

InfoKom
Das Systemhaus des LVR

LVR
Qualität für Menschen



„Übersetzungsbedarfe“ – Von der „Digitalen Transformation“ zur
MENTALEN Transformation, ein Ausblick

22. Europäischer Verwaltungskongress, 3. März 2017
Beate van Kempen

Foto: s3.amazonaws.com

Ohne große Umschweife direkter Einstieg in Beispiele und Ansätze bei LVR-InfoKom

”

Der Fortschritt begleitet uns...
Wir können ihn nicht aufhalten...
Wir müssen uns den Herausforderungen stellen...

Weder **Fügsamkeit** noch **Selbstgefälligkeit** sind dabei hilfreich.

- John F. Kennedy

Ende der Brockhausdenke?



Mentale Transformation | 3

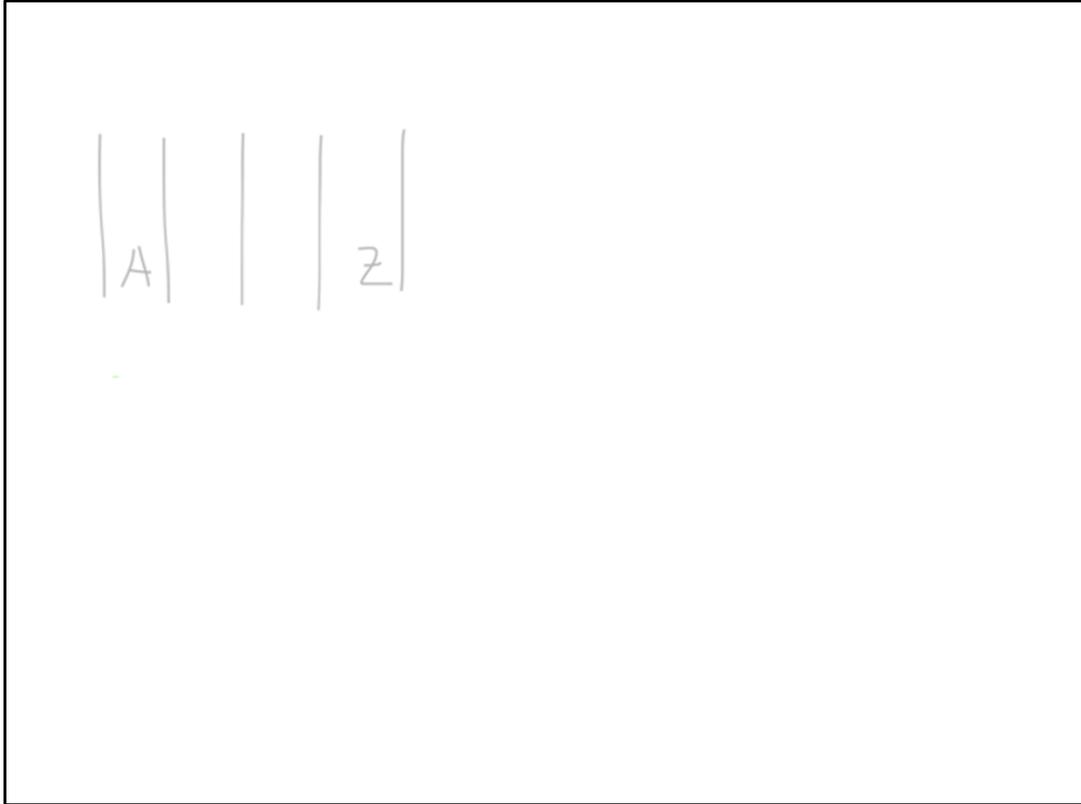
Beate van Kempen

LVR-InfoKom

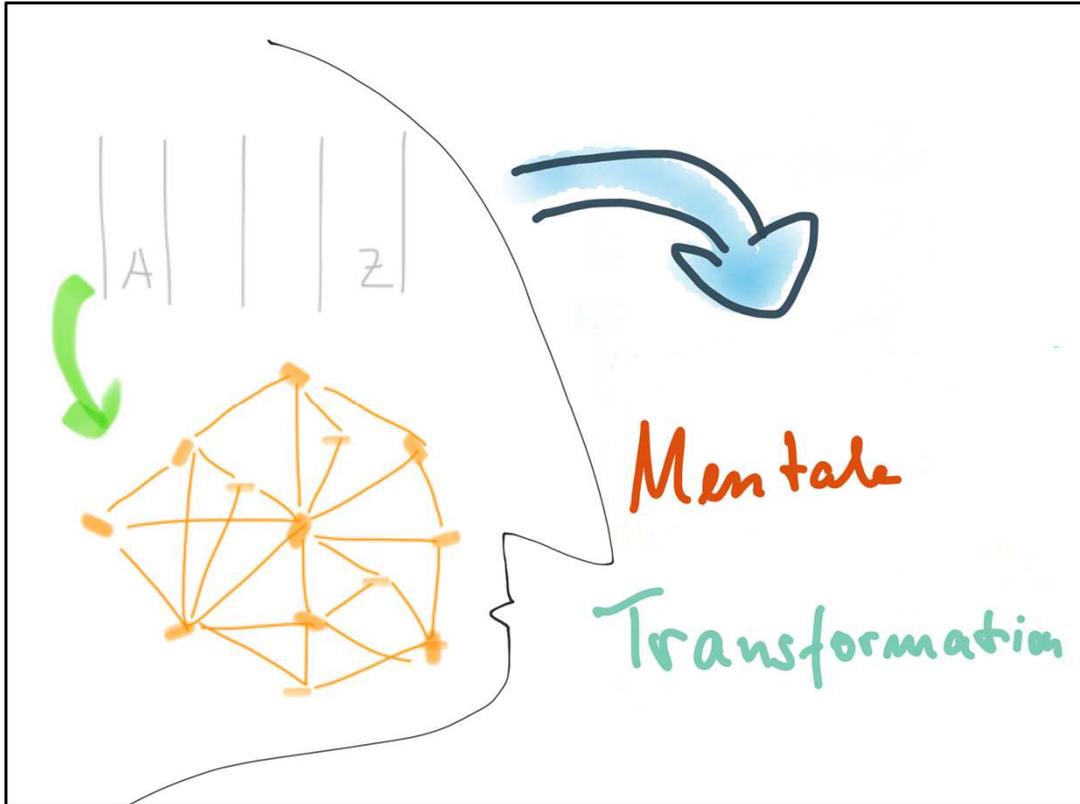
Wie kann eine Übersetzung der Erfordernisse gelingen?

Wie kommt man in die Köpfe?

Wie gelingt eine Neuausrichtung ohne die Grundfesten zu erschüttern?



