

VKU-Web-Seminar / 06.07.2021 / 09:00 - 12:00 Uhr

# Prozessmanagement in digitalen Zeiten

So gelingt Ihnen die Transformation

## PROGRAMM

---

- › **09:00**      **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
- 
- › **09:10**      **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 und **Hendrik Parthen**, Projektmanager im Team Digitalisierung & IT, Tilia GmbH
- 
- › **10:30**      **Kaffeepause**
- 
- › **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 und **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**
- 
- › **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 23.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/prozessmanagement-digitalen-zeiten-1>.