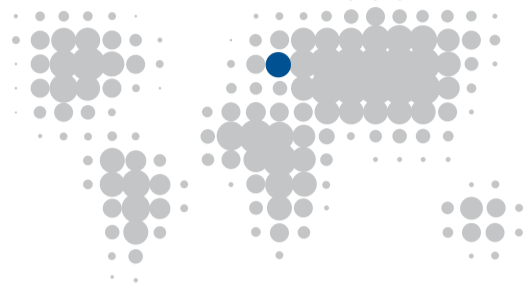


JOURNAL

WTC ZÜRICH



Absenzen-
management:
Vertrauen schafft
weniger Fehlzeiten

SIZ Care:
Betreuung statt
Kontrolle

Eventbranche:
kreative Macher
gesucht



Monika Keller

Liebe Leserinnen und Leser

Die Problematik von Mitarbeitern, die aus gesundheitlichen Gründen ausfallen, kennt jeder Arbeitgeber. Bleibt ein Mitarbeiter über längere Zeit seinem Arbeitsplatz fern, drängen sich verschiedene Fragen

auf. Für ein KMU ist es fast unmöglich, sich im Dschungel des Gesundheitswesens und der Versicherungen zurechtzufinden. Deshalb haben wir in dieser Ausgabe des WTC-Journals einige hilfreiche Tipps zusammengestellt.

Die Event- und Messebranche hat sich in den vergangenen Jahren enorm verändert. Die Eventorganisatoren sehen sich mit einer Vielzahl von Bedürfnissen konfrontiert. In Zeiten der sozialen Netzwerke stellen sich ganz neue Herausforderungen an das Besuchermanagement. Lesen Sie mehr dazu auf der Rückseite.

SIZ CARE AG

Die Pioniere im Absenzenmanagement

Die SIZ Care AG zählt zu den führenden Anbietern im Gesundheits- und Care Management. Am 6. September führen die Pioniere im Absenzenmanagement das 10. SIZ Care Forum im WTC Zürich durch.

Seit mehr als 15 Jahren hat sich das gesamtschweizerisch tätige Unternehmen auf die Betreuung von arbeitsunfähigen Personen und deren Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess spezialisiert. Dank frühzeitiger Intervention werden langfristig Kosten gesenkt.



Betreuung sämtlicher Absenzfälle eines Unternehmens, ohne entsprechende Vorselektion durch den Arbeitgeber. Mit diesem transparenten Vorgehen wird auch Misstrauen verhindert. Das Motto «Betreuung statt Kontrolle» schafft Vertrauen. Nach der ersten Standortbestimmung wird das weitere Vorgehen unter Einbezug der Beteiligten (Arbeitgeber, Arzt, Versicherer) im Einzelfall individuell festgelegt.

Breites Dienstleistungsangebot

Nebst dem Absenzenmanagement bietet die SIZ Care AG auch individuelle Betreuung mittels Case Management oder Coaching an. Dazu gehören auch Führungsschulungen rund um das Thema «Umgang mit Absenzen» sowie die Unterstützung in arbeits- und versicherungsrechtlichen Fragen zu den Dienstleistungen der SIZ Care AG. Abgerundet wird das Angebot durch die Online-Plattform «SIZnet», ein einfaches und bequemes Absenzverwaltungstool für kleinere und mittlere Unternehmen.

Das 10. SIZ Care Forum, welches am 6. September 2013 erneut im WTC Zürich stattfindet, widmet sich dem Thema «Prävention und Betreuung – Aktuelles zum Gesundheits- und Absenzenmanagement».

Weitere Informationen

www.sizcare.ch

Zahlen und Fakten

- Seit 1998 begleitet und unterstützt die SIZ Care AG arbeitsunfähige Personen auf dem Weg zurück in den Arbeitsprozess
- 18 Care Manager kümmern sich in der ganzen Schweiz um Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen
- Die SIZ Care Manager betreuten im Jahr 2012 mehr als 2000 Menschen
- Mehr als 100 Unternehmen mit insgesamt rund 30000 Mitarbeitenden profitieren von der Unterstützung durch die SIZ Care AG



FOTO: DEANSTINE

Absenzen – und die Kontrolle darüber

Absenzen am Arbeitsplatz sind eine teure Sache: Sie kosten das Unternehmen viel und bringen Unruhe und Stress ins Team. Erkrankte oder verunfallte Mitarbeiter sollten deshalb so rasch wie möglich wieder in die Arbeitswelt integriert werden. Ein effizientes Absenzenmanagement verschafft nicht nur eine Kontrolle über die Kosten, sondern steigert auch die Zufriedenheit in der Belegschaft.