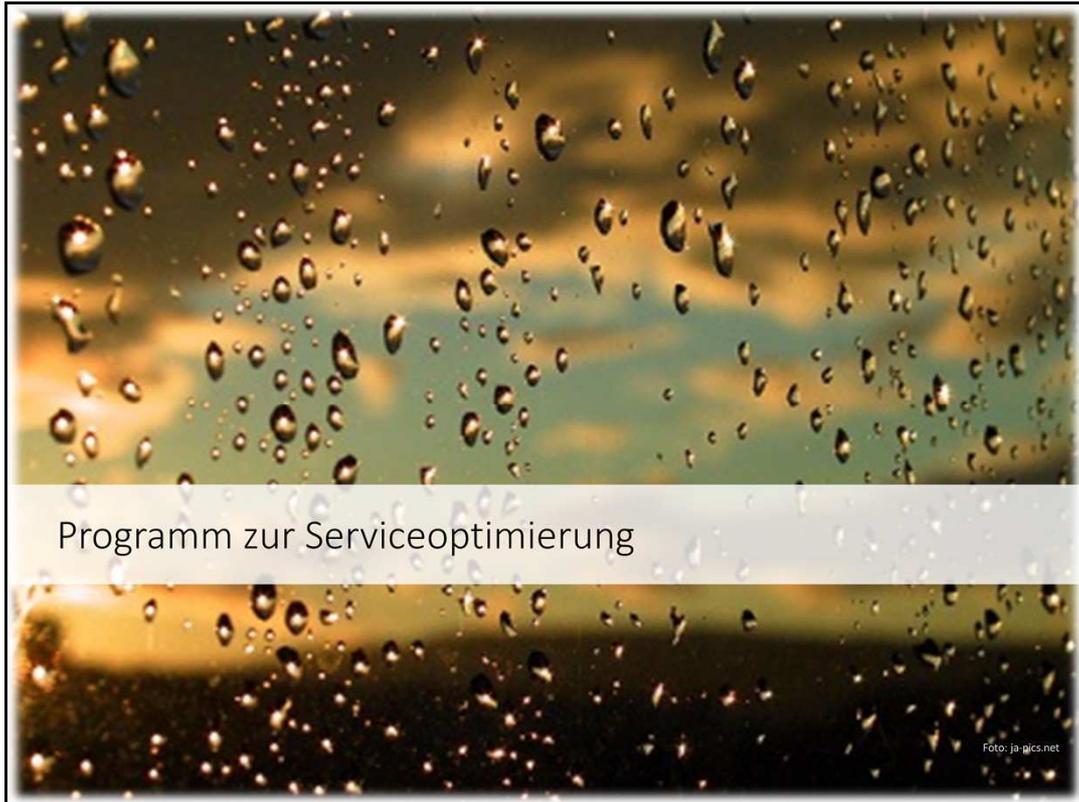
Ende der Brockhausdenke!
Transition in die Vernetzte Denke...
Dafür braucht es Musterbrecher!



Mentale Transformation vom Ressort- und Abteilungs-Denken hin zur vernetzten Denke

Dazu braucht es: Veränderungswillen bei allen Beteiligten aber insbesondere ein durchgehendes Commitment und gelebte Vorbildfunktionen in der Führungsetage!

→ Führung 4.0!



Programm Serviceoptimierung und -orientierung
fußt auf ITIL und ITSM (IT Servicemanagement)

Fokussiert sich für uns jedoch an folgender
Zieldefinition:

- Kundenzufriedenheit durch IT-Qualität für Menschen
- Schlüssel für die Transition in den Köpfen ist diese Vision!
- Fokus liegt auf dem Wertbeitrag für die Kunden...

Aktuell versuchen wir insgesamt Klarheit zu bekommen zu vielen Basisfragen:

Was ist Servicemanagement? Was ist Service?

Was braucht ein optimierter Applikationsbetrieb?

Wie kommen die Anforderungen des Kunden strukturiert durch den Betrieb?

Was Benötigen wir um unser Ziel zu erreichen?

Noch ist die Sicht nicht klar... aber das Ziel (besseres Wetter = Services) erkennbar!

Ziele des Programms zur Serviceoptimierung

Z I E L E

Transparentes Handeln und nachvollziehbare Prozesse.



Wege für optimierten Betrieb und effizientere Leistungserbringung finden.



Kreativität und Innovation in geordneten Bahnen mit Wertbeitrag für die Kunden.



