

# CPOs@BPM&O

## Prozessmanagement & Agile Organisationen

am 01. und 02. März 2018 in Köln



Sponsoren des  
CPOs@BPM&O 2018



# CPOs@BPM&O

## Prozessmanagement & Agile Organisationen

- Erfahrungsberichte aus Projekten und Weiterbildungsmaßnahmen
- Experten-Vorträge zu den neusten Trends im Prozessmanagement
- Agilität, Customer Experience (CXM) und Prozessmanagement
- Exklusiver Workshop zu Customer Journey Mapping
- Interaktive Sessions
- Live-Hacking



Kunden- und Expertenvorträge



Interaktive Sessions



Gemeinsamer Austausch



# Agenda – Tag 1

## 01. März 2018

Uhrzeit	Thema
10:00 – 10:30	Begrüßung und Einleitung - Sven Schnägelberger, BPM&O GmbH
10:30 – 11:05	<b>(Digitale) Strategie prozessorientiert umsetzen</b> – zügig, effektiv und nachhaltig - Uwe Feddern und Thilo Knuppertz, BPM&O GmbH
11:05 – 11:25	Kaffeepause
11:25 – 12:15	<b>CRMnext - Internationale Einführung eines ganzheitlichen CRM-Systems bei Rohde&amp;Schwarz</b> - Sebastian Hirtz, Rohde und Schwarz GmbH & Co. KG
12:15 – 13:45	Mittagspause
13:45 – 14:35	<b>Prozessmanagement</b> - N.N.
14:35 – 15:00	Kaffeepause
15:00 – 16:00	<b>Metamorphose anstatt Changemanagement</b> - Markus Stelzmann, TELE
16:00 – 16:30	Diskussionsrunde
16:30 – 17:00	Tageszusammenfassung und Verabschiedung
Ab 17:30 Uhr	Get-Together



# Metamorphose anstatt Changemanagement

Wie aus dem spielerischen Wunsch nach Veränderung harte Arbeit an der Organisation und an uns selbst wurde

**Erleben Sie am ersten Tag des CPOs@BPM&O einen Keynote Vortrag von Markus Stelzmann zu Prozessmanagement & Agile Organisation**

Regisseur bei TELE – Blitzdenker, Plaudertasche, Umsetzer

1965 geboren in Karlsruhe. Ausgebildeter Werkzeugmacher mit Lehramtsstudienweihen und Unternehmensgründer der ersten Stunde als Organisationsentwickler und Web-lösungsarchitekt. Angekommen in der Industrie als Montage- und Fertigungsplaner und SAP-Koordinator der Festo Didactic GmbH. Chef der Materialwirtschaft bei Beck IPC. Kauf des Unternehmens und Entwicklung der Geschäftsfelder Regenerative Energien und E-Mobilität.

2011 von Deutschland nach Wien importiert als Consultant für Change Management bei TELE Haase Steuergeräte. Seit 2013 operativer Regisseur bei TELE und federführender Co-Gestalter von Firmeneigentümer Christoph Haase bei der Entwicklung des „Unternehmens der Zukunft“ und des Simply Open Konzepts.



Bildquelle: Linse2

## Veröffentlichungen:

<https://www.leadership-insiders.de/interview-mit-markus-stelzmann-tele/>

<https://kurier.at/wirtschaft/karriere/lasst-die-mitarbeiter-entscheiden/126.717.243>

<https://www.leadership-insiders.de/ueber-new-work-und-gesunden-menschenverstand-experimentierfreude-in-einem-unternehmen-der-zukunft/>



# Agenda – Tag 2

02. März 2018

Uhrzeit	Thema
09:00 – 09:15	Begrüßung und Einleitung
09:15 – 09:55	<b>BPM – Wegbegleiter zur Digitalisierung</b> - Sven Schnägelberger, BPM&O GmbH
09:55 – 10:40	<b>Expertenvortrag zu Robotic Process Automation (RPA)</b> - Theodor Schabicki, BearingPoint GmbH
10:40 – 11:00	Kaffeepause
11:00 – 11:40	<b>Prozessmanagement und Organisationsentwicklung bei der Caritas Speyer</b> - Markus Nitsch, Katharina Amend, Jan Koch, Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.
11:40 – 12:20	<b>Aus Kundensicht denken und handeln - Prozessmanagement im Einklang mit der Customer Journey</b> - Phil Winters, CIAgenda
12:20 – 12:30	Vorstellung Nachmittagsprogramm
12:30 – 13:30	Mittagspause
13:30 – 15:30	<b>Exklusiver Workshop zu Customer Journey Mapping</b> (Nur mit vorheriger Online Anmeldung!) - Phil Winters, CIAgenda
13:30 – 15:30	<b>Parallele Sessions</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• BPMS Live-Hacking</li><li>• Agil, prozessorientiert oder vernetzt? Wie sieht die Zukunft der Organisation aus? - Ein kreativer Austausch</li><li>• t.BPM</li><li>• BPM Slotter</li></ul>
15:45 – 16:00	Tageszusammenfassung und Verabschiedung



# Prozessmanagement und Organisationsentwicklung bei der Caritas Speyer

## Kurz vor der Einführung von Prozessmanagement oder stecken schon mittendrin? Erfahren Sie, wie es dem Team der Caritas Speyer dabei ergangen ist.

