

Online-Seminar

Das Online-Portal und digitale Prozesse

Prozessanalyse und Projektmanagement.

Digitalisierung der Geschäftsprozesse.

Kundenservice digitalisieren.

Lernen am Arbeitsplatz im
Büro oder im Home-Office

17. Mai 2021

9:00 – 12:30 Uhr

Online-Seminar



Milen Volkmar, Geschäftsführerin,
Q-SOFT GmbH (Erfurt)

Nicole Werhausen, Vorstand, Werhausen AG
(Dortmund)



Marcus Wilhelm, Kundenbetreuung
Haushaltskunden,
AWISTA Gesellschaft
für Abfallwirtschaft
und Stadtreinigung
mbH (Düsseldorf)

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an Geschäftsführer, Werkleiter, Leiter Marketing und IT-Verantwortliche in Unternehmen der Kreislaufwirtschaft.

Nutzen

Irgendwo hakt es immer. An einer Stelle liegen Daten vor, die an einer anderen Stelle benötigt werden. Doch der Weg von hier nach dort funktioniert nicht. Es fehlt an Schnittstellen oder diese bilden nur einen Teil des Prozesses ab. Im Zuge der Digitalisierung steht die Automatisierung von Geschäftsprozessen ganz oben auf der Agenda. So könnte eine Kundin oder ein Kunde im Internet einen Prozess in der Tourenplanung auslösen. Oder ein Impuls beim Leeren eines Containers sorgt dafür, dass der gewerbliche Kunde vollautomatisch eine Rechnung erhält. Ein Startup hat es da einfacher. Es gestaltet alle Prozesse ausschließlich kundenzentrisch. Bestehende Betriebe können aber bewährte Prozesse nicht ohne weiteres umwerfen.

Das Seminar gibt einen Überblick über die technischen und wirtschaftlichen Chancen und Grenzen im Internet. Sie erfahren, wie Sie mit Hilfe eines Kundenportals die Wünsche Ihrer Kunden durch die Nutzung von Online-Angeboten serviceorientierter erfüllen und gleichzeitig die eigenen Prozesse wirtschaftlicher gestalten können. In einem Praxisblock werden verschiedene realisierte Lösungen vorgestellt und Erfahrungen diskutiert. Im Fokus steht dabei die Frage nach dem tatsächlich realisierten Nutzen. Daneben erfahren Sie, wie Projektrisiken in der Umsetzung beherrscht und Erfolge derartiger Lösungen sichergestellt werden können.

Für das Online-Seminar stellen wir eine technische Umgebung bereit, in der sich alle Personen zumindest hören und abhängig von der Verfügbarkeit einer Webcam auch sehen können. Das komplette Seminar findet im Internet statt. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Nur so ist ein nutzbringender Erfahrungsaustausch möglich. Die Reihenfolge beim Eingang der Anmeldungen ist maßgeblich.

Online-Seminar am 17. Mai 2021

Das Online-Portal und digitale Prozesse

M. Volkmar: Online-Portale in der Kreislaufwirtschaft

Grundlagen. Kontaktformular. Kundendaten. Entsorgungskalender. Gebührenmanagement. Bescheide und offene Zahlungen.

M. Wilhelm: Das Kundenportal der AWISTA GmbH Düsseldorf

Ziele. Struktur und Aufbau. Gestaltung. Systematik und Schnittstellen nach SAP. Projektorganisation. Marketing. Nutzerzahlen und Akzeptanz.

M. Volkmar: Digitaler Prozess: Vom Angebot zur eRechnung

Auftragsverwaltung. Änderungen an Behältern. eLeistungsschein. Auftragsabarbeitung im zyklischen und nicht-zyklischen Bereich. Flexible Tourenplanung. Routing. Fallstudie am Beispiel eines gewerblichen Auftrags.

N. Werhausen: Umsetzung des Prozesses: Prozessdefinition, Roadmaps, Projektmanagement

Basis für jegliche Digitalisierung. Stammdatenverwaltung. Prozessereignisketten. Dokumentation und Auswertungen. Priorisierung. Verantwortung. Mitarbeitersensibilisierung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung stimmen Sie zu, dass während der Veranstaltung Bild- und Filmaufnahmen erstellt werden, die danach zur Bewerbung und Berichterstattung verwendet werden dürfen. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktage vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Webinar-Gebühr zzgl. MwSt. 260,00 €

Firma _____

Abteilung _____

Vorname und Name _____

Funktion _____

Straße _____

Postleitzahl und Ort _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____

Datum, Unterschrift _____

Akademie Dr. Obladen GmbH

Katharinenstraße 8
D-10711 Berlin

info@obladen.de
www.obladen.de

info@kommunalwirtschaft.eu
www.kommunalwirtschaft.eu