

📅 16. / 17. Mai 2019

📍 Radisson Blu Park Royal Palace Hotel Vienna

★ Nutzen Sie die 1-2-3 Bildungsoffensive

BUSINESS
circle

14. Konferenz für Organisation und Unternehmensstrategie

Prozess- Management

Ein Berufsbild definiert sich neu

- Prozessmanagement im Zeitalter der Digitalisierung: Warum Agilität oft nur die halbe Wahrheit ist
- Die Customer Journey als Erlebnis: Welche Prozesse braucht es dahinter?
- Mit Process Mining in die digitale Transformation: Bindeglied zwischen Process, People und Technology

KEYNOTES



Stephanie Borgert
denkSystem



Natalie Knapp
Philosophin



Robert Seeger
Agentur für
Kommunikationskunst



Phil Winters
CIAgenda

Faszinierende Stories und spannende Begegnungen

A1 Telekom Austria | Bayer Business Services | BMW Group | Greentube Internet Entertainment Solutions | Landesbank Baden-Württemberg | Liebherr | oekostrom AG | Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien | Raiffeisenverband Salzburg | Triumph Adler | Wien Energie | Wiener Staatsoper and more ...



1. Konferenztag, Prozess-Management Forum

16. Mai 2019

9.00 START

Begrüßung durch Gastgeberin **Verena Hübner**, Business Circle und den fachlichen Leiter **Sven Schnägelberger**, BPM&O

9.10 KEY NOTES

Denkfehler 4.0

- Warum die Digitalisierung Ihr kleinstes Problem und Agilität oft nur die halbe Wahrheit ist

Stephanie Borgert, Rednerin, Autorin, Weiterdenkerin

Macht Touchpoints, die berühren!

- Ein Plädoyer für mehr Empathie, Emotionen & Erlebnisse auf der Customer Journey. Welche Prozesse braucht es dahinter?

Robert Seeger, Agentur für Kommunikationskunst

11.00 Kaffeepause

11.30 TECH STAGE: **PROCESS MINING, ARTIFICIAL INTELLIGENCE, BLOCKCHAIN... AND WHAT'S NEXT? NEUE TECHNOLOGIEN & DIGITALE TRENDS**

Process Mining als Bindeglied: Process, People und Technology

- Integration von Operational Excellence, Digitalisierung und Business
- Key Success Factors für erfolgreiches Process Mining

Michael Huemer, Leiter Kompetenzzentrum Business Analytics & Operational Excellence, BDO Austria

Let data tell a story – Erkennen Sie mit Process Mining, wie Ihre Prozesse wirklich ablaufen

- Aktuelle Process Mining-Initiativen
- Kundenorientierte Operational Excellence

Arijeta Hakipi, Pre-Sales Consultant, Signavio

13.00 Interaktion beim Business Lunch

14.00 PARALLELE FOREN: **CASE STUDIES**

Moderation: **Mario Moser**, Head of Operational Excellence, Liebherr

Digitalisierung und Prozessmanagement – Beste Freunde?!

- Zusammenhänge und Synergien im Überblick
- Deep Dive am Beispiel Robotics Process Automation (RPA)

Thomas Königshofer, Process Competence Center, A1

Automatisierte Geschäftsprozesse für DSGVO und Personalmanagement

- Planung und Umsetzung der operativen Workflows gemäß DSGVO Richtlinien
- Automatisierte Workflows im Personalmanagement
- Lebenszyklus vom Geschäftsprozess zum lauffähigen Workflow
- Aufbau & Implikation für das Integrierte Managementsystem bei Wien Energie

