

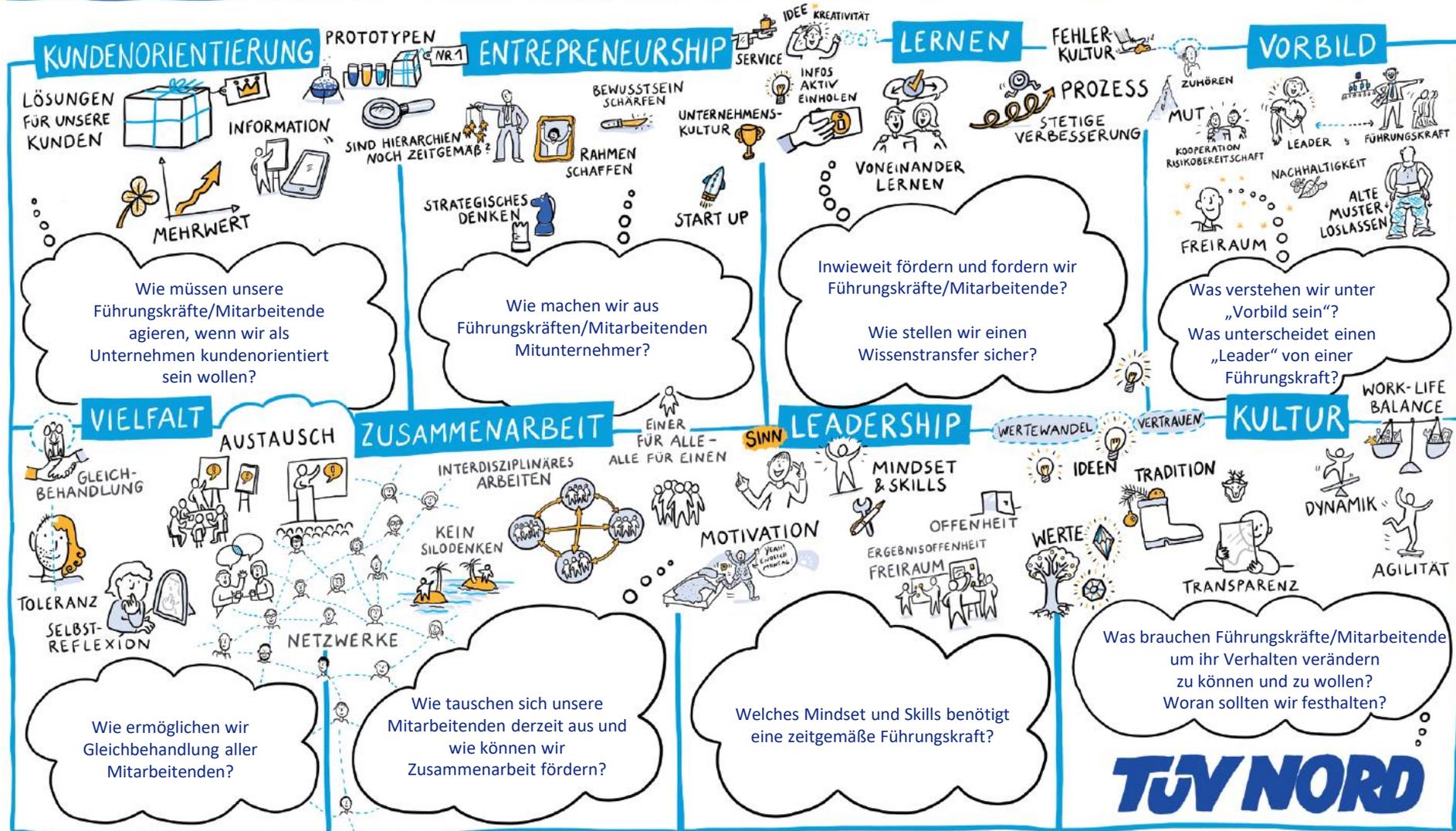


NACHHALTIGE SELBSTBEFÄHIGUNG

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, ...)

