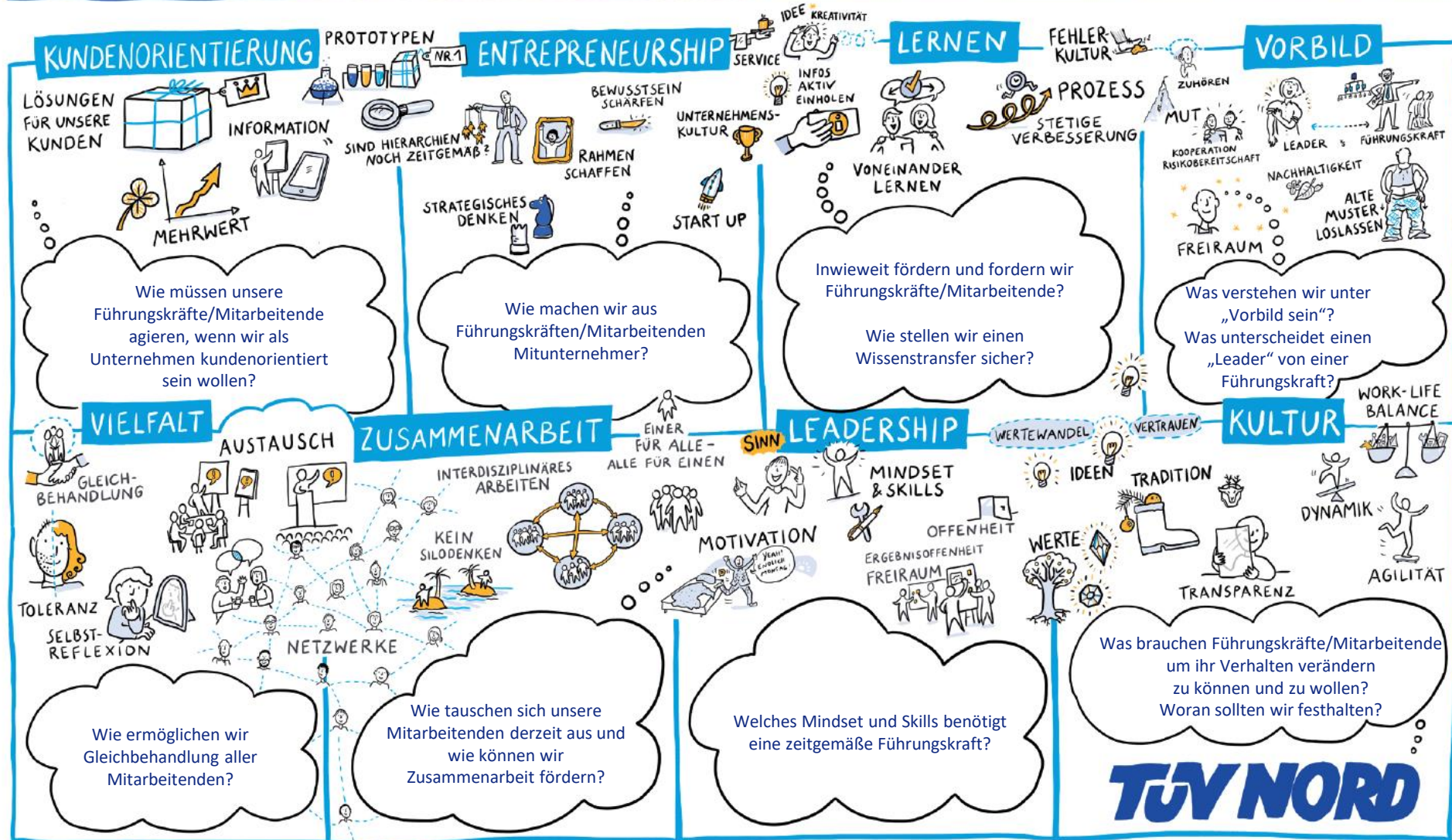


DIGITAL LEBEN UND ARBEITEN MIT FÜHRUNGSLEITLINIEN:

Beschreibung eines Best Practice Ansatzes

FÜHRUNGSL EITLINIEN

ÜBERSETZUNG IN ACHT HANDLUNGSFELDER



DARSTELLUNG DES BEST PRACTICE ANSATZES

BEZEICHNUNG

Geben sie dem Best Practice Ansatz bitte einen prägnanten Titel (Name, Slogan, ...)