Prozessmanagement und Organisationsentwicklung - so ist der Name des Teams, das bei der Caritas Speyer u.a. die Einführung von Prozessmanagement verantwortet. Der Weg zur Einführung von Prozessmanagement begann vor vier Jahren, im Rückblick lassen sich Erfolge und Stolpersteine gut erkennen. Dies hat zu Veränderungen und Anpassungen in der Vorgehensweise geführt. Inzwischen wird die Notwendigkeit von Prozessmanagement nicht mehr in Frage gestellt und der Nutzen zur Weiterentwicklung der Organisation von den meisten Führungskräften gesehen.

In dem Vortrag werden zu Beginn Wegmarken und Erkenntnisse bei der Einführung von Prozessmanagement erläutert. Im Mittelpunkt steht dann die Fragestellung, wie Organisationsentwicklung in den letzten fünf Jahren erfolgreich organisiert wurde und welchen Anteil daran Prozessmanagement hat.

### Team der Caritas Speyer

Markus Nitsch, M.A. Politikwissenschaften, Germanistik, Spanisch, Master Personalentwicklung in der lernenden Organisation, systemischer Coach, Prozessmanager (ebs), EFQM-Assessor, seit 2011 Leiter Prozessmanagement und Organisationsentwicklung im Caritasverband für die Diözese Speyer. Prozessmanager Strategieprozess, Prozessverantwortlicher Prozesse und Projekte managen.

Katharina Amend, M.Sc. Health Care Management, EFQM-Assessor, Prozessmanagerin Prozesse managen, Projektleitung Ambulantisierung

Jan Koch, B. Sc. Wirtschaftsinformatik, Prozessmanager Projekte managen, Projektleitung Digitale Transformation



# Aus Kundensicht denken und handeln

## Prozessmanagement im Einklang mit der Customer Journey

### Hören Sie am zweiten Tag des CPOs@BPM&O einen spannenden Vortrag von Phil Winters zu Prozessmanagement & Customer Journey

Auf internationalem Parkett gilt Phil Winters als der „Father of Customer Intelligence“, weil er leidenschaftlich für die Bedürfnisse der Kunden kämpft.

Als Experte für Strategien aus der Perspektive des Kunden findet er immer neue Wege, die es Unternehmen ermöglichen, das Kundenerlebnis zu verbessern und die Loyalität ihrer Kunden zu stärken. Mit mehr als 300 Firmen weltweit hat Phil erfolgreich zusammengearbeitet.

Heute gibt er seine Erfahrungen aus über 30 Jahren Praxis als unabhängiger Berater, Autor und Referent in Keynotes und Vorträgen sowie in Workshops und Seminaren weiter.



#### Kundenstimmen:

„Erfrischend, praxisnah, sofort umsetzbar. Unsere Teilnehmer haben Phil Winters mit Bestnoten bewertet.“

- Charlotte Kosicki, Management Deutscher Vertriebs- und Verkaufsleiter Kongress

„Toll war es mit Phil Winters in München. Super-Performance, die bei unserem Publikum sehr, sehr gut ankam.“

- Geschäftsführer, evoworkx live

„Phil Winters versteht es wie kaum ein anderer zu moderieren und relevante Inhalte, praxisnah und unterhaltend zu präsentieren. Die Teilnehmer schätzen dabei seinen erfrischenden und motivierenden Stil.“

- Leiter German CRM Forum



# Exklusiver Workshop „Customer Journey Mapping“

02. März 2018

Um interne Prozesse zu definieren müssen wir das Handeln und Denken unserer Kunden im Kaufentscheidungsprozess aus Kundensicht verstehen - nicht aus Unternehmenssicht.

In diesem 90-minütigen Workshop erstellen Sie eine Customer Journey Map aus der Sicht Ihrer Kunden. **Schritt für Schritt hilft Phil Winters den Teilnehmern dabei, ihre individuelle Customer Journey Map zu entwickeln, Phasen und Meilensteine zu definieren.** Er gibt Empfehlungen, wie Sie Ihre Mitarbeiter mit an Bord nehmen und die Customer Journey Map in Ihre Vertriebs- und Marketing-Prozesse integrieren.