Ein gesunder Geist in einem gesunden Körper – mens sana in corpore sano – dieses verkürzte Zitat aus einer Satire des römischen Dichters Juvenal findet sich heute in irgendeiner Form in den meisten Unternehmens-Leitbildern. Denn jede Firma ist auf gesunde, fitte Mitarbeiter angewiesen, die ihre täglichen Aufgaben motiviert und mit Elan erledigen. Doch die Realität ist oft eine andere: So mancher Arbeitsplatz bleibt unbesetzt weil Mitarbeiter krank werden, verunfallen oder – und auch das kommt vor – sich schlicht vor der Arbeit drücken. Alleine die SUVA, die grösste Schweizer Unfallversicherung, die landesweit 1,9 Millionen berufstätige in 118000 Unternehmen versichert, registrierte im Jahr 2012 bei ihren Versicherten 462071 Unfälle und Berufskrankheiten. Die Versicherungskosten für Tagelöhler, Heilkosten usw. beliefen sich auf rund 2.9 Milliarden Franken. Abgesehen vom volkswirtschaftlichen Schaden entstehen durch diese Absenzen auch in den betroffenen Unternehmen hohe Kosten. Dabei werden die indirekten Kosten durch Ablaufverzögerungen, Umsatzverluste, den Einsatz von Ersatzkräften usw. in der Regel weit unterschätzt.

Nicht nur Fehlzeiten verwalten

Doch wie gelingt es, erkrankte oder verunfallte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wieder erfolgreich in den Arbeitsprozess zu integrieren? Die Antwort heisst «Absenzenmanagement» und umfasst weit mehr als das blosses Verwalten von Fehlzeiten. Unter einem modernen Absenzenmanagement versteht man eine praxisorientierte Anleitung für die Vorgesetzten eines Unternehmens zum kompetenten, proaktiven und wertschätzenden Umgang mit den gesundheitlichen Problemen und Absenzen von Mitarbeitenden. Information macht dabei den Anfang:

« Klären Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Anzahl der Ausfalltage und die damit verbundenen Folgen für den Betrieb auf», rät zum Beispiel die SUVA. Ein gutes Absenzenmanagement hat aber primär zum Ziel, die Arbeitsfähigkeit der Abwesenden wieder herzustellen und langfristig zu erhalten. Mit systematisch durchgeführten Rückkehr- und Unterstützungsgesprächen werden die relevanten Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz frühzeitig thematisiert und angegangen. « Kontaktieren Sie verunfallte und erkrankte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmässig – sie genesen schneller, wenn sie spüren, dass sie im Unternehmen vermisst werden», empfiehlt die SUVA. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die wieder auf dem Weg der Besserung sind, sollten möglichst schnell wieder in den Arbeitsprozess integriert werden, zum Beispiel über Teilzeitarbeit oder einen Schonarbeitsplatz. Bei längeren Abwesenheiten wird zudem eine Standortbestimmung durchgeführt, um rechtzeitig integrative Schritte einzuleiten.

Unterstützung von aussen

Was sich in der Theorie plausibel anhört, ist gerade für kleinere und mittlere Unternehmen, die sich keinen eigenen «Absenzen-Manager» leisten können, in der Praxis schwer umzusetzen. Denn für die meisten KMU ist es fast unmöglich, sich unter den unzähligen Definitionen im Gesundheitswesen zurechtzufinden, aber auch rechtliche und administrative Fragen sprengen meist den Rahmen der verfügbaren Kapazitäten. Wann zahlt welche Versicherung, wenn ein Arbeitnehmer ausfällt? Können Lohn und/oder Ferienguthaben des Abwesenden gekürzt werden? Und wie löst man das Problem der zusätzlichen Belastung bei den verbleibenden Team-Mitgliedern?

