

LÄMMERZAHL GmbH

UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE UND LEITBILD

LÄMMERZAHL GmbH.....	1
UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE UND LEITBILD	1
UNSERE VISION.....	2
UNSERE MISSION.....	2
UNSERE NORMEN UND WERTE	3
UNSERE UNTERNEHMENSKULTUR	4
UNSERE MITARBEITER	6
UNSERE KUNDEN	7
UNSERE PRODUKTE.....	8
UNSERE KOMMUNIKATION	9
UNSERE ARBEITSGRUNDSÄTZE	10



UNSERE VISION...

... ist es, unsere LÄMMkom-Anwendungen – eine integrierte Software für alle Bereiche der Sozialgesetzgebung – in jeder Gemeinde, jeder Stadt und jedem Landkreis Deutschlands einzusetzen.

UNSERE MISSION...

... ist es, die Arbeit der Behördenmitarbeiter¹ zu unterstützen und effizienter zu gestalten – damit eine schnelle und wirkungsvolle Unterstützung aller Leistungsempfänger sichergestellt ist.

¹ Aus Gründen der Lesbarkeit wird in unserer Unternehmensphilosophie keine durchgängig geschlechterneutrale Sprache, sondern vorrangig die männliche Form verwendet. Mit Begriffen wie z. B. *Mitarbeiter* sind selbstverständlich immer alle Geschlechter (m / w / d) gemeint.

UNSERE NORMEN UND WERTE

RESPEKT

Ein respektvoller Umgang bildet die Grundlage unseres täglichen Handelns.

Wir schätzen jedes einzelne Individuum und begegnen unseren Mitarbeitern, Kunden, Kooperationspartnern sowie Marktbegleitern stets mit Respekt.

FAIRNESS

Wir sind uns einig darüber, dass Fairness ein bedeutender Faktor für Zufriedenheit ist. Daher verpflichten wir uns zu einem kollegialen und fairen Umgang miteinander. Ungerechtigkeiten finden bei uns keinen Platz – wir legen Wert auf transparente und nachvollziehbare Entscheidungen.

VERTRAUEN

Unsere Arbeitsweise ist geprägt von Vertrauen: Wir wissen, dass wir uns aufeinander verlassen können – das schafft Sicherheit und starken Zusammenhalt.

Wir vertrauen in unsere Mitarbeiter und ihre Fähigkeiten. Daher fördern wir das Treffen eigenverantwortlicher Entscheidungen sowie eigenständiges Handeln.

TEAMGEIST

Jeder von uns hat individuelle Stärken und trägt mit seiner Leistung dazu bei, unser „großes Rad“ anzutreiben. Wir wissen, dass wir nur gemeinsam stark sind und legen daher sehr großen Wert auf Teamarbeit. Auch bei unseren Kunden und Kooperationspartnern setzen wir auf produktive und kollegiale Zusammenarbeit.

STOLZ

Wir sind stolz auf unsere Arbeit, insbesondere auf unsere leistungsstarken Produkte. Dieser Stolz spiegelt sich in unserer Arbeitsweise wider – wir sind uns unserer Leistungsfähigkeit bewusst und treten als selbstbewusster Dienstleister nach außen.

UNSERE UNTERNEHMENSKULTUR

Unser familiäres Unternehmensklima ist einzigartig.

TEAMGEIST

Unser Arbeitsumfeld ist gekennzeichnet durch flache Hierarchien: Wir pflegen einen unkomplizierten, offenen Umgang und vermeiden die Bildung unnötiger Hierarchiestufen.

Dies drückt sich unter anderem durch kurze Entscheidungswege sowie die vorhandene hierarchieübergreifende Duz-Kultur und den kollegialen Umgangston aus.

Mit den flachen Hierarchien gehen Selbstorganisation, Flexibilität und Eigenverantwortung bei der Aufgabenerledigung einher. Wir pflegen und fördern bewusst die Fähigkeit unserer Mitarbeiter, kurzfristig und eigenständig zu handeln. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter Arbeitsabläufe beeinflussen, verbessern und sich aktiv einbringen können.

Wir sind immer offen für neue Ideen und fördern neben Eigenverantwortung auch Experimentierfreude im Hinblick auf die Optimierung von Prozessen.