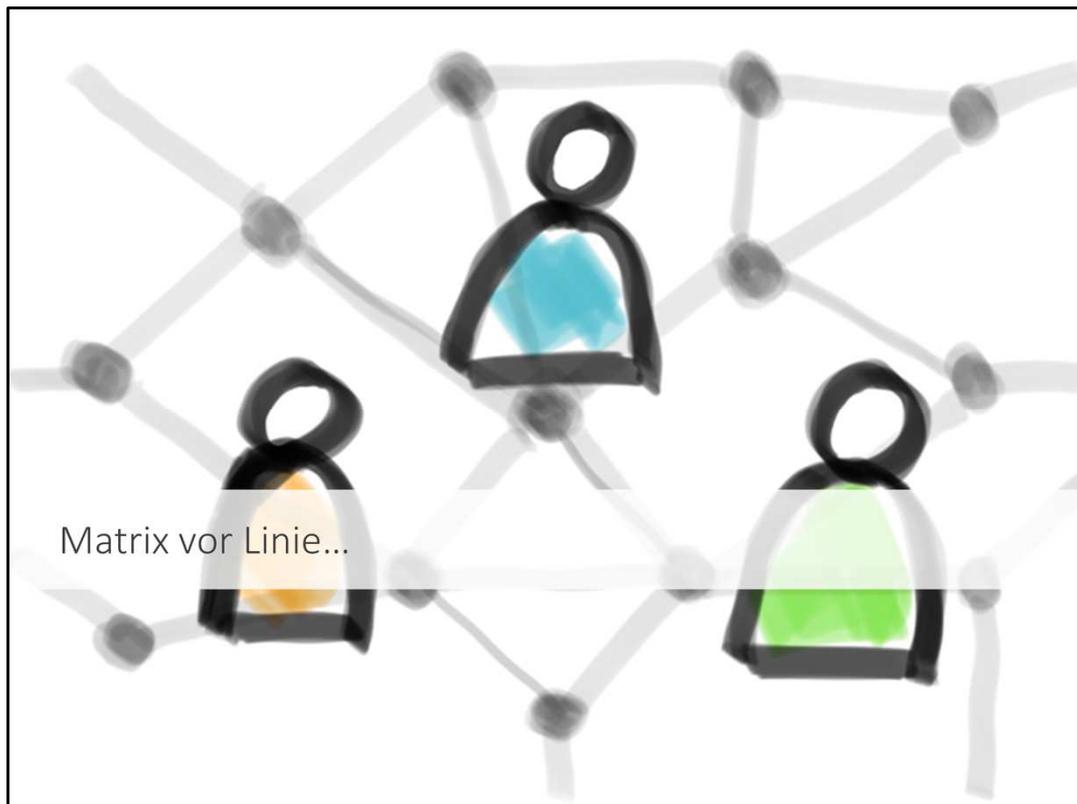
Abwägung zwischen den Bedürfnissen aller Beteiligten im Prozess immer wieder neu finden.

Abteilungsübergreifendes Commitment zur Vorgehensweise.



Fokussierung auf Kunden in puncto „Blickwinkelveränderung“ und entsprechender Grundhaltung.





Das bedeutet Transition in den **Führungsköpfen**, die damit umgehen können...

Das bedeutet Transition in den Mitarbeitendenköpfen, die in diese neuen Rollen gefühlt „zwischen Baum und Borke“ hineingehen...

Plötzlich kommen Impulse zur Arbeit nicht nur von oben (Linie), sondern auch von der Seite (Matrix).

Wie lässt sich das koordinieren?

Wie lassen sich die Rollen in den Prozessen so gestalten, dass sie funktionieren und „wirken“ können?



Kernbotschaften:

Vernetzt Arbeiten → auch in der Führungsetage!

Abteilungsübergreifend (im Bild durch Farbdurchmischung gut dargestellt)

Formation ist dynamisch und reagiert auf „Strömungen“ → aber reißt nicht!

Aber auch: sich gegenseitig helfen/coachen/beraten



Wie kommt man in die Köpfe der Mitarbeitenden und der Führungsriege?



Erste agile Projekte sind erfolgreich durchgeführt und lieferten folgende Erkenntnisse:

- Stärkere Einbindung des Kunden
- Mehr Verantwortung aller(!) im Projekt Beteiligten
- Kleinere, schnellere Auslieferungspakete liefern schneller Antworten, ob es das ist, was der Kunde braucht/will

SECURITY:EM
einfach machen!

