

Quiz zu den Grundlagen der Serviceorientierung



- **3 gleich große Teams** treten gegeneinander an
- **5 Fragen** werden gestellt
- Es gibt jeweils **3 Antwortmöglichkeiten**, wovon genau 1 richtig ist
- **30 Sekunden Zeit** zum Abstimmen im Team
- Pro Teammitglied, das richtig steht, gibt es **1 Punkt**

Frage 1: Serviceverständnis

Welche der folgenden Möglichkeiten entspricht unserem Service Verständnis von Service in der Haupt- und Personalabteilung?



Frage 1: Serviceverständnis



Welche der folgenden Möglichkeiten entspricht unserem Service Verständnis von Service in der Haupt- und Personalabteilung?

1

Ein Service ist ein an den Bedarfen unserer Kund:innen ausgerichtetes Leistungsspektrum.

2

Ein Service ist ein standardisiertes Leistungsspektrum, das unabhängig von den spezifischen Bedürfnissen unserer Kund:innen angeboten wird.

3

Ein Service ist ein angepasstes Leistungsspektrum, das hauptsächlich darauf ausgerichtet ist, die Effizienz unserer internen Prozesse zu verbessern.

Frage 1: Serviceverständnis



Welche der folgenden Möglichkeiten entspricht unserem Service Verständnis von Service in der Haupt- und Personalabteilung?

1

Ein Service ist ein an den Bedarfen unserer Kund:innen ausgerichtetes Leistungsspektrum.

2

Ein Service ist ein standardisiertes Leistungsspektrum, das unabhängig von den spezifischen Bedürfnissen unserer Kund:innen angeboten wird.

3

Ein Service ist ein angepasstes Leistungsspektrum, das hauptsächlich darauf ausgerichtet ist, die Effizienz unserer internen Prozesse zu verbessern.

Frage 1: Serviceverständnis



Welche der folgenden Möglichkeiten entspricht unserem Service Verständnis von Service in der Haupt- und Personalabteilung?

A red-bordered box with a white center. The number '1' is written in white at the top center of the box. The text inside the box reads: 'Ein Service ist ein an den Bedarfen unserer Kund:innen ausgerichtetes Leistungsspektrum.' There are yellow stars in the corners of the box.

1

Ein Service ist ein an den Bedarfen unserer Kund:innen ausgerichtetes Leistungsspektrum.

Erläuterung:

Services definieren wir aus Kund:innen-Perspektive. Was ist für die Kund:innen verständlich, intuitiv und eindeutig?

Um den Bedarf der Kund:innen zu decken braucht es häufig die Zusammenarbeit mehrerer Organisationseinheiten.

Das Leistungsspektrum eines Services ist meistens referatsübergreifend.

