF 33'900 - abhängig von Wahl-CAS

\*Preis inklusiv Master Thesis CHF 2500

### Voraussetzungen / Zulassung

Bachelor und mind. 5 Jahre studienrelevante Berufserfahrung.

Andere äquivalente Bildungsabschlüsse mit entsprechender Praxistätigkeit können «sur dossier» anerkannt werden.

### Abschluss

Master of Advanced Studies ZFH in Business Consulting

### Kreditpunkte

60 ECTS-Kreditpunkte

### Gut zu wissen

100-prozentige Arbeitstätigkeit möglich.

### Aufbau / Inhalt

Die Studiengänge sind modular aufgebaut und bestehen jeweils aus drei CAS (Certificate of Advanced Studies). Die Erarbeitung der Master Thesis bildet den Abschluss des Studiums.

Die Ausbildung steht in einem engen Bezug zum Erfahrungsfeld der Teilnehmenden. Es ist üblich, dass Studierende z.B. im Rahmen der Master Thesis, aber auch im Unterricht Beispiele aus der eigenen Firma einbringen, wobei diesbezüglich selbstverständlich strikte Vertraulichkeit gilt.

## Vertiefung Pflicht-CAS

Der studiengangsspezifische Pflicht-CAS Consulting Competence erlaubt Ihnen die Fokussierung auf Ihre Kernkompetenzen. Die Umsetzbarkeit des Gelernten sowie der situativ sinnvollste Einsatz der angeeigneten Techniken stehen im Vordergrund und schaffen eine spannende und motivierende Lernatmosphäre. Mehr Praxisbezug geht nicht. Sämtliche Lerninhalte werden in Bezug zu eigenen Erfahrungen und zu realen Fallbeispielen gebracht.

## Wahl-CAS

Mit der Auswahl von zwei Wahl-CAS haben Sie die Möglichkeit, persönliche Schwerpunkte zu setzen, die auf Ihre Bedürfnisse im Beruf zugeschnitten sind. Sie können aus folgenden Studiengängen Ihre zwei Wunsch-CAS auswählen:

- CAS Process Management (SGO)
- CAS Product Management (SGO)
- CAS Project Management (SGO)
- CAS Change Management
- CAS General Management
- CAS Lean Management
- CAS Consulting, Communication & Culture
- CAS Business Management & Leadership
- CAS Consulting Competence (Pflicht)

## Beschreibung

Als Business Consultant stellen Sie die Analyse der Geschäftstätigkeit in den Mittelpunkt. Dabei müssen Sie sich als Beraterin oder Berater schnell in komplexe Problemstellungen hineinversetzen. Das Vertiefungs-CAS Consulting Competence (Pflicht-CAS) vermittelt Ihnen ein Selbstverständnis über die Consulting-Rolle und die damit verbundenen Herausforderungen.

Zusätzlich zum Vertiefungs-CAS können Sie zwei weitere Wahl-CAS besuchen. Die Kombination der verschiedenen Themen ermöglicht Ihnen ein Studium zugeschnitten auf Ihre Bedürfnisse. Denn nur Sie wissen, mit welchen Themen Sie sich in Ihrem Beruf vertiefter befassen werden. Dank dieser Individualisierung können Sie so in Ihrem Arbeitsumfeld Ihre Qualitäten optimal einsetzen.

Bis zum Schluss vertiefen Sie die Theorie mit Ihrer praktischen Erfahrung. Der Austausch und die Diskussionen unter Fachleuten eröffnen Ihnen neue Sichtweisen und Problemlösungsmöglichkeiten.



# MASTER OF ADVANCED STUDIES BUSINESS INNOVATION

## Master of Advanced Studies Business Innovation

Unser Umfeld ändert sich, immer rascher werden wir mit Veränderungen konfrontiert. Die Digitalisierung stellt bewährte Vorgehensweisen auf den Kopf. Unternehmen sind gezwungen, mitzuhalten und rasche Lösungen für die aktuellen Herausforderungen von Organisationen zu finden.

Die Erarbeitung individueller Lösungen – ausgehend von unterschiedlichen Markt- und Unternehmenssituationen – wird höchst relevant, um Entwicklungen und Verwertungen von Ideen für wirtschaftliche erfolgreiche Produkte und Dienstleistungen zu fördern.

### Preis

Zwischen CHF 31050 und CHF 31900 - abhängig von Wahl-CAS

\*Preis inklusiv Master Thesis CHF 2500

### Voraussetzungen / Zulassung

Bachelor und mind. 5 Jahre studienrelevante Berufserfahrung. Andere äquivalente Bildungsabschlüsse mit entsprechender Praxistätigkeit können «sur dossier» anerkannt werden. Der Motivationsfragebogen muss zwingend ausgefüllt und eingereicht werden.

