

Service Design in der LWL-Haupt- und Personalabteilung



LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Büro - Büro



LWL

DIE ABTEILUNGSLEITUNG HAT SICH ÜBERLEGT:

ALS Abteilungsleiter der LWL-Haupt- und Personalabteilung

MÖCHTE ich weg von schwerfällig und intransparent hin zu zügig, klar und verständlich,

DAMIT *Kund:innen* wie Maria merken, dass ihre Anliegen und Bedürfnisse von uns ernst genommen werden und wir sie bei ihrer täglichen Arbeit bestmöglich unterstützen.

Unsere Kund:innen sollen erleben: Wir machen es möglich. Für den Kulturwandel braucht es aber die Unterstützung aller Beschäftigten und deshalb ist mir wichtig: Wir nehmen alle mit.



DER WILLE ZUR VERÄNDERUNG KAM BEI DEN BESCHÄFTIGTEN GUT AN:

ALS Mitarbeiter:in der LWL-Haupt- und Personalabteilung

MÖCHTE ich diese Veränderung zur service-orientierten Verwaltung aktiv mitgestalten,

DAMIT ich jeden Tag gerne zur Arbeit gehe, ich neue Ideen und Arbeitsformen ausprobieren kann und unsere Kund:innen zufrieden machen kann.







WILLKOMMEN!

WIR SIND...



KATJA LÖCHTER
PROJEKT-LEITUNG



SONJA HUSKEN
SERVICE-INTEGRATION

VISION

Wir sind der Antrieb des LWL.