Digital leben und arbeiten mit Führungsleitlinien:

Gemeinsam Ziele erreichen: Führung, Vertrauen und Spaß im digitalen Umfeld.

CHARAKTERISIERUNG

Beschreiben Sie hier bitte den Best Practice Ansatz ausführlicher. Sie können dazu auch weiterführende Unterlagen, Bildmaterial oder Videos einreichen.

In einem innovativen Bereich wie Vertrieb und Marketing, der von Kommunikation lebt, ist es wichtig, einen Austausch zwischen den Mitarbeitenden zu ermöglichen, sowohl fachlich wie auch persönlich. Der Bereich zeichnet sich durch eine inspirierende Vertrauenskultur mit klaren Regeln und vielen Freiheitsgraden aus. Wir geben und fordern Feedback, haben Lust auf Neues, sind außerordentlich erfolgreich und haben viel Spaß bei der Arbeit. Die Führungsleitlinien werden von uns intuitiv gelebt, auch in digitalen Zeiten. Das gute Miteinander wollten wir uns in der Coronazeit erhalten bzw. über diese retten:

Das Führungsteam MVM setzte in der Coronakrise ergänzend auf digitale, kommunikative Wege. Mit der Einführung eines **Lunch-Roulettes** wurde die gesamte Abteilung zu einem virtuellen Mittagessen geladen. Die Software teilte die Personen per Zufall in kleinere Gruppen auf. Damit konnten neue Gruppen gebildet werden und einen Austausch mit neuen Perspektiven ermöglichen. Gerade für neue Mitarbeitende war es wichtig, die Kolleginnen und Kollegen auch mit anderen Interessen als den beruflichen kennenzulernen. Das Lunch-Roulette wurde 2x im Monat mit einem Zeitfenster von 45 Minuten angeboten. Fachlich arbeiten die Führungskräfte mit einer Kollaborationssoftware.

Im Bereich Marketing setzte das Team auf **DevOps** und eine Organisation in 14-tägigen Sprints. Die Arbeit in Sprints sieht vor, dass Aufgaben in kleine „Häppchen“ unterteilt werden und in Aufgabenpakete zerteilt werden. Die Mitarbeitenden stellen am Ende eines Sprints ihre abgeschlossenen Aufgaben vor. Damit hat jedes Teammitglied jederzeit die Möglichkeit die Aufgaben aller zu sehen, was Transparenz schafft und abgeschlossene Aufgaben mit allen zu „feiern“.

DAS TEAM

FÜHRUNGSKRAFT	Helmold, Dirk, dhelmold@tuev-nord.de , Leiter Corporate Vertrieb und Marketing, TÜV NORD Mobilität
TEAMMITGLIEDER (Direct Reports, an dem Best Practice - Ansatz Beteiligte, ...)	Tenbrock, Herbert + Team Gleichmann, Matthias + Team, Kuhn, Matthias + Team, Sintzel, Thorsten + Team, Heinrich, Carolin + Team
ERSTELLER DER BEWERBUNG (Personen, die an der Erstellung der Beschreibung des Best Practice – Ansatzes mitwirken)	Tenbrock, Herbert, htenbrock@tuev-nord.de , Teamleiter Marketing B2C, TÜV NORD Mobilität Gleichmann, Matthias, mgleichmann@tuev-nord.de , Teamleiter Vertrieb, TÜV NORD Mobilität Kuhn, Matthias, makuhn@tuev-nord.de , Teamleiter VertriebsSupport und Analytics, TÜV NORD Mobilität Sintzel, Thorsten, tsintzel@tuev-nord.de , Abteilungsleiter Telefoncenter, TÜV NORD Mobilität Heinrich, Carolin, cheinrich@tuev-nord.de , Teamleiterin Marketing B2B, TÜV NORD Mobilität

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES INSGESAMT

UMSETZUNG

Bitte beschreiben Sie, wie der Best Practice Ansatz in Ihrem Geschäftsalltag implementiert wurde und umgesetzt wird.