### Abschluss

Master of Advanced Studies ZFH in Business Innovation

### Kreditpunkte

60 ECTS

### Gut zu wissen

Für die Zulassungsprüfung muss der Motivationsfragebogen ausgefüllt und bei der Anmeldung eingereicht werden.

### Aufbau / Inhalt

Die Studiengänge sind modular aufgebaut und bestehen jeweils aus drei CAS (Certificate of Advanced Studies). Die Erarbeitung der Master Thesis bildet den Abschluss des Studiums.

Die Ausbildung steht in einem engen Bezug zum Erfahrungsfeld der Teilnehmenden. Es ist üblich, dass Studierende z.B. im Rahmen der Master Thesis, aber auch im Unterricht Beispiele aus der eigenen Firma einbringen, wobei diesbezüglich selbstverständlich strikte Vertraulichkeit gilt.

### Vertiefung Pflicht-CAS:

Der studiengangsspezifische Pflicht-CAS Innovation Management erlaubt Ihnen die Fokussierung auf Ihre Kernkompetenzen. Die Umsetzbarkeit des Gelernten sowie der situativ sinnvollste Einsatz der angeeigneten Techniken stehen im Vordergrund und schaffen eine spannende und motivierende Lernatmosphäre. Mehr Praxisbezug geht nicht.

## Wahl-CAS

Mit der Auswahl von zwei Wahl-CAS haben Sie die Möglichkeit, persönliche Schwerpunkte zu setzen, die auf Ihre Bedürfnisse im Beruf zugeschnitten sind. Sie können aus folgenden Studiengängen Ihre zwei Wunsch-CAS auswählen:

- CAS Process Management (SGO)
- CAS Product Management (SGO)
- CAS Project Management (SGO)
- CAS Change Management
- CAS Consulting, Communication & Culture
- CAS General Management
- CAS Lean Management

Pflicht CAS (1 von 2)

- CAS Innovation Management
- CAS Innovation Masterclass

## Beschreibung

Zum Stichwort Innovation listet Amazon.com 74'000 Bücher auf und Google hat ungefähr 389 Millionen Einträge dazu.

Die Imperative sind in der Beratungsliteratur allgegenwärtig: «Seid innovativ!», «Denkt über bestehende Grenzen hinaus». Zeitgleich stemmen viele Unternehmen immer bedeutendere Herausforderungen. Komplexität nimmt in allen Bereichen des unternehmerischen Umfeldes zu. Die Märkte werden dynamischer, Geschäftsmodelle verändern sich radikal und der Einfluss und die Möglichkeiten der Digitalisierung revolutionieren alles Bisherige.

In diesem MAS stehen konkrete Prozesse und Vorgehensmodelle im Vordergrund. Die Teilnehmenden werden systematisch befähigt, diese praxisbewährten Methoden im Unternehmen anzuwenden. Die Teilnehmenden stammen aus den verschiedensten Bereichen, unter anderem auch aus der herausfordernden Welt der Start-ups.

Ihnen ist gemein, dass der Umgang mit Komplexität und Veränderungen im Prozess nach Beherrschung verlangen und damit fester Bestandteil der Methoden ist.

In Zeiten, in denen eine langfristige Planung immer weniger zielführend ist, bringt dies unternehmensrelevante Vorteile. Es geht darum, Kundinnen und Kunden zu erleben, sie zu verstehen und ihre Bedürfnisse zu erfassen, Prozesse zu begreifen, die angestrebten Ziele nachvollziehbar zu begreifen, ihnen Dinge zu erleichtern und abzunehmen.

Im Umgang mit Kundinnen und Kunden ergänzt die effektive Anwendung von Methoden und Techniken die Intuition um einen konkreten Prozess, welcher Resultate strukturiert und auf Basis von klarer Evidenz vorangeht – ein geführter Innovationsprozess oder eben Innovationsführung. Denn: Ein aktuelles Menschenbild und eine passende Führungsphilosophie aktivieren das Potenzial Ihrer Mitarbeitenden. So nutzen Sie alle vorhandenen Ressourcen und Erfahrungen.