**Wir gestalten Perspektiven,
bieten Orientierung,
schaffen Räume
und machen Personal.**

**Wir sorgen dafür, dass der LWL
heute wie morgen Gutes
unternehmen kann.**

PROJEKT „SERVICE DESIGN (THINKING)“



Service

- Dienstleistung/
Bedürfnis



Design

- Bewusste
Gestaltung



Thinking

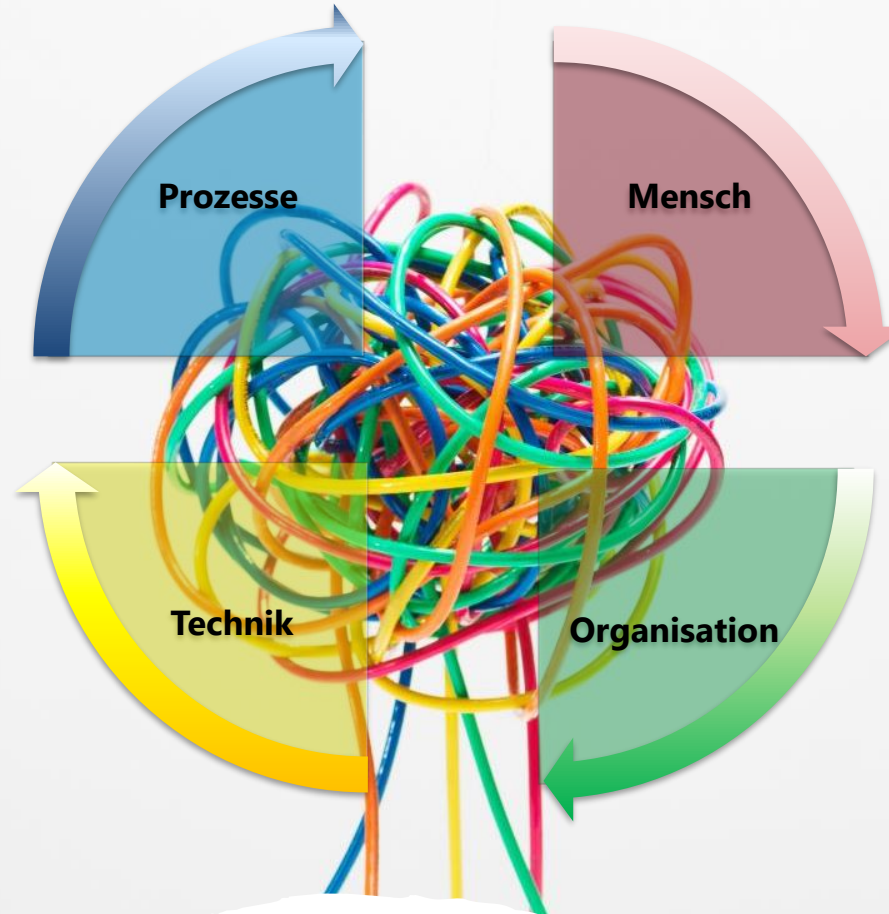
- Mindset

SYSTEMISCHER ANSATZ DES LWL

„Digitale Transformation betrifft mehr als nur IT! Es gilt die ganzheitliche Perspektive des LWL auch in der Digitalisierung als Alleinstellungsmerkmal zu nutzen.“

„Die zentralen Handlungsfelder der Digitalisierung beim LWL sind die Bereiche **Prozesse**, **Technik** sowie der **Mensch**. Um sich den aktuellen Herausforderungen erfolgreich stellen zu können, müssen diese Bereiche miteinander verknüpft und deren Zusammenwirken wirksam gestaltet werden. Dies muss in einer strukturierten Form in der **Organisation** des LWL implementiert werden.“

(Beschlussvorlage LWL; 14/2046)



HANDLUNGSFELD ORGANISATION

Herausforderung: Komplexität – warum agil?



