

# 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 –

Adaptionmöglichkeiten 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**

- Erfolgsfaktoren für den Change: Führungskultur, Haltung, Transparenz
- Mitarbeiter einbinden, mitnehmen und befähigen
- Welche Mehrwerte ergeben sich?

**Bernd Reichelt**, Teamleiter Personalmanagement und Geschäftsführer,  
Stadtwerke Menden GmbH

---

› 11:45

**Q&A: Sie haben Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch**

**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 02.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/prozessmanagement-digitalen-zeiten-0>.