**ECHE  
PERSPEK-  
TIVEN  
PERSÖNLICH  
WACHSEN**

# INHOUSE SEMINARE

Seit über 40 Jahren begleiten wir Schweizer Unternehmen und Organisationen mit unserer methodischen Kompetenz und Praxisnähe bei der internen Aus- und Weiterbildung. Ob massgeschneiderte Seminare, individuelle Vorbereitung auf internationale Zertifizierungen, spezifisches Coaching oder umfassende Personalentwicklungskonzepte in Prozessmanagement oder Lean Management: Gemeinsam setzen wir Ihre inhaltlichen und didaktischen Schwerpunkte um.

Gerne besuchen wir Sie in Ihrem Unternehmen. In einem unverbindlichen Gespräch gehen wir auf Ihre Ausgangslage und Wünsche ein. Im Anschluss erhalten Sie von uns ein kostenfreies und auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Ausbildungskonzept in Prozessmanagement oder Lean Management. Unsere Konzepte sind dabei so unterschiedlich wie die Kunden, die wir begleiten. Das Spektrum reicht von Einzeltraining „on the job“ über individuell gestaltete Seminare bis hin zu umfassenden Personalentwicklungskonzepten inklusive internationaler Zertifizierung. Sie werden von der hochstehenden Qualität unserer Seminare begeistert sein.

Wir freuen uns darauf, Sie individuell und unverbindlich beraten zu dürfen.



**Tatjana Vidovic**

**Senior Produktmanagerin**

Für Fragen rund um die Aus- und Weiterbildung stehe ich Ihnen gerne per Mail oder am Telefon zur Verfügung.

[tatjana.vidovic@sgo.ch](mailto:tatjana.vidovic@sgo.ch)

Tel.: +41 44 809 11 48

# REFERENTEN



## **Guido Schlobach**

Dipl. Betriebswirt. Themen: Prozessmanagement, Lean Management, Organisation und Projektmanagement. Bereichsleiter Prozessmanagement und Organisation bei der SGO Business School.



## **Jacqueline Hauswirth**

Unternehmensberaterin und Coach. Themen: Gruppendynamische Prozesse, Teamentwicklung, Coaching von Führungskräften und Interventionen zu Führungsthemen. Bereichsleiterin Change Management bei der SGO Business School.



## **Reinhard U. Riesen**

Zertifiziert CBPP, IREB und SixSigma Black-Belt. Themen: Prozess- und Projektmanagement, ICT, Business Analyse und -Architecture, Qualitätsmanagement, Logistik, Lean Management, Organisation, Infrastruktur, Kommunikationstechnologien. Bereichsleiter Business Analysis und -Engineering bei der SGO.



## **Norbert Mooslechner**

Dipl. Ing ETH Verfahrenstechnik, MAS Business Administration. Themen: Produktstrategie, Produktentwicklung, Produktmarketing, Projektmanagement, Produkt- und Projektportfoliomanagement, Agile Transformation. Bereichsleiter Produktmanagement bei der SGO Business School.



## **Prof. Dr. Guido Fischermanns**

Geschäftsführer/ CEO ibo GmbH  
Egal ob ich beruflich ein neues Unternehmen kennenlerne oder mich privat in einem Kaufhaus oder Krankenhaus aufhalte, mein erster Blick gilt immer der Organisation.



## **Tonja Sigrist**

Consultant bei APP Unternehmensberatung AG.  
Das Wichtigste ist allem gegenüber offen und positiv eingestellt zu sein – auch Veränderungen. Für meine Kunden packe ich gerne mit an.



## **Fabian Mazzolini**

Consultant bei APP Unternehmensberatung AG.

Ob ein Projekt letztlich erfolgreich ist, hängt nicht alleine von der Kompetenz der einzelnen Projektmitarbeitenden ab, sondern auch mit deren Motivation, gemeinsam das definierte Ziel zu erreichen und sich dafür einzusetzen.

# GUTE GRÜNDE SICH FÜR DIE SGO ZU ENTSCHEIDEN

## ■ Ausschliesslich praxisrelevante Inhalte

Bei uns erleben Sie Seminare mit Beratungs- und Workshopcharakter.

## ■ Beste Didaktik und Methodeneinsatz

Sie erlernen die Umsetzung der Problemlösung anhand vielseitiger Beispiele und Methoden.

## ■ National und international anerkannte Dozenten

Sämtliche SGO Dozenten verfügen über langjährige Praxiserfahrung und umfangreiches Fachwissen.

## ■ Multimediale und aktuelle Seminarunterlagen

Top aktuelle Handouts, Literatur, Fotoprotokolle zu Ihrem Seminar sowie Zugang zur Online Lernplattform unterstützen Ihren Lernerfolg.