Sustainable Self-Empowerment
(Nachhaltige Selbstbefähigung)

CHARAKTERISIERUNG

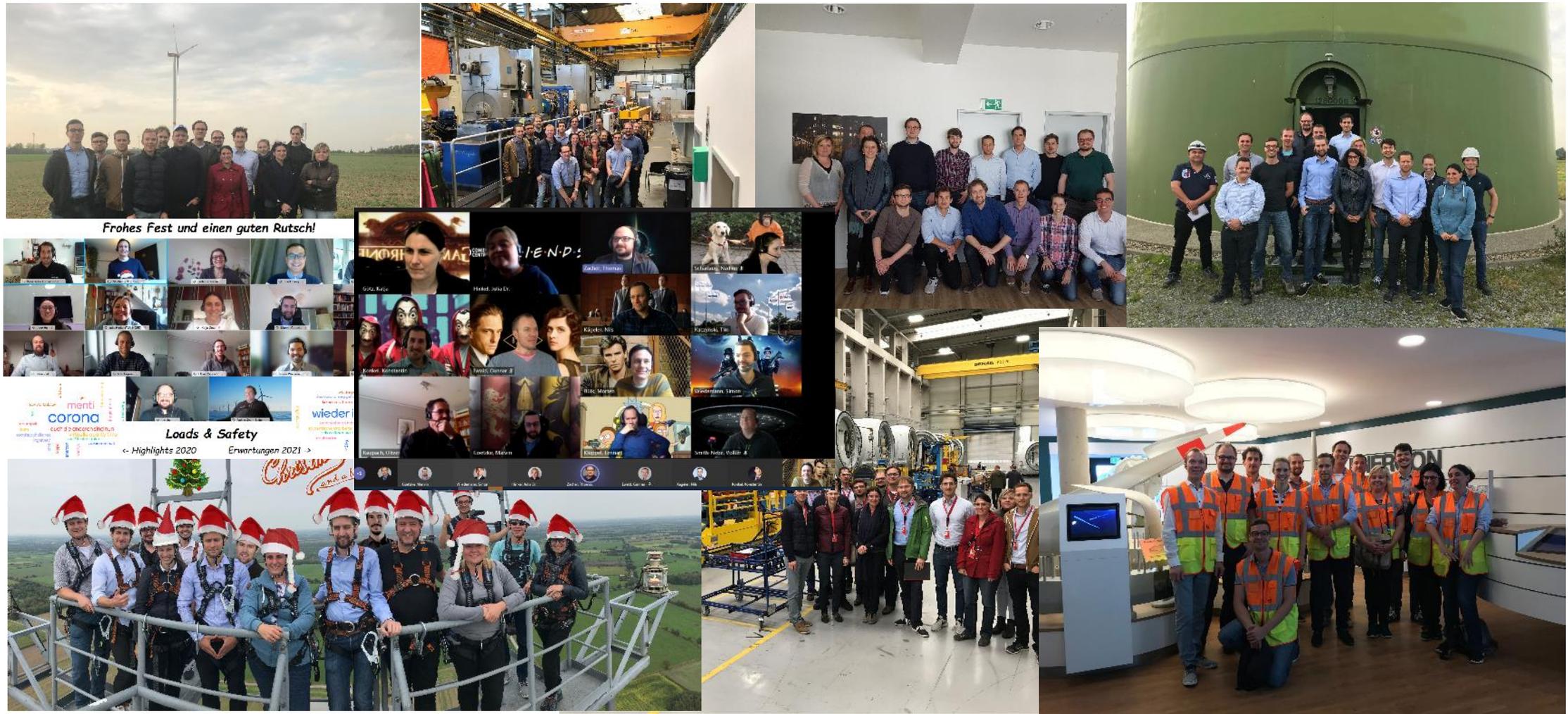
Beschreiben Sie hier bitte den Best Practice Ansatz ausführlicher. Sie können dazu auch weiterführende Unterlagen, Bildmaterial oder Videos einreichen.

Das Jahr 2017 hat unser Team ERC2 in neuer OBS-Struktur (Bold Move) und mit neuem Gruppenleiter (PC-Leiter) begonnen und damit den Grundbausteine für eine verstärkte Teamentwicklung gelegt. Wir sind in der Phase des „Formings“ eingestiegen und haben nach und nach die Teamentwicklungsphasen „Storming“ und „Norming“ (nach Bruce Tuckman) durchlaufen. Nun befinden wir uns eindeutig in der finalen Phase des „Performing“. Dies wird u.a. durch folgende Punkte deutlich:

- das Team steuert sich maßgeblich selbst
- offener Umgang
- hohe Kommunikationsdichte
- intensiver Austausch
- kollegiale Fallberatung
- offene Feedbackkultur
- Reflektion des gemeinsamen Handelns