Die gemeinsame Mittagszeit in der Kantine war für die Mitarbeitenden aus MVM in Hannover oder Hamburg vor Corona ein wichtiger Bestandteil, den Austausch auch außerhalb des beruflichen zu fördern. Das war mit dem Ausbruch von Corona nicht mehr möglich. Zusätzlich wurde nach einer Lösung, gesucht auch den deutschlandweiten Vertrieb in diese „Mittagsgespräche“ einzubeziehen. Entstanden ist dann das digitale „**Lunch Roulette**“. 1x alle 14 Tage kommen die Teams in frei zusammengelegten Gruppen digital zusammen und verbringen eine Mittagspause. **DevOps** ergänzt die Steuerung der Themen auf digitale Art, so das von jedem Ort aus Transparenz und Ergebnisse ermöglicht wurden. Auch andere innovative Arbeitsmethoden wurden gerne und gut angenommen.

IMPAKT

Welchen positiv bemerkbaren Unterschied macht dies im Miteinander innerhalb des Teams und/oder der teamübergreifenden Zusammenarbeit?

- Teams untereinander verknüpfen
- Interessen der anderen Mitarbeitenden kennenlernen
- Lockere Kommunikation in entspannter Atmosphäre
- Die bisherige, gute Kultur über Präsenz in einen digitale Zeit mit Corona überführen bzw. erhalten

WERTBEITRAG

Welcher Nutzen ergibt sich daraus für TÜV NORD und unsere Kunden insgesamt?

Transparenz schafft „Wissen“ für die Kolleginnen und Kollegen. Gerade die Themen, die die Mitarbeitenden aktuell umtreibt und beschäftigt, können beim Lunch Roulette angesprochen werden. Das stärkt das Team und verbindet. DevOps ergänzt auf der strukturierten Detailebene.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

AUF WELCHE FÜHRUNGSLEITLINIEN ZAHLT IHR BEST PRACTICE ANSATZ KONKRET EIN?

Kreuzen Sie bitte eine oder mehrere Leitlinien an.

<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Kunden stehen im Fokus	Hinweis: Bei der Bewertung werden nur die angekreuzten Leitlinien berücksichtigt. Die Anzahl der Leitlinien bringt keinen Vor- oder Nachteil.
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zum Erfolg	
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Integrität ist die Basis allen Handelns	
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Vielfalt eröffnet neue Chancen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Innovationskultur weist in die Zukunft	

Bitte beschreiben Sie im Folgenden auf je einem Steckbrief den Beitrag der Best Practice Ansatzes zu den *angekreuzten* Leitlinien!