Die grossen Versicherer wie die SUVA bieten betroffenen Unternehmungen Unterstützung in Form von verschiedenen Werkzeugen für ein internes Absenzenmanagement an. Oder sie übernehmen bei komplexen Einzelfällen gleich selber das «Case Management», indem sie sich mit dem Verunfallten, seinem Arbeitgeber und dem behandelnden Arzt in Verbindung setzen und gemeinsam die Möglichkeiten einer optimalen Wiedereingliederung klären.

Eine weitere Option, die immer mehr Firmen wählen, ist die Auslagerung des Absenzenmanagements an ein spezialisiertes Unternehmen. So profitieren in der Schweiz bereits mehr als 100 Firmen mit rund 30000 Mitarbeitenden von der Unterstützung durch die SIZ Care AG (siehe Text links). Professionelles externes Absenzenmanagement unterstützt das Unternehmen in der Bewirtschaftung sämtlicher Abwesenheitsfälle mit dem Ziel, durch eine persönliche, proaktive, kompetente und wertschätzende Betreuung der Mitarbeiter eine Reduktion der Ausfalltage im Betrieb zu erreichen und damit nicht zuletzt auch Kosten zu sparen.

Aus Sicht der Arbeitnehmer

Ein Angestellter, der erkrankt oder verunfallt, richtet seinen Fokus erst einmal auf die eigene Person und die eigene Gesundheit. Das ist verständlich, denn die Genesung braucht in manchen Fällen viel Zeit und Geduld. Trotzdem ist es wichtig, dass man sich überlegt, was der eigene Ausfall für die Firma und für die Teamkollegen bedeutet. Es ist ausserdem erwiesen, dass der Wiedereinstieg umso mühsamer wird, je länger jemand weg vom Arbeitsplatz war. Als Angestellter kennt man die Arbeitssituation meist sowieso besser als der Chef, also sollte man das Gespräch mit seinem Arbeitgeber suchen und gemeinsam Möglichkeiten für einen Arbeitseinsatz während der Genesung suchen, zum Beispiel mit einem reduzierten Arbeitspensum. Wer so viel Teamgeist und Motivation zeigt, kann sich der Wertschätzung und des Respekts seiner Kollegen und Vorgesetzten sicher sein.

Die Eventbranche im Wandel

Kommunikation ist die Grundlage, um mit Menschen in Kontakt zu treten. So hat sich in den letzten Jahren auch die sogenannte 3D-Kommunikation zur Live Communication entwickelt. Mittlerweile ist die Live Communication im klassischen Marketing-Mix nicht mehr wegzudenken.

Noch vor wenigen Jahren konnte man die Menschen mit Events aller Art begeistern. Im Vordergrund standen Show-Acts und Unterhaltungselemente, die sich gegenseitig überboten. Gefolgt von Dinners, die in den Anfangszeiten klassisch an Tischen und in der Regel an einem zugeteilten Sitzplatz stattgefunden haben.

Die Weiterentwicklung waren Erlebniswelten, die auch in Museen und Shoppingcentern Einzug hielten. Dann kam die Zeit der Interaktion. Nicht nur Staunen und Konsumieren waren gefragt, sondern die Besucher sollten aktiv zum Erlebnis beitragen.

Eine komplexe Tätigkeit

Die Eventorganisation ist ein Berufsfeld, das immer beliebter wird und eine grosse Faszination, vor allem auf junge Menschen, ausübt.

In den Anfangszeiten waren Macher gefragt. Macher, die wussten wie man eine Veranstaltung organisiert. Die Ideen hatten und diese auch umsetzen konnten. So entstanden Agenturen, anfänglich aus ein oder zwei Personen, die Ideen in Konzepte packten und diese in die Unternehmen brachten.

Unternehmen haben den Bereich «Event» sukzessive in die Marketingstrategien integriert und die Projektorganisation wurde komplexer. Die Anforderungen im Bereich Projektplanung sind



Die Bedürfnisse der Besucher müssen im Vordergrund stehen.

gestiegen und professionalisiert sich zunehmend. Die Faszination, im Bereich Eventorganisation arbeiten zu können, ist ungebrochen. Die Realität entspricht jedoch nicht immer den Vorstellungen der Leute. Bei der Eventorganisation stehen nicht in erster Linie kreatives Arbeiten und Kennenlernen von wichtigen Leuten im Vordergrund. Der grosse Teil der Arbeit spielt sich hinter den Kulissen und im Büro ab. Projektplanung heisst: Administration, Terminplanung, Budgetierung und Lieferantenkoordination. Dazu kommt, dass ein erfolgreicher Eventmacher auch von anderen Gebieten wie zum Beispiel der Kommunikation oder der Technik etwas verstehen muss. Eine Veranstaltung hängt

von mehreren Partnern ab und ist ein komplexes Gebilde ähnlich wie beim Hausbau.