BLICK AUFS GANZE



SCHNELLE ERFOLGE



KUNDENBEDÜRFNISSE IM FOKUS



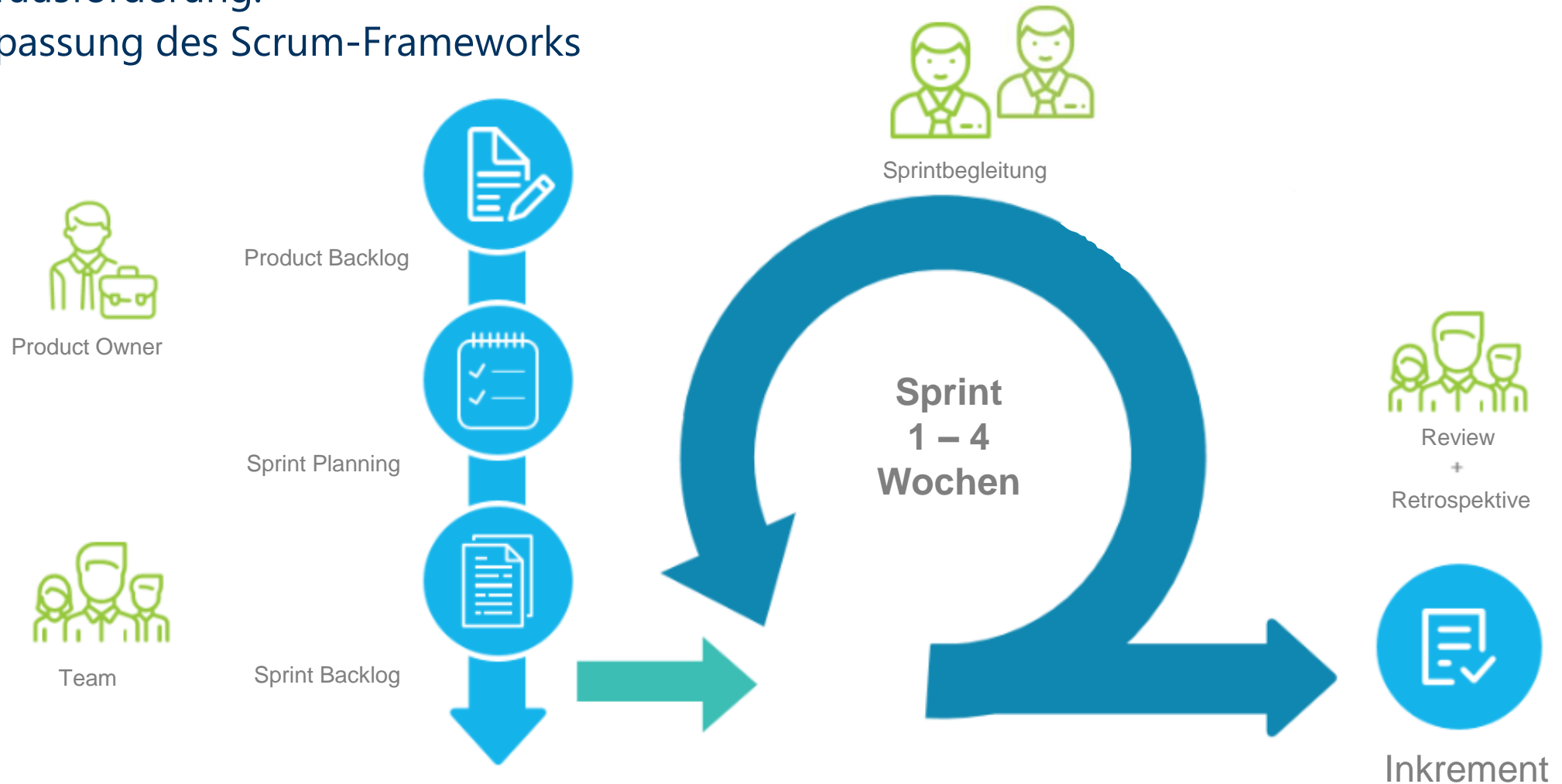
FÖRDERN UND FORDERN



FRÜHZEITIGES FEEDBACK

HANDLUNGSFELD ORGANISATION

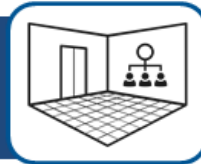
Herausforderung:
Anpassung des Scrum-Frameworks



HANDLUNGSFELD ORGANISATION

Herausforderung:
Verbindung zwischen klassischem und agilem Raum

Der klassische Raum



Werte

Vollständigkeit, Richtigkeit, Planbarkeit,
Sicherheit, Stabilität

Mindset

Sicherheits- und Stabilitätsorientiert

Führung und Zusammenarbeit

Vertikal und Stellen & Positionen

Projektarchitektur

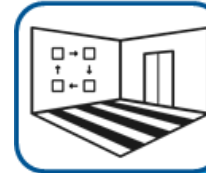
Wasserfall

Struktur

Pyramidal

Typische Meetings

Entscheidungstermine, Informations- und
Berichtstermine



Der agile Raum

Werte

Commitment, Offenheit, Mut, Offenheit,
Einfachheit, Fokus

Mindset

Veränderungs- und Lernorientiert

Führung und Zusammenarbeit

Geteilt, Horizontal und Rollen

Projektarchitektur

Iterativ und inkrementell

Struktur

Netzwerk

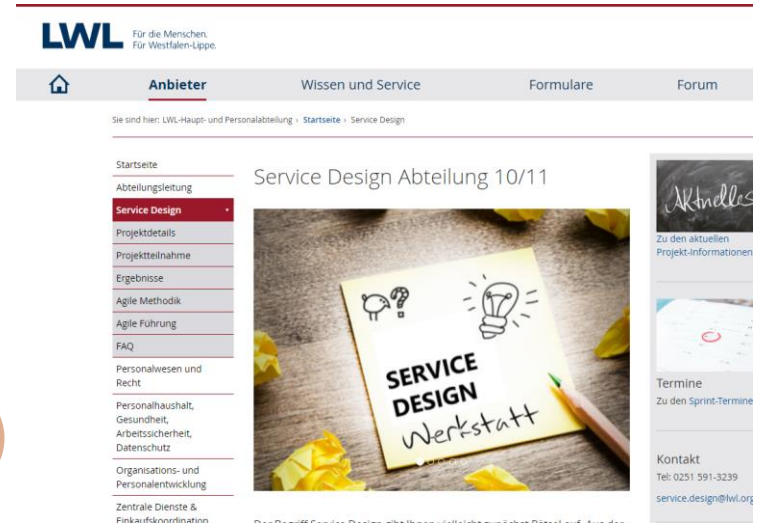
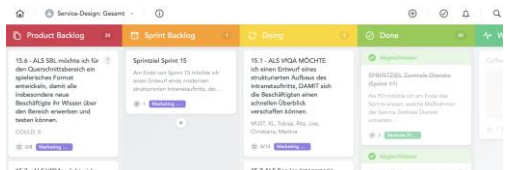
Typische Meetings