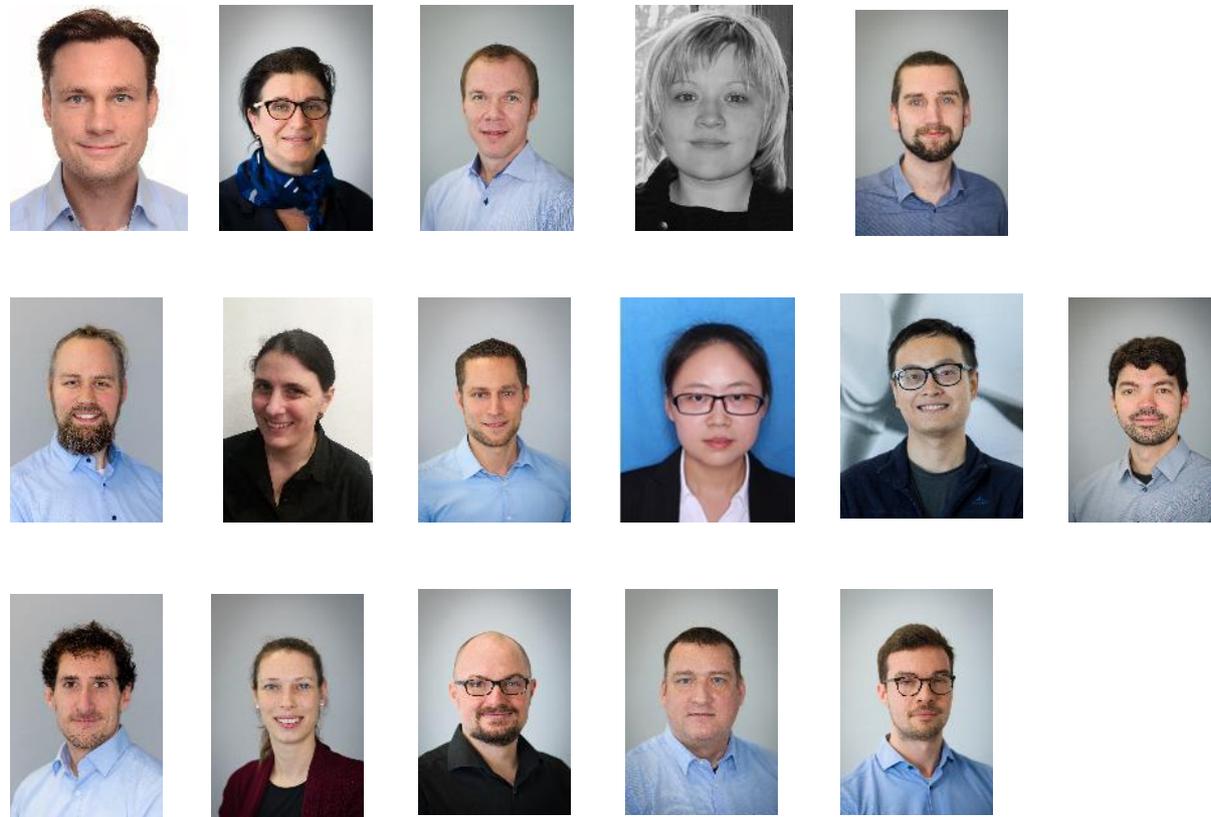
Eine Ausgangsvoraussetzung dieser Entwicklungen war und ist das intensive Team Building, um Beziehungen und Vertrauen herzustellen und darauf aufzubauen.

TEAM BUILDING



DAS TEAM

FÜHRUNGSKRAFT	Bülk, Morten
TEAMMITGLIEDER (Direct Reports, an dem Best Practice - Ansatz Beteiligte, ...)	Ewald, Gunnar Götz, Katja Goetzke, Marvin Hinkel, Julia Kaczynski, Tim Kägeler, Nils Klüppel, Lennart Konkel, Konstantin Messer, Federica Scharlaug, Nadine Smith-Nebe, Volker Wiedemann, Simon Zacher, Thomas Fang, Frank (TN China) Hu, Jane (TN China)
ERSTELLER DER BEWERBUNG (Personen, die an der Erstellung der Beschreibung des Best Practice – Ansatzes mitwirken)	Konkel, Konstantin



BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES INSGESAMT

UMSETZUNG

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

Es wird eine freundschaftliche Atmosphäre geschaffen, in der jeder aus dem Team im Aufbau von Kompetenzen und der Wahrnehmung von unabhängiger Verantwortung unterstützt wird.