Wünsche der Besucher erkennen

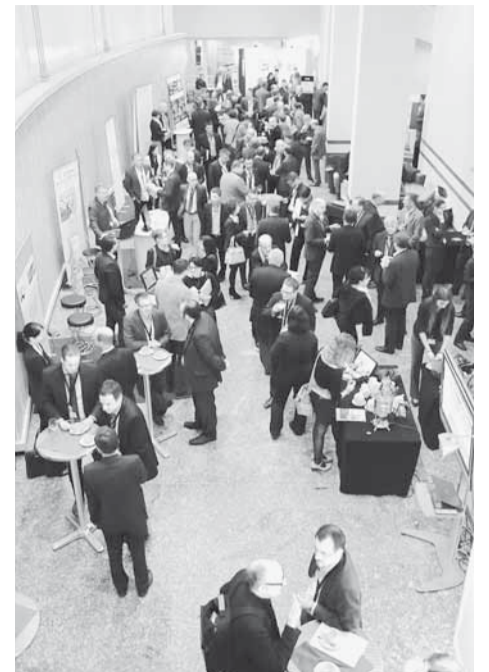
Die Entwicklung im Bereich Kommunikation hat durch die elektronischen Medien die Gesellschaft verändert. Die Interessen der Menschen sind vielfältiger und die Möglichkeit der Informationsbeschaffung ist unendlich. Veranstaltungen werden über Netzwerke angeboten. Das Veranstaltungsangebot wird immer grösser. Klassische Zielgruppen werden aufgeweicht. Für Veranstalter und Organisatoren wird es immer anspruchsvoller, Besucher für die eigene Veranstaltung zu gewinnen.

Die Individualisierung des Menschen steht im Vordergrund. Besucher wollen gezielt und bedürfnisorientiert umworben werden. Wenn wir erfolgreiche Veranstaltungen realisieren wollen, müssen die Wünsche und Bedürfnisse der Besucher im Vordergrund stehen.

Die wichtige Rolle des Gastgebers

Als Veranstalter ist man auch Gastgeber und diese Rolle hat an Wichtigkeit stark zugenommen. Um die anspruchsvolle Gastgeberrolle richtig wahrnehmen zu können, müssen wir unsere Besucher kennen und in der Lage sein, auf diese eingehen zu können.

Oft wird vergessen, dass der erste Kontakt mit dem potentiellen Besucher bereits weit vor der Veranstaltung stattfindet. Das Umwerben beginnt bereits mit der Kommunikation der Veranstaltung, mit der Einladung. Können wir den Besucher richtig ansprechen, so dass er sich für unsere Veranstaltung interessiert und sich anmeldet?



Die Interessen der Menschen sind vielfältiger geworden.

Von dem Moment der Anmeldung möchte der Besucher entsprechend betreut und informiert werden. Eine gute Kommunikation ist unumgänglich. Ob über informative Veranstaltungswebsites oder verschickte Unterlagen ist nicht so wichtig. Wichtig ist, dass wir uns für den Besucher interessieren.

Der erste persönliche Kontakt findet an der Veranstaltung selber statt. Der Besucher kommt mit freudiger Erwartung an die Veranstaltung und erwartet, dass man sich auf ihn freut und ihn «kennt». Kreative Köpfe, exzellente Macher und herzliche Gastgeber sind das Geheimnis einer erfolgreichen Veranstaltung.

Claudia Schuler, Geschäftsführerin baltazaar ag

AGENDA

Die Agenda ist auch auf unserer Homepage www.wtc-zurich.ch unter der Rubrik Agenda aufgeschaltet. Dort finden Sie weitere Anlässe, die bei Redaktionsschluss dieser Ausgabe noch nicht bekannt waren.