- » Security:EM in Form eines Webquiz
- » Ein Sachgebiet = Ein Team
- » Qualifizierte Länder der EM
- » 15 Fragen je Spielrunde
- » Finale während des Sommerfests
- » Fragen mit größtem Fehlerquotienten
- » Gesponserter Umtrunk



Mentale Transformation | 12
Beate van Kempen
LVR-InfoKom

Die Security:EM fand vom 13. Juni – 08. Juli, während der Fußball EM 2016 (10.06. – 10.07.) statt.

- Die Security:EM wird in Form eines Webquiz in 4 Runden mit einer Laufzeit von jeweils einer Woche durchgeführt.
- Die einzelnen Sachgebiete bilden eigenständige Teams, die spielerisch gegeneinander antreten.
- Die teilnehmenden Länder der EM werden durch die Sachgebiete vertreten.
- Innerhalb einer Spielrunde müssen ca. 15 Fragen beantwortet werden.
- Die 4 besten Teams treffen im Final während des Sommerfests aufeinander.
- Im Finale werden den Teams erneut die Fragen gestellt, die während des Turniers die höchste Fehlerrate aufwiesen
- Das Sachgebiet welches als Sieger aus dem Finale hervorgeht erhält als Trophäe einen gesponserter Umtrunk

Folge der Aktion? **AWARNESS für IT-Sicherheit** in allen Bereichen (auch Verwaltungsbereiche) von LVR-InfoKom

Poster zur Security:EM
Während der Fußball EM 2016 in Frankreich auf allen Fluren...

Mentale Transformation | 13

Beate van Kempen

LVR-InfoKom

Wie kann man das Thema Sicherheit nachhaltig in alle Köpfe bekommen?

Wie gelingt hier eine Mentale Transformation am konkreten Beispiel?

Antwort: → spielerisch! In einem „Wettkampf“ aller Abteilungen!

Wissensmanagement
Selbst gemacht!

einfach Besser:Wissen / einfach Besser:Wissen - Startseite

Wir zeigen es einfach - Video!

Angelegt von [Semper, Anke](#), zuletzt geändert am [08.05.2015](#)

BEREICHsverknüpfungen

- einfach Besser:Wissen - Sta...

SEITENhierarchie

- > Besser:Wissen bei LVR-InfoKom
- einfach Mein:Wissen
- > "Geräteschuppen"
- **Wir zeigen es einfach - Video!**
- > Archiv



Video - Wir zeigen es einfach Für Filmwiedergabe bitte den Lautsprecher einschalten! (Die Tonsp...

Mentale Transformation | 14 Beate van Kempen LVR-InfoKom

Wissensmanagement – selbstgedrehtes Video zu den eingesetzten Tools
Werkzeugkasten von den Mitarbeitenden → für die Mitarbeitenden

Transparenz
Informationsplattform für InfoKom und Kunden

InfoKom / InfoBook  

 Bearbeiten  Favorit  Beobachten  Teilen

InfoBook Startseite

Erstellt von [Peter, Maximilian](#), zuletzt geändert von [Bartsch, Sandra](#) am 16.02.2017

Willkommen im InfoBook



Neues aus LVR-InfoKom

-  [TeamNet-Update erfolgreich abgeschlossen](#)
-  [trotz neuer Kundenwünsche Termin halten?](#)
-  [Projekt InASys: Der Ball rollt](#)
-  [Good Work: Serverabrechnung optimiert](#)
-  [CAFM verbindet – Hoher Besuch aus der verbotenen Stadt](#)

[News nach Kategorien:](#) [Kunden](#) | [Produkte / Services](#) | [Projekte](#) | [Alle Blog-Einträge](#)



InfoKom
Das Systemhaus des LVR

Sie fragen - Wir antworten

Unsere Werte

Wir übernehmen Verantwortung für unsere Aufgaben und Aufträge. Zuverlässigkeit, Effektivität und Verbindlichkeit sind unsere Stärken.