Angelika Frauenberger, Leitung Prozessmanagement, Wien Energie

Robert Hutter, CEO, FireStart

Moderation: **Sven Schnägelberger**, Geschäftsführer, BPM&O

Customer Centricity, Digital Readiness und Operation Excellence

- Prozesse als Transmission von Resultaten am Beispiel von HR

Thomas Wildermuth, Generalmanager HR, Triumph Adler

Wertbeitrag des Prozessmanagements bei Bayer

- Von der Konzernstrategie zur Vision für das Prozessmanagement
- Prozessmanagement bei Bayer
- Wertbeitrag des Prozessmanagements: Transparenz, Kollaboration & Compliance / Kunden- und Mitarbeiterfokus / Effizienzsteigerung / Digitalisierung & Automatisierung

Armin Fiedler, Head of Process Management, Bayer AG

15.20 Kaffeepause

15.50 PARALLELE FOREN: **CASE STUDIES**

Humanisierung vs. De-Humanisierung der Bankprozesse - wie passen Agil und RPA zusammen

- RPA und KI automatisieren Entscheidungs- und Abwicklungsprozesse
- "Agil" ist das Schlagwort moderner Organisationen
- Passen die beiden Entwicklungen zusammen, behindern oder bedingen sie einander?

Michael Baldauf, Leiter Stabsstelle Effizienz- und Prozessmanagement

Viktoria Aichhorn, Fachexpertin Organisation, Raiffeisenverband Salzburg
Raiffeisenverband Salzburg

Erfahrungsbericht aus der Praxis

- Möchten Sie hier Ihre Erfolgsstory als Case Study präsentieren? Kontaktieren Sie **Karin Neubauer**, neubauer@businesscircle.at
-

16.30 Change break

16.45 **OUT OF THE BOX**

Warum Zeiten der Unsicherheit so wertvoll sind

- Sicherheit und Unsicherheit sind wie zwei Pole bei einer Batterie

Natalie Knapp, Philosophin

17.45 Ende des ersten Konferenztages und gemeinsames Abendprogramm

2. Konferenztag, Prozess-Management Forum

17. Mai 2019

9.00 PARALLELE FOREN

CASE STUDIES

Moderation: **Mario Moser**, Head of Operational Excellence, Liebherr

Herausforderungen zwischen old school und new school BPM

- Regulatorik fordert detaillierte Beschreibung und Auflistung aller Risiken
 - Potentiale der Automatisierung, Industrie 4.0 und IoT
 - Die Rolle eines Finanzdienstleisters in neuen Wertschöpfungsketten
- Holger Bier**, Lead Consultant Prozesse und Projekte, LBBW

How to close the gap between corporate strategy and delivery in a time critical regulated online market environment

- Get focused with strategy sprints
- Deliver portfolio projects using agile methodologies in a scalable framework: challenges & lessons learned

Gerald Aschbacher, Head of Process & Change Management &
Obaid Malik, Head of Corporate Portfolio & Projects,
Greentube Internet Entertainment Solutions

ROUND TABLES

Moderation: **Sven Schnägelberger**, Geschäftsführer, BPM&O

Customer Journey: Aus Kundensicht denken und handeln

- Wie denken und handeln Kunden im Prozess der Kaufentscheidung?
- Wie müssen die internen Prozesse aussehen, sodass sie dem Kunden nutzen?
- Hinterfragen Sie Ihre Vertriebs- und Marketingprozesse und stimmen Sie andere Prozesse darauf ab

Phil Winters, Experte für Strategien aus der Kundenperspektive, CIAgenda

10.15 Kaffeepause

10.45 PARALLELE FOREN

Das digitale Erlebnis in Kunst und Kultur

- Wie die Wiener Staatsoper zu einem völlig unabhängigen Produzenten und Vertreiber von hochwertigen digitalen Full-HD-Inhalten wurde
- Entwicklung neuer Workflows für alle betroffenen Abteilungen der Oper

Christopher Widauer, Head of Digital Development, Wiener Staatsoper

Digitalisierung und Agilität, die Evolution zur Tech-Company

- Digitalisierung und Agilisierung - Agiles Arbeiten ist kein Selbstzweck
- Prozessdigitalisierung im Umfeld von Volatilität und disruptiven Technologien
- Datendurchgängigkeit als Voraussetzung für Advanced Analytics
- Nutzung Virtualisierung und disruptive Technologien zur Beherrschung Entwicklungskomplexität und Skalierung
- Die Evolution steuern. Die Rolle der Organisationsentwicklung