## ■ Persönliche und individuelle Begleitung und Beratung

Vor, während und nach den Kursen stehen wir Ihnen gerne persönlich und telefonisch zur Verfügung.

## ■ Investition in Qualität und Aktualität

Dank der Zusammenarbeit mit Hochschulen, Unternehmen und der SGO Stiftung, fliessen aktuelle Trends und neue Entwicklungen laufend in die Veranstaltungen mit ein.

## ■ Eduqua, das schweizerische Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen

Das Eduqua-Zertifikat zeichnet eine gute Weiterbildungsinstitution aus. Es trägt dazu bei, die Qualität der Weiterbildungsinstitutionen zu sichern und zu entwickeln.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

### Auszug aus der Referenzliste

ABB Schweiz	Flughafen Zürich	Ringier
AGG, Hochbauamt	Georg Fischer Piping System	SBB
Allianz Suisse	Hamilton Bonaduz	Schindler Aufzüge
Altola	Helvetia	SECO
AMAG	Helsana Versicherungen	Siemens Schweiz
Ammeraal Beltech	Hirslandengruppe	Six Group
AO Foundation	Hitachi Zosen Inova	SSBL
Arnold	IBM Schweiz	Stadt Zürich
AXA Winterthur	Inselspital Bern	SUISA
Bank Julius Bär	Janssen-Cilag	Sulzer
Berner Kantonalbank	Kuoni	Sunrise
BKW	KPMG	Swarovski
Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT	Lindt & Sprüngli	SWISS
Bühler AG	LGT Bank	Swisscom
UPC Cablecom	Loeb	Swiss Life
Caritas Schweiz	Manor	Synspace
Coca-Cola	Matterhorn Gotthard Bahn	TDC Switzerland
Credit Suisse	Mammut	UBS
CSS Versicherung	Migros Genossenschaftsbund	Universität St.Gallen (HSG)
DATA Migration	Möbel Pfister	Valiant Bank
Die Schweizerische Post	Novartis Pharma	VBS
Eidgenössisches Personalamt	OFF Consult	Verkehrsbetriebe Zürich
Ergon Informatik	Post Finance	Vigier
ETH	Post Logistics	VP Bank, Vaduz
Freitag Lab.	Pricewaterhouse Coopers	Witzig, The Office Company
F. Hoffmann-La Roche Ltd	Reichle & De-Massari AG	Zürcher Kantonalbank
	Rheinmetall Air Defence	



# PORTRAIT DER SGO

SGO: IHR DIREKTER DRAHT ZU FUNDIERTEM WISSEN



**Die SGO Business School steht seit über 50 Jahren für fundierte Wissensvermittlung.** In den Bereichen Organisation und Management sind wir führend. Die Abschlüsse und Zertifikate, die Sie bei uns erlangen, sind **national und international anerkannt.**

Professionell sind wir also Benchmark. Was wir aber vor allem wissen: Eine inhaltlich anspruchsvolle Weiterbildung wie die an der SGO parallel zum Berufsleben durchzuhalten, kann eine ganz schöne Herausforderung sein.

Deshalb wollen wir Ihnen das Lernen so angenehm wie möglich machen. Die Atmosphäre bei uns ist offen. Unser SGO Team, Referenten und Teilnehmer gehen locker aber respektvoll miteinander um. **Wir nennen das professionell und casual.**

An unserem SGO Stammsitz in Glattbrugg, sowie in der Seminarinsel in Olten findet der Unterricht in modernen Seminarräumen statt – und natürlich auch online.

Dank State of the Art-Präsentationstechnik und hochauflösender Screens laufen Unterrichtseinheiten on Location genauso reibungslos wie remote.

Auch, wenn ein Seminar über den ganzen Tag geht, bleibt Ihr Kopf frisch und Sie konzentriert: In unserem neuerbauten SGO Gebäude in Glattbrugg sorgt eine hochmoderne Klima- und Filteranlage für gute Luft.

Und spätestens, wenn Sie unsere grosszügige Dachterrasse und unsere einladende Cafeteria sehen, wird klar: **Lernen kann richtig Spass machen.**





Wir akzeptieren Gutscheine von . . . .



[www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

PROJEKTMANAGEMENT  
BUSINESS ANALYSIS  
PROZESSMANAGEMENT  
LEAN MANAGEMENT  
CHANGE MANAGEMENT  
PRODUKTMANAGEMENT  
UNTERNEHMENSORGANISATION

Flughofstrasse 50 | CH-8152 Glattbrugg | +41 44 809 11 44 | [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