Das Unternehmen LVR-InfoKom



Aktuelles aus der Geschäftsführung

-  [Neues aus der GF vom 24.01.2017](#)
-  [Neues aus der GF vom](#)

Termine

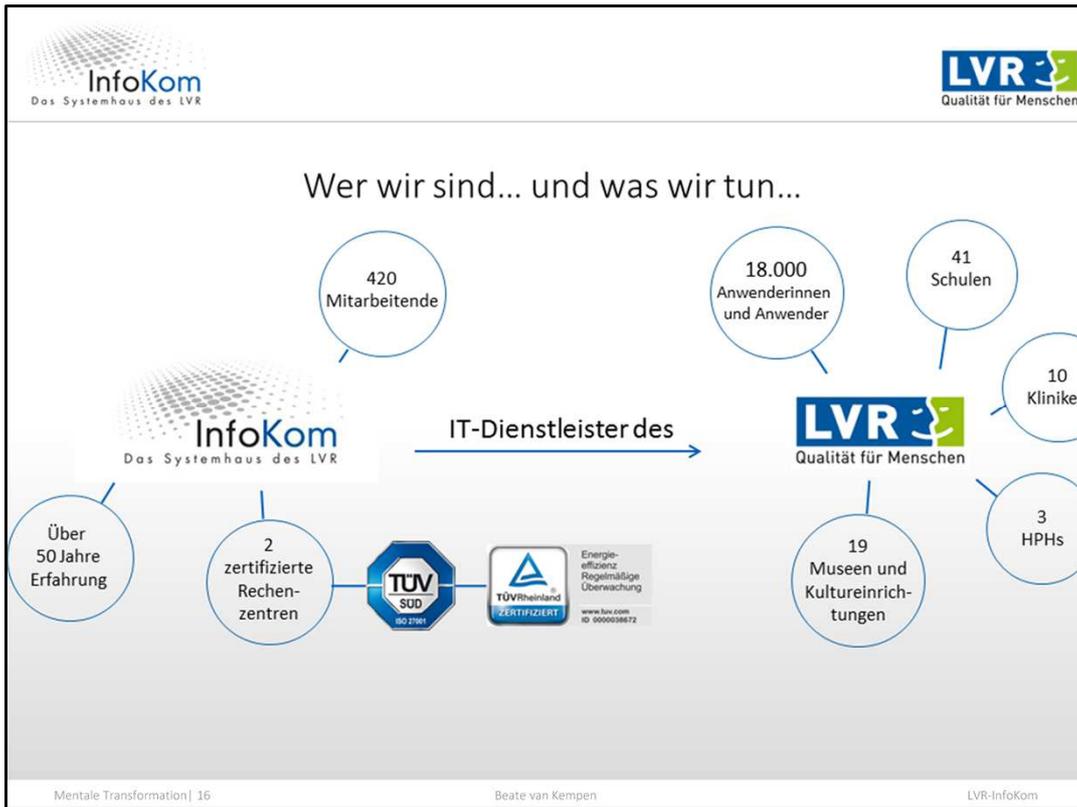
- 14.02.-18.02.2017 | [didacta](#) in Stuttgart
- 02.-03.03.2017 | [Europäischer Verwaltungskongress](#) in Bremen
- 15.03.2017 | 1. Betriebsversammlung InfoKom intern

Mentale Transformation | 15
Beate van Kempen
LVR-InfoKom

Transparentes Handeln – auch in der Führungsriege

Protokoll, Themen, Vorträge, Tagesordnung der Geschäftsführungssitzung im TeamNet sichtbar

Plattform wird auch genutzt, um mit Kunden gemeinsam in Projekten zu arbeiten



Sprechen Sie mich an



Beate van Kempen
Leiterin Produktmanagement

☎ 0221-809 3604
✉ Beate.vankempen@lvr.de

LVR InfoKom
Ottoplatz 2
50679 Köln
www.lvr.de

Mentale Transformation | 17 Beate van Kempen LVR-InfoKom

LVR InfoKom ist der Dienstleister für den Landschaftsverband Rheinland