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 – Adaptionsmöglichkeiten 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 19.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/prozessmanagement-digitalen-zeiten-1.