IMPAKT

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

Das Team ist fachlich und organisatorisch sehr gut aufgestellt und arbeitet in so engem Austausch miteinander zusammen, dass weder die standortübergreifende Verteilung der Teammitglieder noch zeitweise sehr anspruchsvolle Projekte oder Phasen hoher Auslastung oder schlechter Verfügbarkeit von Kollegen zu einem echten Problem für die Arbeit im Einzelnen und die Arbeit in der Gemeinschaft werden können.

WERTBEITRAG

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

Das Team arbeitet oft als Keimzelle oder Leuchtturm für innovative Ideen und neue Prozesse, da es gelernt hat Veränderungen aus sich heraus zu erarbeiten und umzusetzen und bereits oft die positive Erfahrung von verbesserten Prozessen und Strukturen erlebt hat.

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 type="checkbox"/>	Unsere Integrität ist die Basis allen Handelns	
<input 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?	Für fachliche Themen gab es in der Vergangenheit keinen zentralen Ansprechpartner und keine Sammelstelle für technische Informationen und Strategien. Für unsere Sachverständigen im Bereich Loads & Safety wurde die Rolle des <u>Kundenverantwortlichen</u> eingeführt. Jedem Kunden wurden zwei Kundenverantwortliche an die Seite gestellt.  Kundenverantwortlicher
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Die Rolle des Kundenverantwortlichen wurde nicht nur im Team entwickelt und eingeführt sondern wird auch vom Team gelebt. Durch die Definition der Rolle, die damit verbundenen Befugnisse, die Bereitstellung der benötigten Zeit und Ausstattung und die Sensibilisierung für die Bedeutung und die Vorteile dieser Maßnahmen, ist der Kundenfokus umgesetzt worden.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Die Kundenverantwortlichen kümmern sich um die Absprache von Strategien, die Sammlung, Verteilung und Dokumentation von wichtigen Informationen (Sharepoint-Wiki, Customer Portal), den Aufbau von intensiven persönlichen Beziehungen, durch regelmäßige Videotelefonie oder Präsenztermine oder Grußnachrichten zu Feiertagen (z.B. deutsche, chinesische oder indische Feiertage), und das Abhalten von Halb- und Jahresgesprächen. Diese Reihe an Punkten führt gesamtheitlich zu einer höheren Kundenzufriedenheit und -bindung durch den intensiven persönlichen Kontakt und die Optimierung der Zusammenarbeit. Auch innerhalb des Teams weiß jeder Sachverständige nun wen er für Fragen zu fachlichen Themen eines bestimmten Kunden kontaktieren kann. Dies vermeidet ebenfalls unnötige Rückfragen beim Kunden. Insbesondere der Aufbau von persönlichen Beziehungen und das ganzheitliche Verfolgen der Entwicklungen eines jeweiligen Kunden führen zu einer größeren Zufriedenheit und motiviert durch den direkten Bezug zur täglichen Projektarbeit. Es steht nun ein „Gesicht“ hinter den Projekten und nicht nur eine Deadline.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<h2>FÜHRUNGSLEITLINIE</h2>	<h3>UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG</h3> <p>WER FÜHRT:</p> <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
<p>Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?</p>	<p><u>Kompetenz:</u> Für unsere Sachverständigen im Bereich Loads & Safety wurde eine <u>Verantwortlichkeitsstruktur</u> und eine <u>Kompetenzmatrix</u> eingeführt, die Themenfelder einzelnen Mitarbeitern, bzw. 2er-Teams (Redundanz) zuordnet. Zum Beispiel werden die Themen Projektplanung, IT- Betreuung (allgemein und Toolspezifisch), Richtlinienkompetenzen, Fachthemen und Spezialthemen zugeordnet.</p> <p>Bei Abwesenheit des PC-Leiters leben wir eine rotierende Urlaubsvertretung, bei der jedes Teammitglied die Gelegenheit zur Übernahme von Verantwortung bekommt.</p> <p>Bei der Neustrukturierung der Arbeitsprozesse und Anweisung werden alle Regelungen vom Team selbst definiert und in Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen festgehalten.</p> <p><u>Teamspirit:</u> Schon vor der Pandemie fanden die wöchentlichen Teammeeting standortübergreifend (Hamburg, Essen, China) mit Videokonferenzsystemen statt, um den Austausch und das Teamgefühl zwischen den Standorten zu erhöhen.</p> <p>Weiterbildungsveranstaltung und Teambildung wurde in 2-tägigen Exkursionsveranstaltungen kombiniert.</p> <p>Trotz sehr dynamischem und anspruchsvollem Projektgeschäft, wird eine flexible Gestaltung und offene Kommunikation zu allen Themen wie Vereinbarkeit von Beruf und Familie, flexible Gestaltung von Arbeitszeit und Ort, etc. gepflegt.</p> <p>Auch in Zeiten der Pandemie und des ortsflexiblen Arbeiten hat das Team an vielen gemeinsamen Veranstaltungen (virtuelles Improvisationstheater, PME Familienservice, Online-Spiele) teilgenommen.</p>
<p>Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?</p>	<p><u>Kompetenz:</u> Kompetenzen und Themen werden im Team verteilt bzw. kontinuierlich an die Experten übergeben, wobei die Unterstützung durch die Führungskraft nach und nach abnimmt, bis die Kompetenz und Verantwortung nahezu vollständig übernommen wurde. Regelmäßige Jour-Fix und Jahresorientierungsgespräche identifizieren Entwicklungsperspektiven und zukünftige Kompetenzfelder.</p> <p><u>Teamspirit:</u> Möglichkeiten und Angebote für engen, standortübergreifenden Austausch und Treffen werden so gut es geht ausgenutzt und gefördert. So z.B. Organisation von Exkursionen, Einberufung von regelmäßigen Standortübergreifenden Videokonferenzen, Bereitstellung entsprechender Hardware. Den Mitarbeitern wird größtmöglicher Spielraum und Vertrauen bei der Gestaltung von Arbeitszeit und –ort entgegengebracht.</p>
<p>Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?</p>	<p><u>Kompetenz:</u> Es ist allen Kollegen bewusst, wer für welches Thema verantwortlich ist und wer bei bestimmten Themen weiterhelfen kann. Man übernimmt nicht nur die Verantwortung, sondern bekommt auch den entsprechenden Entscheidungsspielraum und Befugnisse für das unabhängige Handeln.</p> <p>Die Verantwortlichkeiten sind auf über das gesamte Team verteilt. Dies sorgt zum einen für einen gute Wissensverteilung und Auslastung, ermöglicht zum anderen so aber auch bei allen Themenfelder an neuen und innovativen Ideen zu arbeiten. Es motiviert verantwortungsvolle Aufgaben zu übernehmen und nach innen und außen zu repräsentieren.</p> <p><u>Team:</u> Das Team arbeitet in sehr freundschaftlicher und lockerer Atmosphäre zusammen und kann so auch gemeinsam schwierigere Zeiten (Auslastung, Weiterentwicklung, Rückschläge) viel besser bewältigen.</p>