Auf Wunsch analysiert Phil Winters im Nachgang, die von den Teilnehmern erstellten Customer Journey Maps und sie erhalten nach dem Workshop einen detaillierten **Bericht mit Empfehlungen, wie die Customer Journey Map für die interne Nutzung** optimiert werden kann.

*\*Teilnahme nur mit vorheriger Online Buchung möglich, max. 50 Teilnehmer*



Sponsoren des  
CPOs@BPM&O 2018







# Live-Hacking

02. März 2018

Seien Sie dabei, wenn sich BPM-Toolanbieter LIVE der Herausforderung stellen eine vorgegebene Aufgabenstellung zu modellieren und die Stärken Ihres Tools zu demonstrieren.

Teilnehmer:





# Interaktive Workshops

02. März 2018

## Diskussionsrunde

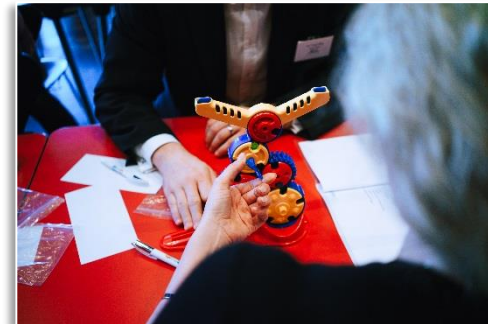
„Agil, prozessorientiert oder vernetzt? Wie sieht die Zukunft der Organisation aus?“  
- Ein kreativer Austausch



## Prozesse zum Greifen nah mit t.BPM



Erleben Sie durch BPM-Slotter das Zusammenspiel der Prozessschnittstellen





# CPOs@BPM&O

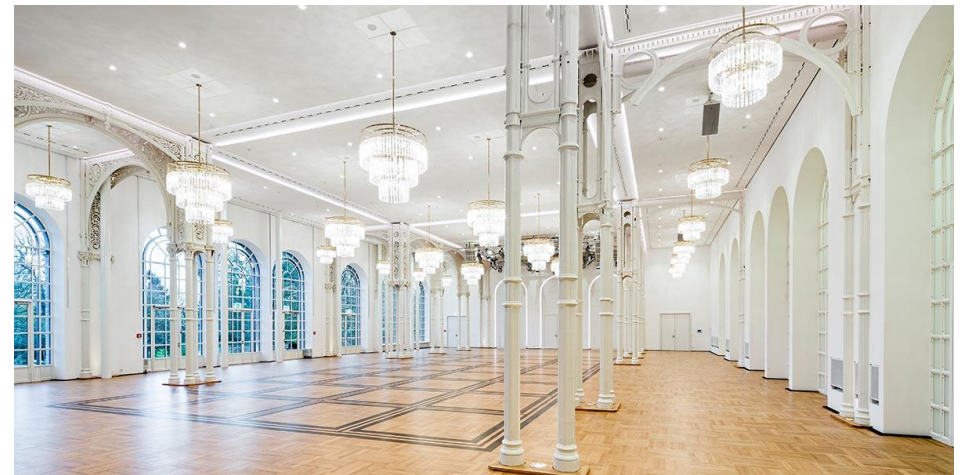
## 5. Prozessmanagement-Kongress

**CPOs@BPM&O**

**Prozessmanagement  
&  
agile Organisationen**

**01. und 02. März 2018**

**Flora Köln  
Am Botanischen Garten 1a  
50735 Köln**





# Organisator

## BPM&O GmbH

Domstr. 37  
50668 Köln

Telefon: +49 (0)221 99787520  
Fax: +49 (0)221 99261607  
E-Mail: [info@bpmo.de](mailto:info@bpmo.de)



Beratungskompetenz: [www.bpmo.de](http://www.bpmo.de)  
Weiterbildungskompetenz: [www.bpmo-akademie.de](http://www.bpmo-akademie.de)  
BPM Expo: [www.bpm-expo.de](http://www.bpm-expo.de)  
Reifegradmodell Prozessmanagement: [www.bpm-maturitymodel.com](http://www.bpm-maturitymodel.com)  
Networking: [www.xing.to/bpmclub](http://www.xing.to/bpmclub)  
[www.bpm-clubs.de](http://www.bpm-clubs.de)  
[www.bpmo-blog.de](http://www.bpmo-blog.de)

BPM im Blog:

Folgen Sie uns: 



Sponsoren des  
CPOs@BPM&O 2018

