

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 <ul style="list-style-type: none">• 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? <ul style="list-style-type: none">• 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 – Adoptionsmöglichkeiten 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 14.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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