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE KUNDEN STEHEN IM FOKUS WER FÜHRT stellt den Kunden in den Fokus und handelt konsequent im Sinne des Kunden und dessen Anforderungen
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Bei unseren internen Kunden (also Mitarbeitende der TNM) legen wir viel Wert auf die Rückmeldungen aus Führungskräftebefragungen. Daraus ziehen wir Schlussfolgerungen und erarbeiten Maßnahmen. Unseren externen Kunden bieten wir innovative Dienstleistungen an, sind mit Ihnen im stetigen Austausch, führen Gespräche, arbeiten aktiv an Kundenbefragungen und Studien, geben Freiräume und lassen Kreativität zu (Beispiel: Sell From Home – Enge Kooperation mit dem Kunden)
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Intern: Wir motivieren unsere Teams, lassen Freiräume in einem Rahmen und nehmen sie mit. Extern: Wir fällen unsere Entscheidungen immer objektiv und kundenorientiert und sind dabei nie besserwisserisch oder überheblich. Wir hören ganz genau zu und haben Lust auf Neues.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Wir haben unser Ohr am Kunden. Produkte werden passend für den Kunden entwickelt. Somit positionieren wir uns am Markt, sind modern, mutig und bieten viele interessante Themen.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG WER FÜHRT: <ul style="list-style-type: none"> - nimmt die Mitarbeitenden mit und begeistert für anstehende Aufgaben - vermittelt den Mitarbeitenden den persönlichen Beitrag zum Team- und Unternehmenserfolg - übernimmt Verantwortung für das Bild der TÜV NORD GROUP als Arbeitgeber
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	<ul style="list-style-type: none"> - In Zeiten von Corona haben wir verstärkt das Lunch Roulette, sowie DevOps genutzt - Die Möglichkeit des ortsflexiblen Arbeitens setzt einen gewissen Vertrauensvorschuss voraus und wurde von den Mitarbeitenden gut angenommen - Die Balance zwischen Beruf und Privatem ist uns sehr wichtig
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	<ul style="list-style-type: none"> - After Work Treffen werden angeboten und genutzt (Bereichsübergreifend) - Blumen als „Willkommensgruß“ (offene Willkommenskultur) - wertschätzender Weihnachts- und Neujahrsgruß (von Führungskräften finanziert) - Neue Mitarbeitende werden herzlich in das Team integriert, vertrauensvoller Umgang ohne Hierarchiedanke (persönliche Gespräche auf Gegenseitigkeit) sowie detaillierter Einarbeitungsplan
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	<ul style="list-style-type: none"> - Wir behalten den Überblick der bearbeiteten Aufgaben und halten das Arbeitsergebnis transparent - Wir verspüren große Zufriedenheit im Team, starken Team-Zusammenhalt und erfahren gegenseitige Unterstützung - Wir verzeichnen keine Abwanderungen - Wir leben eine offene Diskussionskultur und arbeiten intrinsisch - Das private Zusammenkommen findet innerhalb des Teams auf freiwilliger Basis statt - Wir erleben eine geringe Fehlerquote, leben aber trotzdem eine offene Fehlerkultur – Die Kommunikation bei Fehlern erfolgt bei uns ohne das „Gesicht zu verlieren“ - Achtsamkeit, Spaß und Herzlichkeit bei der Arbeit ist uns sehr wichtig

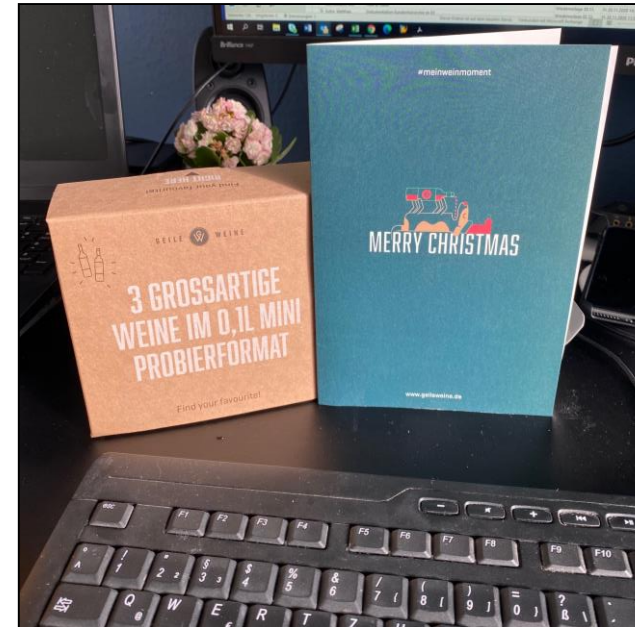
UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG



*Führungskräftegruß im Lockdown 2021



*Bereichsübergreifendes After Work Spargelessen vor Corona



*Weihnachtsgruß der Führungskräfte 2020

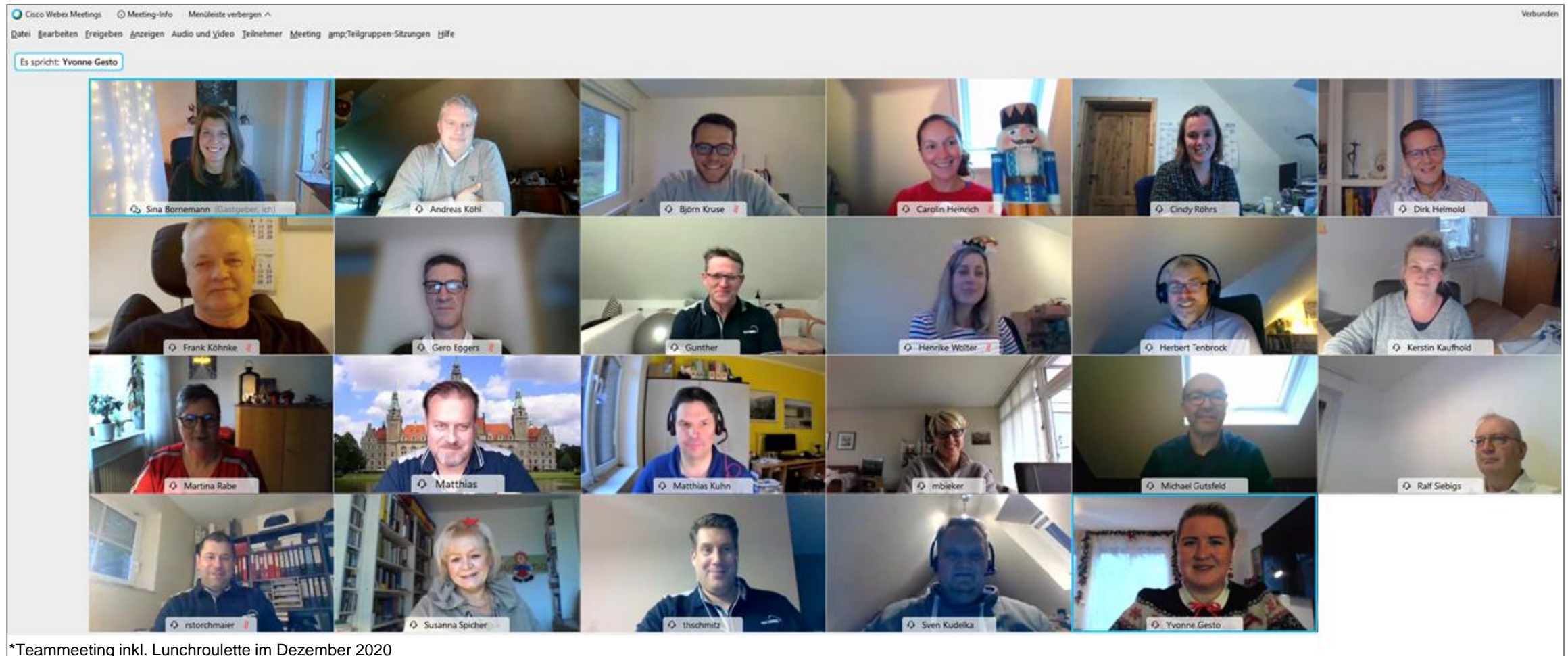


*Willkommensblumenstrauß eines neuen MA

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	<p>UNSERE INTEGRITÄT IST DIE BASIS ALLEN HANDELNS</p> <p>WER FÜHRT geht als Vorbild voran und handelt als Persönlichkeit authentisch und integer</p>
<p>Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Alle Führungskräfte nehmen am Lunch Roulette teil, zeigen starkes Interesse und Präsenz – BL & TLs stehen als Ansprechpartner rund um die Uhr zur Verfügung und sind „immer da“ – Wir leben eine offene „Duz-Kultur“, um die Distanz zu reduzieren und das Miteinander zu stärken – Feedback geben ist uns sehr wichtig, um aus Fehlern zu lernen und besser zu werden – Wir erleben große Offenheit innerhalb des Teams, das schafft Vertrauen und verbindet die Menschen – Wir fällen gemeinsam Entscheidungen und schaffen Transparenz
<p>Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – In unserem Team wird Work-Life-Balance auch von unseren Führungskräften vorgelebt, die Mitarbeitenden erleben, dass uns dieses Thema wichtig ist – Ideen und Meinungen dürfen jederzeit offen angesprochen werden, werden aktiv erfragt und sind jederzeit willkommen
<p>Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Unsere Mitarbeitenden sind sowohl beruflich, als auch privat stark verbunden – Durch Vertrauen unserer Führungskräfte, der Zuverlässigkeit und dem „Abliefern“ der Mitarbeitenden schaffen wir die Balance, zwischen Selbstmanagement und „angstfreiem“ Arbeiten – Regelmäßige Selbstreflexions-Termine zwischen den Führungskräften und den Mitarbeitenden sind an dieser Stelle wichtiger Bestandteil

