

# 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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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