Jörg Lederbauer, Vice President Process Chain,
Division Management Powertrain BMW Group

11.30 Change Break

11.45 ABSCHLUSSPLENUM: DAS FINALE

Der Weg zur Omnikanalbank - Herausforderungen und Lösungen im Kontext der genossenschaftlich organisierten Raiffeisengruppe

- Traditionelle Werte im digitalen Zeitalter
- Regionalität: Chance oder Hindernis?

Patricia Kasandziev, Head Of Division Online Customer & Digitization, Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien

Der Energieversorger als digitales Unternehmen

- Digitalisierung von Geschäftsprozessen
- Finanzwirtschaftliche Herausforderungen
- Ausblick auf die Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle in der Energiewirtschaft

Lukas Stühlinger, Finanzvorstand, oekostrom AG

Future Talk

- Gespräch über Visionen und Strategien, wichtigste Handlungsfelder und die Zukunft des Prozessmanagements

Patricia Kasandziev, Head Of Division Online Customer & Digitization, Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien -

Lukas Stühlinger, Finanzvorstand, oekostrom AG - **Christopher Widauer**, Head of Digital Development, Wiener Staatsoper

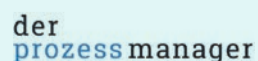
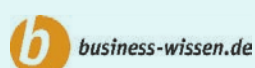
13.00 Gemeinsamer Business Lunch

14.00 Ende des Prozess-Management Forums 2019

PARTNER



MEDIEN- UND NETZWERKPARTNER



Im Dialog mit ...



Viktoria Aichhorn, MA ist seit 2014 beim Raiffeisenverband Salzburg und als Fachexpertin Organisation im Prozessmanagement tätig. Neben Optimierungen von Geschäftsprozessen, Projektleitungen sowie Business Analyse sind Change-Management und agile Methoden essenzieller Bestandteil ihrer Arbeit.



DI(FH) Gerald Aschbacher, M.Sc. ist seit 2017 verantwortlich für die Stabsstelle Process und Change Management bei Greentube Internet Entertainment Solutions der online Tochter des Novomatik Konzerns. Er verfügt über 20 Jahre Erfahrung als interner Berater und Changemanager in unterschiedlichen Branchen.



Michael Baldauf ist Leiter des Effizienz- und Prozessmanagements im Raiffeisenverband Salzburg. Er ist seit 26 Jahren im Umfeld Unternehmensentwicklung, Management- und Prozessberatung tätig.



Holger Bier ist Referent Stab und Prozesse & Projektleiter im Zentralbereich Unternehmenskunden der Landesbank Baden-Württemberg. Schwerpunkte: Aufbau BPM im Unternehmenskundensegment, Coaching und Ausbildung, Weiterentwicklung der Prozesslandkarte, Managementnutzung dokumentierter Prozesse, „BPM 2.0“.



Dipl.-Inform. Stephanie Borgert ist Rednerin, Autorin, Weiterdenkerin. Sie verantwortete internationale IT-Projekte und den Ausbau neuer Geschäftsfelder bevor sie 2007 denkSystem gründete. Ihr Motto: Die Komplexität lässt sich nicht reduzieren, aber meistern. Agilität ist eine erste gute Antwort, braucht jedoch einen Paradigmenwechsel.



Armin Fiedler ist seit 1987 in der pharmazeutischen Industrie tätig. Seit Anfang der 1990er Jahre sammelte er als SAP Projektleiter und in vielen Linienaufgaben Erfahrung in der funktionsübergreifenden Gestaltung von Geschäftsprozessen. Seit 2016 ist er für das Prozessmanagement im Bayer AG Konzern verantwortlich.