Service \neq Referat / Sachbereich

Frage 2: Servicekatalog 1.0

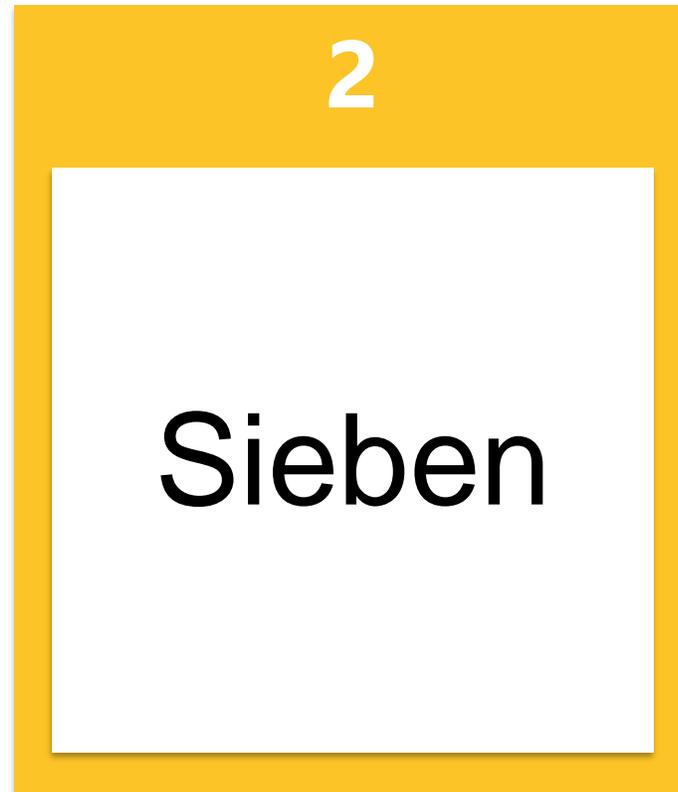
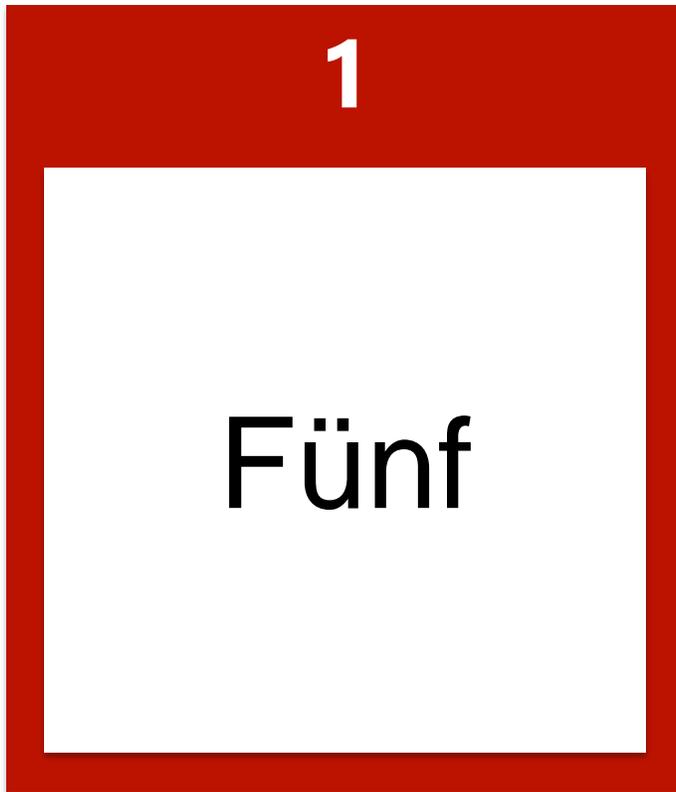
Wie viele Services sind im Servicekatalog 1.0 definiert worden für die Haupt- und Personalabteilung?



Frage 2: Servicekatalog 1.0



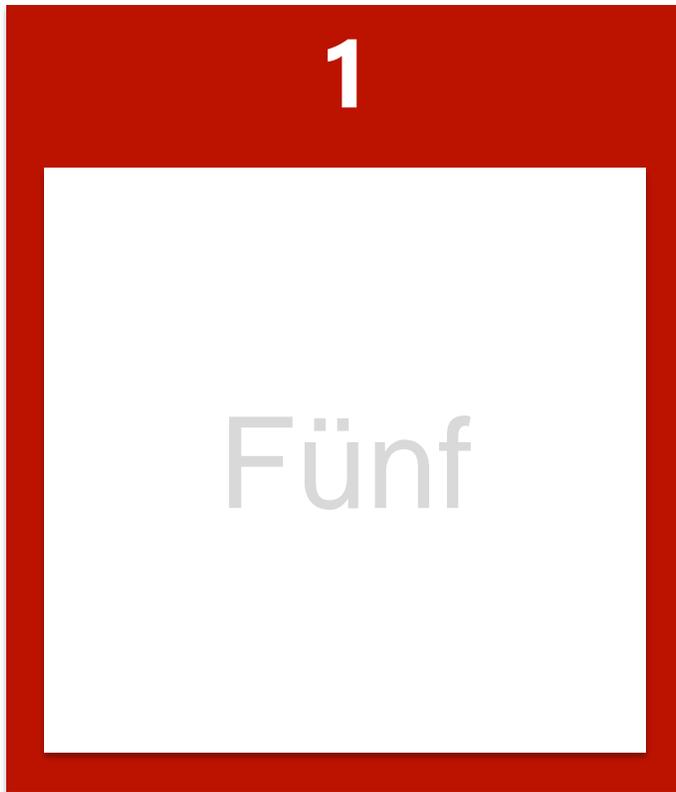
Wie viele Services sind im Servicekatalog 1.0 definiert worden für die Haupt- und Personalabteilung?



Frage 2: Servicekatalog 1.0



Wie viele Services sind im Servicekatalog 1.0 definiert worden für die Haupt- und Personalabteilung?



Frage 2: Servicekatalog 1.0



Wie viele Services sind im Servicekatalog 1.0 definiert worden für die Haupt- und Personalabteilung?