Review, Retro, Mini-Feedback, gemeinsame
Priorisierung

HANDLUNGSFELD TECHNIK

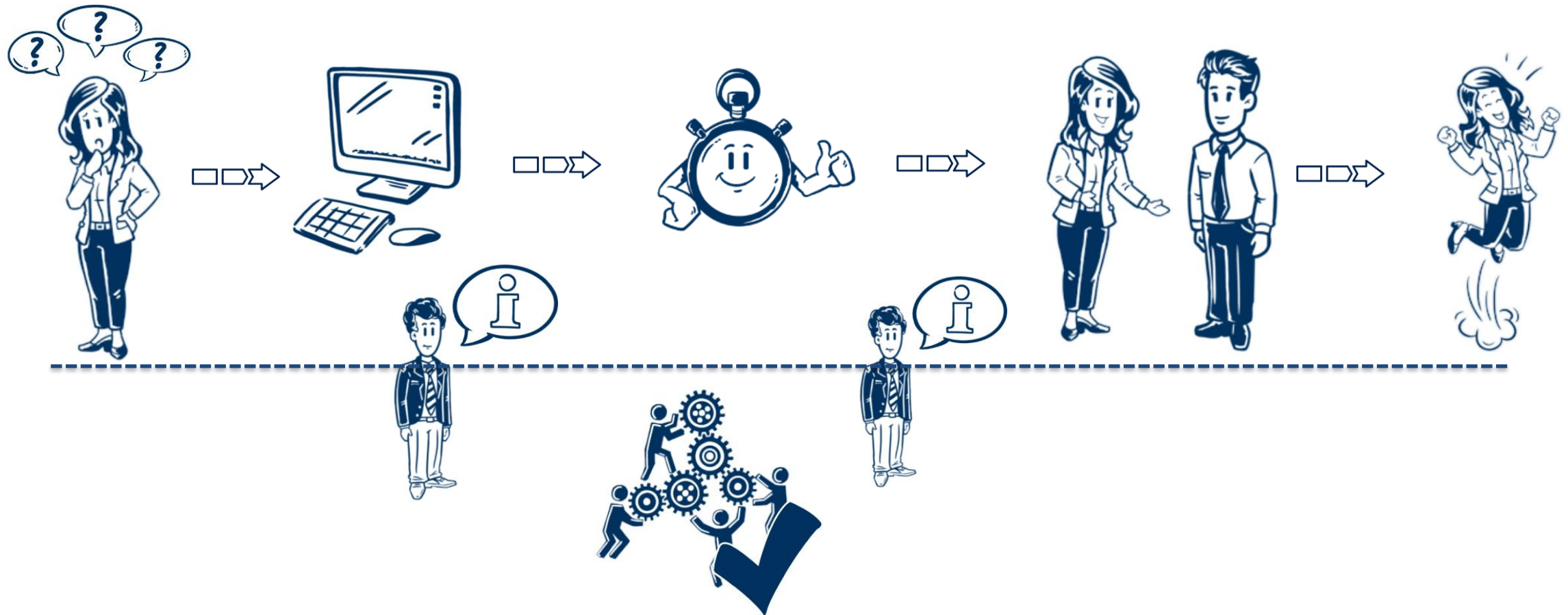
Herausforderung:
Von 0 auf 100 digital – für alle