Ing. Angelika Frauenberger leitet das Prozessmanagement bei der Wien Energie GmbH. Davor war sie Senior Beraterin in der chemischen Industrie und leitete bei Energiecomfort die Stabsstelle integriertes Management Fokus Aufbau Prozessmanagement und Organisationsentwicklung.



Arijeta Hakipi ist Pre-Sales Consultant bei Signavio. Sie besitzt umfassende Kenntnisse zu BPMN 2.0 und IT-Lösungen. Arijeta Hakipi berät und begleitet Signavio-Kunden zuverlässig bei der Umsetzung komplexer Prozessinitiativen.



Dr. Michael Huemer leitet das Kompetenzzentrum Business Analytics & Operational Excellence bei BDO Austria. Fokus: Durchführung und Begleitung von datengetriebenen Prozessmanagement und -analyse Projekten mit Process Mining, Erfolgreiche Einbettung von Process Mining in die Organisation.



Robert Hutter ist Gründer und CEO der FireStart GmbH. Seit 2006 befasst er sich mit der Digitalisierung von Geschäftsprozessen von Mittelstands- und Großunternehmen mit Hilfe der hauseigenen FireStart BPM Suite. Seine Kunden u.a.: Wr. KAV, Wien Energie, Manner, Swarovski.



Mag. Patricia Kasandziev ist Bereichsleiterin Online-Kunden bei der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG; zuständig für Digitalisierung Produkte und Prozesse, Digitaler Vertrieb, Contract Center. Schwerpunkte u.a.: Produkt- und Prozessmanagement für alle Kanäle und Geschäftsbereiche, Optimierung und Automatisierung der E2E Geschäftsprozesse, Umsetzung von Omnikanalvertriebsstrategien.



Natalie Knapp ist Philosophin, Autorin und Publizistin. Sie ist Gründungsmitglied des Berufsverbandes für philosophische Praxis, Mitglied verschiedener Expertengremien, hält Vorträge und leitet Seminare für Führungskräfte.



Thomas Königshofer leitet seit 2016 das Process Competence Center der A1 Telekom Austria. Davor war er in verschiedenen Positionen im Controlling und als Projektmanager in der A1 Group tätig und leitete mehrere SAP-Projekte.



Dipl. Ing. Jörg Lederbauer leitet als Vice President das Bereichsmanagement Antrieb bei BMW. Vor anderen Leitungsfunktionen bei BMW hat er bei Roland Berger wie auch in Peking bei einem Automobilzulieferer gearbeitet.



Obaid Malik, MBA, MSE ist seit 2018 verantwortlich für die Stabsstelle Corporate Portfolio & Projects bei Greentube Internet Entertainment Solutions. Schwerpunkte: Planung und Umsetzung des Projektportfolio der Unternehmensgruppe und Zusammenführung von klassischen Projekt- und Portfolio Management Methoden mit den agilen Ansätzen der Software Entwicklung.



Mag.(FH) Mario Moser, MSc, CBPP ist Head of Operational Excellence bei der LIEBHERR Werk Telfs GmbH. Davor leitete er das strategische Prozess- und Qualitätsmanagement der LISEC Holding.



Sven Schnägelberger ist Gründungsgesellschafter und Geschäftsführer der BPM&O GmbH, Gründer und Organisator des BPM-Clubs, Mitbegründer und Dozent an der BPM-Akademie und 1. Vorsitzender des BPM Maturity Model EDEN e.V.



Robert Seeger – “Webinator” aus der Schwarzenegger Geburtsstadt Graz - ist seit 1994 im Web unterwegs. Der studierte Kunsthistoriker gilt als anerkannter Experte für spätgotische Madonnen und postmodernes Social Media-Marketing. Seit 15 Jahren berät, provoziert und missioniert er Unternehmen, Ministerien und NPOs in allen Fragen rund um Content & Community.