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INTEGRITÄT IST DIE BASIS ALLEN HANDELNS WER FÜHRT geht als Vorbild voran und handelt als Persönlichkeit authentisch und integer
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	

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?	
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INNOVATIONSKULTUR WEIST IN DIE ZUKUNFT WER FÜHRT: <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?</p>	<p>Dem Team wird viel Raum gegeben, um neue Wege auszuprobieren oder weiter auszugestalten. So sind viele neue und innovative Themen und Prozesse aus unserem Team hervorgegangen und dann auf andere Teams übergesprungen. Die Mitarbeit und der Vorsitz in technischen Gremien, die Entwicklung einer kompetenzübergreifenden Schnittstellenlist und der Einsatz der OKR-Methode sind Aspekte die bei uns bereits umgesetzt wurden und als Leuchtturm für andere Gruppen gedient haben. Derzeit wird unter anderem das Innovationsproject Artificial Intelligence in Load Analysis begonnen und einer Kundenumfrage zur Bestimmung der Kundenzufriedenheit intern und extern eingeführt.</p> <div style="text-align: right;">  <p>Adobe Acrobat Document</p> </div>
<p>Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?</p>	<p>Unser Team pflegt eine offene Mentalität für Veränderung, Innovation aber auch für Rückschläge, mit denen man rechnen muss, wenn an neuen und innovativen Themen gearbeitet wird. Wir probieren stets Neues aus, so zum Beispiel derzeit OKR als agile Managementmethode.</p>
<p>Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?</p>	<p>Im Team ist eine Atmosphäre geschaffen, in welcher das Hervorbringen von neuen Ideen sehr gewünscht und unterstützt wird. Von der Entwicklung und dem Vorantreiben neuer Themen und Prozesse profitieren oftmals auch andere Organisationseinheiten, außerhalb des eigenen Teams. Das wirkt sich auch auf eine positive Wahrnehmung in der teamübergreifenden Kommunikation und Zusammenarbeit aus.</p>