TEAMARBEIT UND HILFSBEREITSCHAFT

Jeder einzelne von uns bewegt mit seinen individuellen Fähigkeiten ein kleines Zahnrad, das wiederum mit anderen Zahnrädern interagiert – nur durch die Interaktion miteinander gelingt es uns, das „große Rad“ anzutreiben. Daher fördern wir aktiv die Arbeit in Teams und unterstützen uns bei Fragen, Unsicherheiten und neuen Herausforderungen. Wir stehen uns stets mit Rat und Tat zur Seite und ermöglichen so eine kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeit und Prozesse.

VERTRAUEN

Wir vertrauen unseren Mitarbeitern und in die Integrität unserer Mitarbeiter. Unter anderem halten wir daher seit mehr als 30 Jahren ohne Ausnahme am Arbeitszeitmodell der Vertrauensarbeitszeit fest. Das zwischen den Mitarbeitern sowie auch zwischen Mitarbeitern und der Geschäftsführung existierende Vertrauen trägt dazu bei, dass bei uns ein ausgeprägtes Zusammengehörigkeits- und Sicherheitsgefühl herrscht.

STABILITÄT UND ERFOLG

Unser Unternehmen ist geprägt durch beständigen Erfolg und damit einhergehende Stabilität. Seit über 30 Jahren halten wir an unserem Firmensitz in Dortmund fest. Neben zahlreichen weiteren ist Dortmund als Kernstadt des Ruhrgebiets ein Grund dafür, dass die Mitarbeiter gerne vor Ort in unseren Büroräumen nahe der Stadtmitte und fußläufigem Erholungspark arbeiten.

Auch zukünftig streben wir danach, langfristig und nachhaltig sichere Arbeitsplätze sowie erfüllende Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter zu schaffen.

Insgesamt schafft unser Unternehmensklima Sicherheit für alle: unsere Mitarbeiter, Kunden sowie Kooperationspartner – und damit für das gesamte Unternehmen.

UNSERE MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter sind unser größter Erfolgsfaktor.

KOMPETENZEN

Wir bauen auf die vielseitige Qualifizierung und das hohe Know-how unserer Mitarbeiter. Die damit einhergehende Motivation, die Leistungsbereitschaft und der Spaß, mit denen unsere Mitarbeiter ihre Aufgaben wahrnehmen, erfüllen uns mit Stolz.

Wir befürworten und unterstützen die Fähigkeit unserer Mitarbeiter, eigene Entscheidungen zu treffen und selbstständig zu handeln.

Selbstverständlich hat es für uns daher oberste Priorität, unsere Mitarbeiter in ihrer Entwicklung und im Erhalt ihrer fachlichen und persönlichen Kompetenzen zu unterstützen – die vorhandene Kreativität und das Potenzial müssen und möchten wir nutzen.

PERSONALPOLITIK

Wir haben erkannt, dass unsere Mitarbeiter sowohl gefordert als auch gefördert werden möchten. Daher stellen folgende Aspekte wesentliche Elemente unserer Personalpolitik dar: Die gezielte Fort- und Weiterbildung, mittel- sowie langfristige Entwicklungsperspektiven, Ziele der beruflich-fachlichen Entwicklung sowie der Entwicklung im Hinblick auf Gehalt und Leistungsvergütung.

Um internen Ungerechtigkeiten vorzubeugen, achten wir dabei stets darauf, Entscheidungen transparent und nachvollziehbar zu gestalten.

Neben der Bindung bestehender Mitarbeiter ist auch das Thema der Gewinnung neuer Mitarbeiter ein wichtiger Bestandteil unserer vorausschauenden Personalpolitik. Daher passen wir unsere genutzten Methoden und Instrumente zur Mitarbeitergewinnung stets an aktuelle Bedürfnisse an und optimieren sie kontinuierlich.

TEAMARBEIT UND HILFSBEREITSCHAFT

Wir vermeiden das sogenannte „Ping-Pong“ zwischen verschiedenen Abteilungen oder Bereichen und damit das gegenseitige Zuschieben von Verantwortlichkeiten. Stattdessen unterstützen wir uns gegenseitig und agieren als Gemeinschaft, die ein gemeinsames Ziel verfolgt.

UNSERE KUNDEN

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt uns sehr am Herzen. Auf fachlicher Ebene werden die LÄMMkom-Anwendungen daher kontinuierlich und im Hinblick auf die Bedürfnisse der und den Nutzen für unsere Kunden weiterentwickelt. Auf persönlicher Ebene legen wir großen Wert auf Vertrautheit sowie auf eine partnerschaftliche Beziehung zwischen uns und den Kunden. Wir begrüßen den Aufbau einer persönlichen Bindung, bei der wir unseren Kunden als professioneller und verlässlicher Berater zur Seite stehen und ihre Anliegen bestmöglich bearbeiten können.

