

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 22.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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