Erläuterung:

7 Interne Services (für Kund:innen im Gesamtverband)

- Service Führung
- Service für Mitarbeitende
- Service Personalgewinnung
- Service Gebäude & Bewirtung
- Service Organisation
- Service Einkauf
- Service SAP-HCM-Anwendungsmanagement

3 Externe Services (für Kund:innen außerhalb des Verbands)

- Service Gäste des LWL
- Service Externe Bewerber:innen
- Service Externe Dienstleistungen



Frage 3: Kund:innen der Abteilung

Welche dieser Personengruppen / Stakeholder:innen sind als Kund:innen der Haupt- und Personalabteilung definiert?



Frage 3: Kund:innen der Abteilung



Welche dieser Personengruppen / Stakeholder:innen sind als Kund:innen der Haupt- und Personalabteilung definiert?

1

Führungskräfte im LWL,
Mitarbeitende im LWL,
Verbandsspitze und
Personalrat im LWL

2

Führungskräfte im LWL,
Mitarbeitende im LWL,
Gäste des LWL,
externe Bewerber:innen
beim LWL, externe
Dienstleister:innen

3

Gäste des LWL,
externe Bewerber:innen
beim LWL,
externe Dienstleister,
Personalrat, Presse

Frage 3: Kund:innen der Abteilung



Welche dieser Personengruppen / Stakeholder:innen sind als Kund:innen der Haupt- und Personalabteilung definiert?

1

Führungskräfte im LWL,
Mitarbeitende im LWL,
Verbandsspitze und
Personalrat im LWL

2

Führungskräfte im LWL,
Mitarbeitende im LWL,
Gäste des LWL,
externe Bewerber:innen
beim LWL, externe
Dienstleister:innen

3

Gäste des LWL,
externe Bewerber:innen
beim LWL,
externe Dienstleister,
Personalrat, Presse

Frage 3: Kund:innen der Abteilung



Welche dieser Personengruppen / Stakeholder:innen sind als Kund:innen der Haupt- und Personalabteilung definiert?

Erläuterung:

Es werden nicht nur die Bedarfe von Kund:innen befriedigt, sondern Kund:innen auch gesteuert, um effizient und schnell standardisierte, qualitative Leistungen zu erbringen

A yellow-bordered box with a dashed border and several yellow stars in the corners. At the top center of the box is a large white number '2'. Inside the box, the following text is listed:

Führungskräfte im LWL,
Mitarbeitende im LWL,
Gäste des LWL,
externe Bewerber:innen
beim LWL, externe
Dienstleister:innen

Die Verbandspitze wird nicht als zu steuernde Kundin behandelt, sie ist vielmehr Auftraggeberin, Leitplankensetzerin und Kooperationspartnerin

Der Personalrat ist das Gremium für die Vertretung der Mitarbeitendeninteressen, mit dem wir zusammen arbeiten und kein Kunde in unserem Verständnis.

Frage 4: Service-Kriterien



Welches der folgenden Antwortoptionen ist KEIN direkter Bestandteil der festgelegten Kriterien von Serviceorientierung in der Haupt- und Personalabteilung?



Frage 4: Service-Kriterien



Welches der folgenden Antwortoptionen ist KEIN direkter Bestandteil der festgelegten Kriterien von Serviceorientierung in der Haupt- und Personalabteilung?

1

Der Service wird durch die Äußerung des Kund:innen-Bedarfs ausgelöst.

2

Das Ergebnis des Services ist für die Kund:innen konkret und bewertbar.

3

Wir bieten unseren Kund:innen regelmäßige Schulungen an, um sicherzustellen, dass sie unsere Services verstehen und korrekt nutzen.

Frage 4: Service-Kriterien



Welches der folgenden Antwortoptionen ist KEIN direkter Bestandteil der festgelegten Kriterien von Serviceorientierung in der Haupt- und Personalabteilung?

1

Der Service wird durch die Äußerung des Kund:innen-Bedarfs ausgelöst.

2

Das Ergebnis des Services ist für die Kund:innen konkret und bewertbar.

3

Wir bieten unseren Kund:innen regelmäßige Schulungen an, um sicherzustellen, dass sie unsere Services verstehen und korrekt nutzen.