ZUSAMMENARBEIT UND AUSTAUSCH

Wir arbeiten partnerschaftlich und auf Augenhöhe mit unseren Kunden zusammen.

Neuen Ideen, Vorschlägen und konstruktiver Kritik stehen wir stets offen gegenüber und setzen diese im Rahmen unserer Möglichkeiten um. Da sowohl wir als auch unsere Kunden von verschiedenen Sichtweisen und Erfahrungen profitieren, fördern wir den regelmäßigen fachlichen Austausch mit unseren Kunden, indem wir beispielsweise Arbeitskreise für ausgewählte Bereiche der Sozialgesetzgebung sowie speziell auf unsere LÄMMkom-Anwendungen zugeschnittene Tagungen für unsere Anwender organisieren.

DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

Wir treten unseren Kunden als kompetenter und leistungsstarker Partner gegenüber und nehmen sämtliche Angelegenheiten und Anforderungen unserer Kunden ernst. Unser Ticketsystem ermöglicht es unseren Kunden, ihre Anliegen schnell und unkompliziert zu äußern und den aktuellen Status des Vorgangs einzusehen.

Wir zeichnen uns durch einen hervorragenden Kundenservice aus. Neben telefonischer Betreuung unterstützen wir unsere Kunden selbstverständlich auch persönlich vor Ort. Die ausgezeichnete Qualität unserer Dienstleistungen spiegelt sich unter anderem in schnellen und ausnahmslos vertragskonformen Reaktionszeiten sowie in einer hohen Kundenzufriedenheit auf sowohl fachlicher, technischer als auch vertrieblicher Ebene wider.

UNSERE PRODUKTE

Unser Produkt LÄMMkom bildet das Fundament unserer Arbeit.

PRODUKTVISION

Unsere Vision ist es, die Arbeit der Behördenmitarbeiter durch den Einsatz unserer integrierten, hocheffizienten und modernen LÄMMkom-Softwarelösungen um ein Vielfaches zu erleichtern und so an einer wirkungsvollen Unterstützung der Leistungsempfänger mitzuwirken.

PRODUKTEIGENSCHAFTEN

Unser Fokus liegt auf der Erstellung von stabilen, leistungsstarken und zukunftssicheren Produkten für die Umsetzung der Sozialgesetzgebung. Wir überzeugen mit einer hohen Qualität sowie Aktualität unserer Software – wir pflegen unsere Anwendungen intensiv und sind stets in der Lage, gesetzliche Änderungen kurzfristig in unsere Software einzuarbeiten.

Die hohe Qualität unserer LÄMMkom-Anwendungen stellen wir durch kontinuierliche Dokumentation sowie ein umfassendes Qualitätsmanagement sicher. Dies schafft nicht nur Vorteile für die Kunden: Auch wir profitieren von sicheren und fehlerfreien Produkten, da sie uns im Umgang mit Marktbegleitern stärken und unsere Arbeit erleichtern.

PRODUKTLEITLINIEN

Wir bauen auf einer modernen Softwarebasis auf und entwickeln diese gezielt, fortlaufend und nachhaltig weiter. Wir konzentrieren uns auf die Nutzung neuer Technologien, die uns und unseren Kunden die Arbeit erleichtert, neue Einsatzmöglichkeiten und eine breitere Produktpalette eröffnet. Dabei sind Innovationsfähigkeit, eine hohe Produktentwicklungsgeschwindigkeit sowie Vertriebsqualität zur Erfüllung der Kundenwünsche Leitlinien unserer Arbeit.

KOOPERATIONEN

Wir setzen auf breit gefächertes Wissen und stärken das Unternehmen gezielt durch sinnvolle Kooperationen. Gerne erweitern wir daher unsere Produktpalette und vertreiben Anwendungen, die unsere Kooperationspartner mit herausragender Leistung erstellt haben. So freuen wir uns beispielsweise über die Zusammenarbeit mit Unternehmen und Rechenzentren, die durch ihre Leistungen zur Arbeitserleichterung für Behördenmitarbeiter beitragen.

UNSERE KOMMUNIKATION

Wir kommunizieren zielgerichtet und tauschen uns aus.