Product Management Festival 18. + 19. September 2013

IT-Konferenz zum Thema Zukunft im Product Management, organisiert durch SwissQ.

www.productmanagementfestival.com

Marketing on Tour 24. Oktober 2013

Get the Next Generation of Digital Marketing: E-Mail-, Content-, Performance Marketing, Online Business, Social Media, Web Analytics und Mobile Marketing.

www.marketing-tour.ch

DHL Ostseminar 30. Oktober 2013

Spannungsfeld Schwarzes Meer – Auf der Schwelle zwischen Osteuropa und Westasien. Moderator Stephan Klapproth entlockt Werner van Gent spannende Hintergrundinformationen.

www.ostseminar.ch

Studerus Technology Forum 21. November 2013

TEFO'13: Eines der grössten jährlichen Netzwerkforen in der IT-Technologie lädt ein zur Wissensvermittlung, für Praxistipps und Networking.

www.tefo.ch

Women's Contact Day 21. November 2013

Kostenloser Networking-Tag für Frauen aus dem Fachhochschulbereich mit persönlichem Kontakt zu namhaften Firmen. Inkl. CV-Check und Business-Styling.

www.together-online.ch

Mastermesse 29.+ 30. November 2013

Zum 3. Mal informieren Fachhochschulen, universitäre Hochschulen und Business-Schools aus dem In- und Ausland über 400 konsekutive, spezialisierte oder weiterbildende Master-Studiengänge.

www.mastermesse.ch

DIE GUTEN GEISTER HINTER DEN WTC-KULISSEN

Die kreative Macherin mit dem Gespür für Trends

Bereits in jungen Jahren zog es Claudia Schuler in die weite Welt hinaus. Nachdem sie in verschiedenen Unternehmen immer wieder mit Event- und Messeorganisation zu tun hatte, gründete sie ihre eigene Firma baltazaar visitormanagement ag.

Als Projektleiterin bei der Expopartner AG organisierte Claudia Schuler erste grosse Messen wie die FERA und die LOGIC. Dazu kam die Organisation von Berufssonderschauen an der BEA Bern. Seit 1998 ist Claudia Schuler ausserdem Marktchefin im OK des ZüriFäscht und koordiniert die rund 360 Markthändler. Nachgefragt wie sie sich nach einem Arbeitsmarathon wie dem ZüriFäscht fühlt, kam die spontane Antwort: «Ich kam nach Hause und es gingen die Lichter aus!»

Das WTC-Team durfte bereits einige spannende und erfolgreiche Produkt-Messen mit der quirligen Thunerin auf die Beine stellen. «Am WTC schätze ich das unkomplizierte und flexible Team. Gemeinsam können wir auch über komplexe Herausforderungen diskutieren und wir finden immer gute Wege und Lösungen. Das



Claudia Schuler, Geschäftsführerin baltazaar ag

WTC ist für persönliche Veranstaltungen die ideale Location. Es verfügt über eine breite Palette von Räumlichkeiten, ist hell und freundlich. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Kunden und Veranstaltungsteilnehmer sich gerne im WTC treffen», sagt Claudia Schuler.

Software für Besucher-Management

Von der klassischen Expo-, Kongress- und Eventorganisation hat sich Claudia Schuler heute mit der Firma baltazaar visitormanagement ag auf

das Thema Besucher-Management spezialisiert. Aus einem Kundenbedürfnis heraus hat sie zusammen mit ihrem Partner eine umfassende, komplexe und flexible Software für das Besuchermanagement entwickelt. Das Thema Besuchermanagement wird immer komplexer und Messe- und Eventorganisatoren sind mit einer Vielzahl von Bedürfnissen konfrontiert. Um einen Anlass erfolgreich durchführen zu können, ist eine solide Planung unumgänglich. Die baltazaar ag bietet zu vielen Fragestellungen Lösungen und unterstützt die Veranstalter bei ihren Bemühungen, die Besucher individuell Ansprechen und Betreuen zu können.

Aber auch die Nachwuchsförderung liegt Claudia Schuler am Herzen. Im Auftrag des Verbandes EXPO-EVENT (Live Communication Verband Schweiz) und in Zusammenarbeit mit der HWZ (Hochschule für Wirtschaft Zürich) hat sie den Lehrgang in «Live Communication» initiiert.

Weitere Informationen:

baltazaar ag, 8426 Lufingen

Telefon 058 680 48 48

www.baltazaar.com

info@baltazaar.com