Frage 4: Service-Kriterien



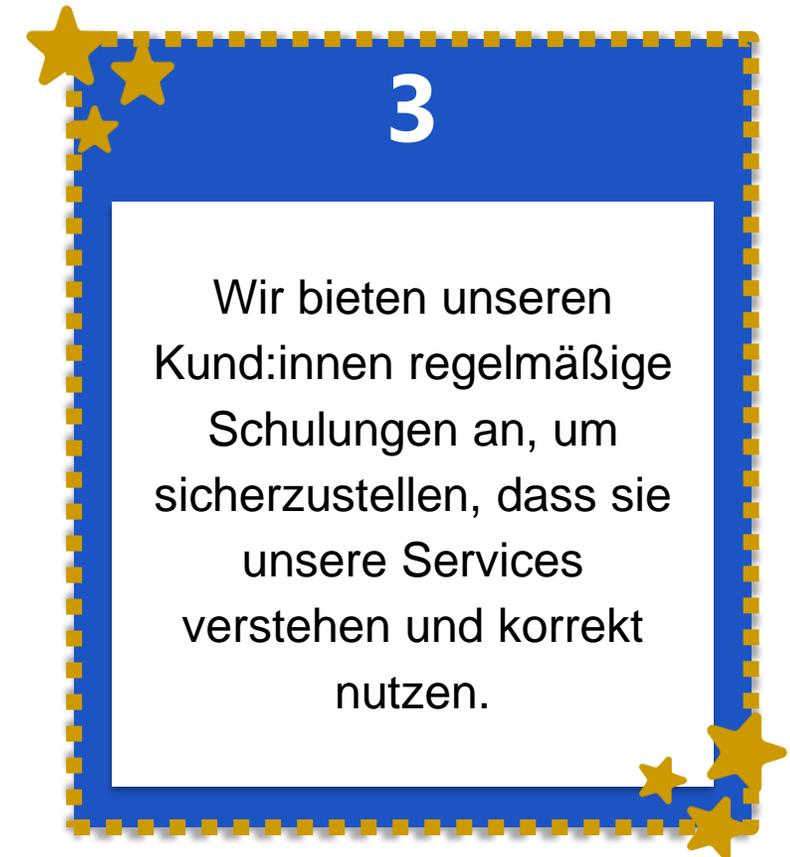
Welches der folgenden Antwortoptionen ist KEIN direkter Bestandteil der festgelegten Kriterien von Serviceorientierung in der Haupt- und Personalabteilung?

Erläuterung:

Services sollen es für die Kund:innen einfacher machen. Schulungen sprechen daher gegen den Zweck von Services.

Kriterien für die Kommunikation von Services sind z.B.:

- Unsere Services und Leistungen sind einfach, eindeutig und klar formuliert. Sie sind für alle direkt verständlich.
- Die Darstellung unserer Services im Intranet hilft unseren Kund:innen, sich besser in unseren Services zurechtzufinden und bietet somit einen klaren Mehrwert.



Frage 5: Service-Struktur

In welchem Verhältnis stehen Services zu unserer Aufbaustruktur?



Frage 5: Service-Struktur



In welchem Verhältnis stehen Services zu unserer Aufbaustruktur?

1

Services sind Leistungsspektren, die die Bedürfnisse unserer Kund:innen effektiv erfüllen, ohne unsere Organisationsstruktur zu verändern.

2

Services stellen eine neue hierarchische Ebene in unserer Organisation dar.

3

Services sind darauf ausgelegt, die bestehenden Strukturen ab 2025 zu ersetzen.

Frage 5: Service-Struktur



In welchem Verhältnis stehen Services zu unserer Aufbaustruktur?

1

Services sind Leistungsspektren, die die Bedürfnisse unserer Kund:innen effektiv erfüllen, ohne unsere Organisationsstruktur zu verändern.

2

Services stellen eine neue hierarchische Ebene in unserer Organisation dar.

3

Services sind darauf ausgelegt, die bestehenden Strukturen ab 2025 zu ersetzen.

Frage 5: Service-Struktur



In welchem Verhältnis stehen Services zu unserer Aufbaustruktur?

A red rectangular box with a white center, surrounded by a yellow dashed border and yellow stars. A large white number '1' is positioned at the top center of the box. The text inside the white center reads: 'Services sind Leistungsspektren, die die Bedürfnisse unserer Kund:innen effektiv erfüllen, ohne unsere Organisationsstruktur zu verändern.'

1

Services sind Leistungsspektren, die die Bedürfnisse unserer Kund:innen effektiv erfüllen, ohne unsere Organisationsstruktur zu verändern.

Erläuterung:

Kund:innen sollen eine gute Serviceleistung erhalten, unabhängig davon, wie gut sie sich in den internen Strukturen unserer Abteilung auskennen.

Services bilden nicht unsere interne Struktur ab. Den Kund:innen ist es egal, welche Organisationseinheit für was zuständig ist. Sie wollen ein schnelles und kompetentes Ergebnis für ihr Anliegen.

Service \neq Referat / Sachbereich