PERSÖNLICHER AUSTAUSCH

Wir kommunizieren viel und gerne auf verschiedenen Kanälen – sowohl mit unseren Kollegen als auch mit unseren Kunden. Grundsätzlich bevorzugen wir den persönlichen Kontakt und nehmen uns Zeit für Gespräche, um Informationen bestmöglich verarbeiten und verinnerlichen zu können. Unklarheiten, Missverständnisse oder Unzufriedenheit sprechen wir direkt an und warten nicht, bis sie sich zu einem Problem entwickelt haben.

ZIELGERICHTETE KOMMUNIKATION

Neben persönlichem Austausch legen wir bei unseren Arbeitsprozessen großen Wert auf zielgerichtete Kommunikation. Daher werden Anliegen bei uns nicht lange umschrieben, sondern zeitnah, offen und sachlich angesprochen.

Um Arbeitsabläufe reibungslos koordinieren zu können und die Reaktionszeiten so kurz wie möglich zu halten, erfolgt die Beschreibung eines zu lösenden Falls schriftlich. Dies gilt sowohl für unsere Mitarbeiter intern als auch für die externe Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

WISSENSKOMMUNIKATION

Unsere Arbeit ist geprägt durch das grundsätzliche Bestreben, anderen Menschen Wissen zu vermitteln sowie auch Wissen von anderen Menschen aufzunehmen. Wir teilen unser Wissen mit anderen – sowohl auf konkrete Nachfrage als auch grundsätzlich in Form von Dokumentationen, Schulungsunterlagen oder Handbüchern. Insgesamt investieren wir viel Energie in ein funktionierendes Wissensmanagement.

UNSERE ARBEITSGRUNDSÄTZE

Unsere Arbeitsgrundsätze beeinflussen unser Denken und Handeln.

FORTSCHRITTLICHKEIT

Wir denken innovativ und fortschrittlich. Wir möchten technologisch federführend bleiben und in Zukunft plattformunabhängig arbeiten.

Unsere Organisationsform und Arbeitsmethoden passen wir regelmäßig an externe Anforderungen und internes Wachstum an. So setzen wir beispielsweise auf die Einführung agiler Methoden, die die Transparenz und Flexibilität sowohl für uns sowie auch für unsere Kunden erhöht. Dies unterstützt uns bei der Erreichung unseres gemeinsamen Zieles: dem schnellen und effizienten Einsatz der entwickelten und aktualisierten Anwendungen.

Wir stellen zudem sicher, dass dabei nachhaltiges Handeln und die Stabilität von LÄMMERZAHL aufrechterhalten werden. Auch deshalb zählen wir das aktive Beobachten politischer Entwicklungen zu unseren Aufgaben.

FEHLERKULTUR

Angst vor Fehlern bremst den Fortschritt. Daher leben wir eine positive Fehlerkultur und praktizieren ein positives Fehler-Lern-Management: Wir wissen, dass sich jeder nach Kräften bemüht, Fehler zu vermeiden. Dass Fehler jedoch gelegentlich passieren, ist unumgänglich. Wir sind dann an einer gemeinsamen Fehleranalyse und Retrospektive sowie an der zukünftigen Vermeidung von Fehlern interessiert – nicht daran, jemanden für seine Fehler anzuklagen.

DATENSCHUTZ

Der Schutz von Daten hat bei uns eine ausgesprochen hohe Bedeutung. Dies betrifft alle uns zur Verfügung stehenden und von uns verarbeiteten Daten – vom Mitarbeiter über den Kunden und Kooperationspartner bis hin zum Lieferanten. Nicht ohne Grund waren wir das erste Softwarehaus, dessen Software vom ULD Schleswig-Holstein erstmalig mit einem Gütesiegel für den Datenschutz ausgezeichnet wurde.

Einen besonders hohen Stellenwert messen wir dem Datenschutz bei der Zusammenarbeit mit unseren Kunden bei, im Zuge derer wir auch mit Sozialdaten in Kontakt geraten. Durch ausgefeilte IT-Sicherheitskonzepte sowie Datenschutzvereinbarungen garantieren wir hier eine uneingeschränkt sichere Speicherung und Verarbeitung erhobener Daten.

UNABHÄNGIGKEIT

Durch langfristig abgeschlossene Verträge und eine gesicherte Finanzsituation sind und bleiben wir unabhängig von externen Investoren. Dies ermöglicht es uns, kurz- sowie langfristig eigenständige Entscheidungen zu treffen und dadurch flexibel am Markt zu agieren.