UNSERE INTEGRITÄT IST DIE BASIS ALLEN HANDELNS



*Teammeeting inkl. Lunchroulette im Dezember 2020

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE VIELFALT ERÖFFNET NEUE CHANCEN WER FÜHRT: - fördert Vielfalt und nutzt die sich daraus ergebenden Chancen - sieht Internationalisierung in der TÜV NORD GROUP als Bereicherung und fördert - den länder- und geschäftsbereichsübergreifenden Austausch
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	<ul style="list-style-type: none"> - Wir führen interdisziplinäre Teams, das heißt wir beschäftigen technikaffine Menschen, Kaufleute, international versierte und z.T. sehr kreative Mitarbeitende - Es besteht eine ausgeglichene Mischung aus männlich, weiblich, jung und alt - Wir beschäftigen regelmäßig Praktikanten/Hospitationen und sind stets menschenorientiert
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	<ul style="list-style-type: none"> - Neue Mitarbeitende werden bei uns herzlich begrüßt und anhand eines detaillierten Einarbeitungsplans über Wochen eingearbeitet und im Team integriert - Thema „CrossSelling“ wird regelmäßig im Team beworben, um geschäftsübergreifend Dienstleistungen dem Kunden anzubieten. Die Organisation des Awards erfolgt ebenfalls „freiwillig“ im Team MVM - Wir führen einen länderübergreifenden Austausch - After Work ist z.T. geschäftsübergreifend
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	<ul style="list-style-type: none"> - Wir fördern Kreativität und steigern die Motivation - Eine Mitarbeiterbindung ist uns an dieser Stelle besonders wichtig

UNSERE VIELFALT ERÖFFNET NEUE CHANCEN



*Vorabend Bereichsbesprechung 2017



*Bereichsübergreifendes After Work auf dem Schützenfest Hannover 2018

UNSERE VIELFALT ERÖFFNET NEUE CHANCEN



*Freiwilliges After Work im GOSCH Hannover Markthalle August 2021

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INNOVATIONSKULTUR WEIST IN DIE ZUKUNFT WER FÜHRT: - ist veränderungsbereit, schafft Raum und macht Mut für Neues - vermittelt Mitarbeitenden Hintergründe und Zielsetzungen anstehender Veränderungen - trifft Entscheidungen, handelt zielorientiert und erzeugt einen hohen Wertbeitrag
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	<ul style="list-style-type: none"> – In unserem Team befinden sich 3 ausgebildete Digital Experts – Wir leben nach dem Motto „von den Anderen lernen“ (Transparenz, Ideen fördern und umsetzen) – Wir nutzen moderne Tools wie: DevOps, Redaktionssoftware, Video-Tutorials – Wir bilden unsere Mitarbeitenden über Webinare und persönlich zugeschnittene Coachings per Begleitung weiter (4 ausgebildete Sales-Coaches)
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	<ul style="list-style-type: none"> – Uns ist es wichtig, dass unsere Mitarbeitenden Strukturänderungen verstehen und nachvollziehen können – Wir haben innovative Tools selbst entwickelt (z.B. Chatbot, Quiz App, Vertriebskooperationen, interner Blog, SAP-Marketing, innovatives Produktportfolio, Sprintplanung)
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	<ul style="list-style-type: none"> – Wir gestalten innovative Produkte und Prozesse mit hoher Effizienz und hohem Kundennutzen selbst – Wir arbeiten ortsflexibel, passen uns den Veränderungen an und sind Up2Date – Wir haben intern wie externe herausragenden Referenzen und eine entsprechende Positionierung