

Kommunikation | Seminar | Produktnummer: 09221

Direkt zur Veranstaltung unter diesem Link: www.oabund.de/09221

Gedruckt am 19.09.2024 um 18:20 Uhr.

Das Online-Portal und die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes OZG

Prozessanalyse und Projektmanagement. Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Kundenservice digitalisieren.

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte in der Organisationsentwicklung, der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sowie an IT-Verantwortliche in kommunalen Betrieben und Verwaltungen.

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.

Programm

Online-Portale in der Kreislaufwirtschaft

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

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.

Umsetzung des Prozesses: Prozessdefinition, Roadmaps, Projektmanagement

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

Vortragende

Dr. Hans-Peter Obladen ist Sozialwissenschaftler mit den Schwerpunkten Umweltpolitik, Erwachsenenbildung und Sozialpsychologie sowie Betriebswirtschaft. Heute ist er Geschäftsführer der Akademie Dr. Obladen GmbH, der AKT Akademie für Kommunalfahrzeugtechnik GmbH und der apm³ GmbH (Berlin).



Milen Volkmar, Geschäftsführerin, Q-SOFT GmbH (Erfurt) **Milen Volkmar** ist Geschäftsführerin der Q-SOFT GmbH und der PIA. Consulting GmbH. Sie sind darauf spezialisiert Digitalisierungsprojekte von kommunalen Unternehmen zum Erfolg zu führen. Durch ihre Beratungsleitung, als auch ihren technischen Lösungen – von der IT bis hin zur Software – unterstützen sie die Entsorgungsbranche optimal. Im Ehrenamt begleitet sie u.a. den Vorstandsvorsitz des IT-Netzwerks Thüringen e.V., den Ausschuss IKT bei der DIHK und den Fachbeirat der Transferstelle IT-Sicherheit im Mittelstand.



Starttermine und Details

Keine verfügbaren Termine gefunden

Anmeldung

Online-Anmeldung:

Besuchen Sie unsere Webseite unter www.oabund.de/09221, um sich für unser Weiterbildungsangebot anzumelden. Die Anmeldung ist unkompliziert und schnell durchführbar.

Kontakt per E-Mail:

Falls Sie weitere Informationen benötigen oder sich direkt anmelden möchten, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an: info@obladen-akademien.de

Bitte geben Sie dabei den Namen des Teilnehmers, die vollständige Rechnungsadresse inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse an.

Häufig gestellte Fragen (FAQ):

Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um unsere Weiterbildungsangebote finden Sie in unserem FAQ-Bereich unter: www.obladen-akademien.de/faq

Teilnahmebedingungen:

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen sind online auf unserer Webseite einsehbar: www.obladen-akademien.de/agb

Datenschutzbestimmungen:

Wir legen großen Wert auf den Schutz Ihrer Daten. Unsere vollständigen Datenschutzbestimmungen können Sie unter www.obladen-akademien.de/datenschutzerklaerung nachlesen.