

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 16.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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