Mag. Lukas Stühlinger ist Finanzvorstand der oekostrom AG und war zuvor über 15 Jahre im Finanzierungs- und im Energiebereich in Österreich, Großbritannien und Deutschland tätig.



Christopher Widauer ist seit 2013 Head of Digital Development bei der Wiener Staatsoper und sorgte für einen enormen Digitalisierungsschub. Davor entwickelte er u.a. eine Digital Cultural Content Strategy im Büro des Wiener Kulturstadtrates und bereits 1989-91 eine Ticketing-Software, die heute vielerorts installiert ist.



Thomas Wildermuth ist seit 26 Jahren in der Personalarbeit und als systemischer Organisationsentwickler tätig. Aktuell betreut er beim mittelständischen IT-Dienstleister Triumph Adler die Reorganisation des HR Bereichs. Zusätzlich stellt er seine Expertise im Bereich Prozessmanagement interimistisch zur Verfügung.



Phil Winters ist Experte für Strategien aus der Kundenperspektive. Auf internationalem Parkett gilt er als einer der renommierten Experten in Customer Experience, Customer Journey Mapping und Customer Intelligence. Seit mehr als 30 Jahren setzt er sich leidenschaftlich für die Bedürfnisse der Kunden ein.

Teilnehmerstimmen



Das angenehme Flair „unter Gleichgesinnten“ und die Themen waren sehr interessant, vielseitig und auch zukunftsorientiert. Der Besuch dieses Forums hat meine Sicht auf Prozessmanagement im Unternehmen neu geprägt.

Alexander Stumpf, Zeta Automation

Ein gutes Forum, um sich zu aktuellen Themen rund um BPM auszutauschen. Besonders gut gefallen haben mir die praxisnahen Diskussionen zum Thema Process Mining.

Luisa Hammer, K+S KALI

Das Forum hat aktuelle Entwicklungen in der Prozess-thematik kompetent und auch anregend behandelt. Blockung der Themen in Bündel mit nachfolgender Pause waren gut gelungen. Exzellente Vorbereitung und Organisation vor Ort, sehr kompetente MitarbeiterInnen.

Alfred Zeitlinger, ÖVO

Weiter so, hat mir gut gefallen!

Christian Heep, Metro C&C Austria

Sehr geehrte Damen und Herren!

Liebe TeilnehmerInnen des Prozess-Management Forums!

Ein exzellentes Prozessmanagement gewinnt im digitalen Zeitalter als moderne Managementmethode zur nachhaltig erfolgreichen Organisation von Unternehmen eine ganz neue Bedeutung. Es geht darum, Unternehmensprozesse in ihrer Gesamtheit zu betrachten und zu digitalisieren. Damit ist es aber nicht getan, denn gleichzeitig ist es erforderlich, agil zu sein. Das heißt, die Unternehmensorganisation muss sich dynamisch verändern um auf sich wandelnde Rahmenbedingungen zu reagieren.

Der „Prozessmanager“: ein Berufsbild definiert sich neu.

Denn mit der Digitalisierung erfährt diese Funktion in Unternehmen eine deutliche Aufwertung. Das Prozessmanagement nimmt heute eine wichtige Schnittstellenfunktion zu Bereichen von Marketing und Vertrieb über Finanzen, Personal, Einkauf und Logistik bis hin zu Qualitätsmanagement, Strategie, Organisationsentwicklung, Compliance, Datenmanagement und IT ein. Agile Organisationen verlangen nach flexiblen Prozessen und führen zu neuen Herangehensweisen.

Welche Kompetenzen braucht der Prozessmanager von morgen angesichts der technologischen Entwicklungen wie Process Mining, AI und Blockchain? Und wie soll sich das Prozessmanagement in der Unternehmensstruktur positionieren?

Das Forum am 16. / 17. Mai 2019 rückt die maßgeblichen Trends im Prozessmanagement in den Fokus und liefert Ihnen neue Impulse für ein modernes Prozessmanagement.

