**VKU-Web-Seminar** / 23.03.2021 / 09:00 - 12:00 Uhr

# Prozessmanagement in digitalen Zeiten

**So gelingt Ihnen die Transformation**

## PROGRAMM

**9:00** — **Herzlich willkommen**

Begrüßung
**Mike Gräfe**, Senior Manager, Tilia GmbH
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
**VKU Akademie**
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
**Mike Gräfe**, Senior Manager, Tilia GmbH

**9:10** — **Die erfolgreiche Transformation von Geschäftsprozessen**

• Prozessmanagement in Zeiten der Digitalisierung – transparent, effektiv, partizipativ
• Der Weg von analog zu digital - Ideen einen verlässlichen Rahmen geben
• So gelingt Ihnen die Umsetzung – die digitale Roadmap auf die Straße bringen
**Mike Gräfe**, Senior Manager, Tilia GmbH
**Hendrik Parthen**, Projektmanager im Team Digitalisierung & IT, Tilia GmbH

**10:30** — **Pause**

**10:45** — **Digital und in Echtzeit: Wie zufrieden sind Ihre Kunden?**

• Umsetzung: Aus einer gemeinsamen Idee entsteht FeedbackDirekt, das digitale Kundenbewertungstool mit Echtzeitwerten
• Analyse: Aus Kundenmeinungen Erfolge generieren – Direktes Reporting
• Mehrwerte: Optimierung der Prozesse und Schnittstellen – Adaptionsmöglichkeiten bringen wertvolle Insights für weitere Unternehmensprozesse
**Katrin Fröhlich**, Stellv. Abteilungsleiterin Kundendienst, Stadtwerke Bochum GmbH
**Daniel Schönland**, Geschäftsführer, Astralus GmbH

| | | |
|---|---|---|
| ❯ | **11:15** | **Lessons learned: Von heute auf morgen digital**<br>• Erfolgsfaktoren für den Change: Führungskultur, Haltung, Transparenz<br>• Mitarbeiter einbinden, mitnehmen und befähigen<br>• Welche Mehrwerte ergeben sich?<br>**Bernd Reichelt**, Teamleiter Personalmanagement und Geschäftsführer, Stadtwerke Menden GmbH |
| ❯ | **11:45** | **Q&A: Sie haben Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch**<br>**Mike Gräfe**, Senior Manager, Tilia GmbH |
| ❯ | **12:00** | **Ende des VKU-Web-Seminars** |

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 16.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/prozessmanagement-digitalen-zeiten-0.