Conceptboard



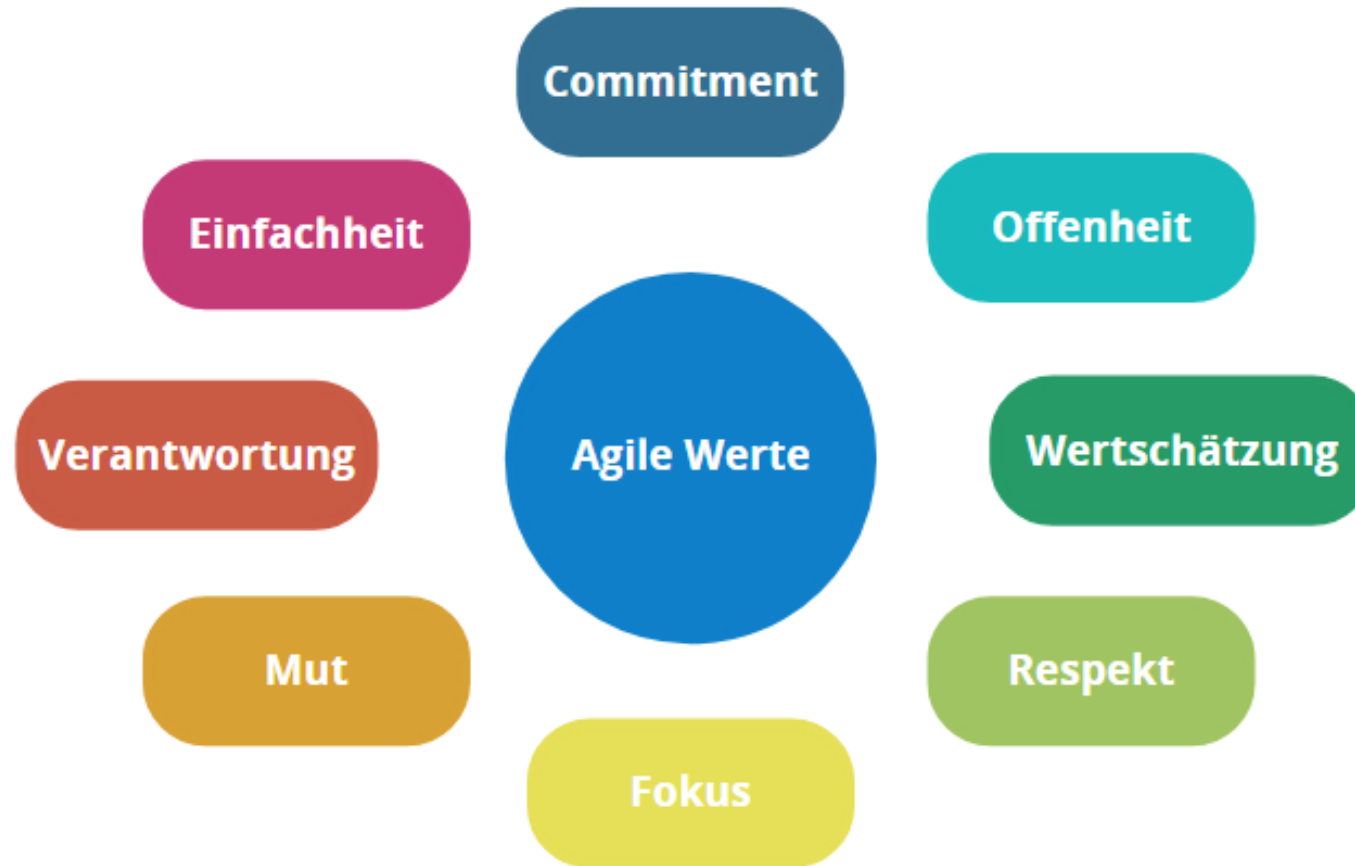
HANDLUNGSFELD PROZESSE

Herausforderung: Konsequente Kunden- und Lösungsorientierung



HANDLUNGSFELD MENSCH

Herausforderung: Kultureller Wandel – Alle mitnehmen



HANDLUNGSFELD MENSCH

Herausforderung: Kultureller Wandel – „Wir nehmen alle mit“

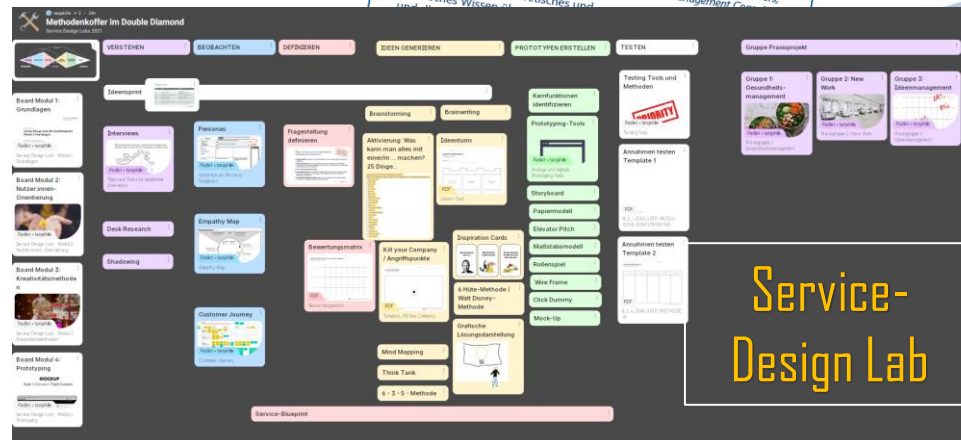


AGILE LEADERSHIP

... & Lobeshymnen aus der Roadshow



PODCAST



DAS BESONDERE AN UNSEREM PROJEKT

15 Services

NEU DESIGN

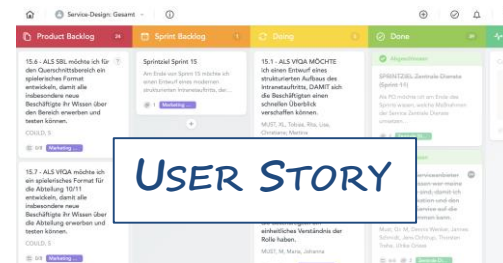
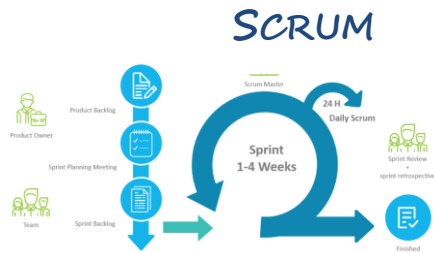
18.000 Beschäftigte

FÜR DIE MENSCHEN, FÜR WESTFALEN-LIPPE

200 MA

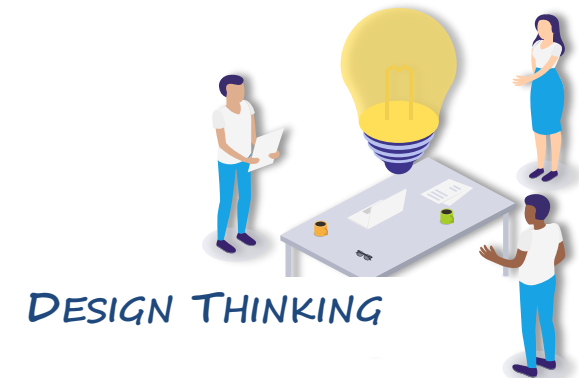
AGILE TRANSFORMATION

VERÄNDERUNGEN ERLEBBAR MACHEN



CUSTOMER JOURNEY

PERSONA



DESIGN THINKING

MARIA SAGT DANKE UND FREUT SICH AUF DEN NÄCHSTEN SERVICE DER LWL-HAUPT- UND PERSONALABTEILUNG.



Strategie	Recht	Arbeitssicherheit & Gesundheit	Personal-administration	Marketing & Kommunikation
Digitale Transformation	Projekt-management & Multiprojekt-management	Personalplanung, Personalbeschaffung & Personaleinsatz	Wissensmanagement	Personalentwicklung
HCM-Management	Organisationsentwicklung und Veränderungsbegleitung	Vergabe-Management	Zentrale Dienste	Risiko- u. Krisenmanagement



BEI WELCHEN FRAGEN KÖNNEN WIR IHNEN WEITERHELFFEN?