Ich freue mich auf Sie!



Ihre Gastgeberin

Verena Hübner

Projektleiterin, Business Circle

ZIELGRUPPE

Das Prozess-Management Forum ist branchenübergreifend konzipiert und richtet sich an

- Mitglieder des Vorstands und der Geschäftsführung
- Chief Process Officer (CPO) und Chief Organisation Officer (COO),
- Chief Information Officer (CIO) und Chief Digital Officer (CDO)
- ProzessmanagerInnen und Führungskräfte aus Strategie, Organisation, Unternehmensentwicklung, Digitalisierung, Innovation

RÜCKBLICK 2018



Business Circle

WILLKOMMEN

Im Kreis der Spitzenvertreter aus
Wirtschaft, Wissenschaft und Politik
Die Nr. 1 bei Konferenzen in Österreich –
seit 1994 Ihr Partner für Ihre Pole Position!

IHRE GASTGEBER

Jeder Themenbereich wird von einem unserer langjäh-
rigen Partner verantwortet. Diese Kompetenzverteilung
garantiert Ihnen Kontinuität und optimale Qualität der
Veranstaltungen.



Verena Hübner
Senior Projektleiterin
+43 1 / 522 58 20-64
huebner@businesscircle.at



Karin Neubauer
Senior Marketing & Sales Managerin
+43 1 / 522 58 20-27
neubauer@businesscircle.at



Larissa Helena Külper
Organisation
+43 1 / 522 58 20-55
kuelper@businesscircle.at

VERANSTALTER

Business Circle Management FortbildungsGmbH
Ölzeltgasse 3, A-1030 Wien
T: +43 1 / 522 58 20, Fax-DW: 18

1-2-3 BILDUNGSOFFENSIVE

Sichern Sie sich Ihren **Frühbucherbonus** und profitieren Sie von der **1-2-3 Bildungsoffensive**, wenn weitere zwei Personen Ihres Unternehmens teilnehmen.

Buchen 3 Mitarbeiter Ihres Unternehmens eine Veranstaltung aus diesem Programm, gilt für die erste Person der Vollpreis, die zweite zahlt die Hälfte und die dritte Person nur 25%.

Bleiben Sie mit unserem Newsletter bestens informiert: businesscircle.at/news

BUSINESS
circle

Anmeldung

www.businesscircle.at/prozess

anmeldung@businesscircle.at

Bitte nennen Sie bei Ihrer Buchung den Code **US 6907 - INT**

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie mich an!

Larissa Helena Külper, Organisation

T: +43 1 / 522 58 20-55

Teilnahmegebühr (Preise exkl. MwSt.)

Gesamtpreis für

○ Prozess-Management Forum, 16. / 17. Mai 2019

○ 1 Person ○ 2 Personen ○ 3 Personen

EUR 1.499 EUR 2.248 EUR 2.623

Sonderkonditionen bei frühzeitiger Buchung

○ EUR 100 Frühbucherbonus bei Buchung und Zahlung bis 16. März 2019

○ EUR 50 Frühbucherbonus bei Buchung und Zahlung bis 16. April 2019

Sie können den Frühbucherbonus bei Zahlung in Abzug bringen.

Leistungen

Digitale Vortragsdokumentation,
volle Verpflegung und gemeinsames Abendprogramm
am Prozess-Management Forum

Veranstaltungsort

Radisson Blu
Park Royal Palace Hotel Vienna
Schloßallee 8, 1140 Wien



KOOPERATION

ÖVO - Österreichische Vereinigung für Organisation und Management

Die Teilnahme an der Konferenz wird Ihnen zur
Rezertifizierung für den Certified Business Process
Professional (CBPP) mit 10 Stunden angerechnet.



Werden Sie unser PARTNER! Kontaktieren Sie Karin Neubauer,
Tel: +43/(0)1/522 58 20-27, neubauer@businesscircle.at