

Zukunft? Machen wir.



TÜV®

TÜV NORD GROUP





» DIE NEUE,
DIGITALISIERTE WELT
MUSS GENAUSO
SICHER SEIN WIE DIE
ALTE, ANALOGE.
DIE SICHERHEIT VON
MENSCHEN, GÜTERN
UND UMWELT
HAT OBERSTE PRIORITÄT
IN UNSEREM TUN.«

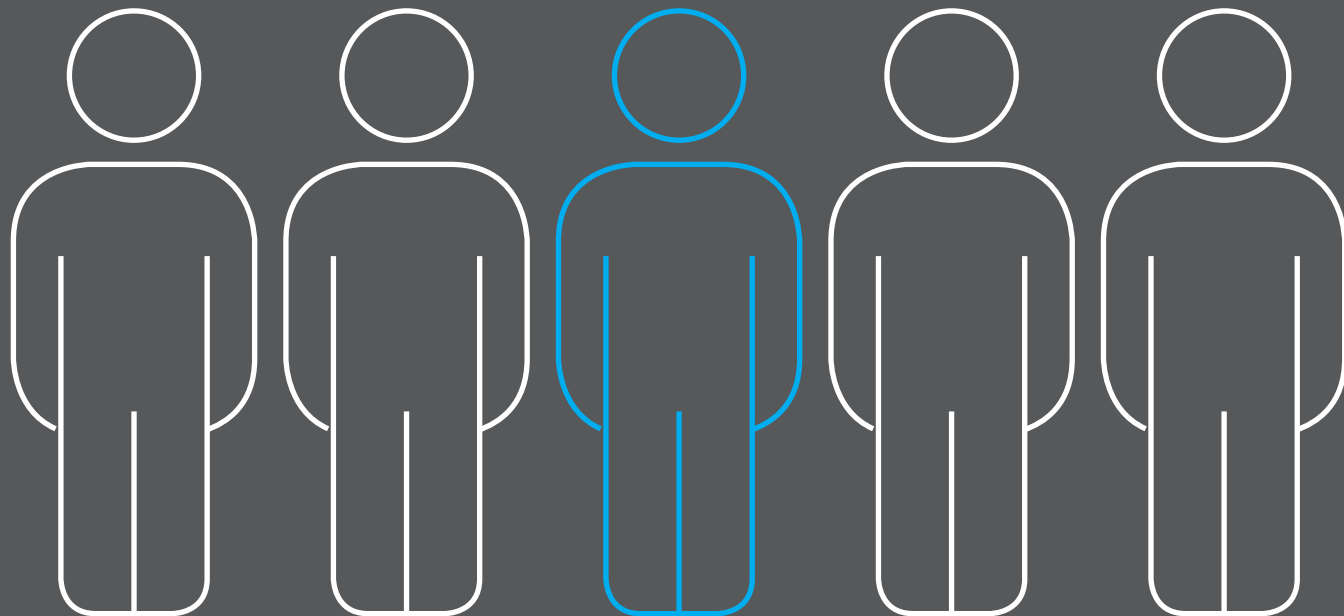
DR. DIRK STENKAMP, CEO

INHALT

Unsere Überzeugung	4
Unsere Vision	6
Unser Auftrag	8
Unsere Handlungsfelder	10
Unsere Transformation:	
Kultur der Zusammenarbeit stärken und Kundenzentrierung fördern	12
Neue Räume – neue Perspektiven	14
Das 1x1 der Kommunikation	16
Einen Schritt voraus sein	18
Frisches Denken mit Erfahrung kombinieren	20
Neue Horizonte entdecken	22
Vernetzung braucht Sicherheit	24
Smart in jeder Hinsicht	26
Daten verknüpfen zum Vorteil unserer Kunden	28
Mit der Zeit gehen	30

UNSERE ÜBERZEUGUNG

UNSERE KUNDEN IM ZENTRUM – UNSERE MITARBEITENDEN IM FOKUS



Liebe Leserin, lieber Leser,

die digitale Transformation im Geschäftsbereich Industrie Service von TÜV NORD schreitet voran. Im Jahr 2017 haben wir – abgeleitet von unserer Konzernstrategie – eine Roadmap erarbeitet. 2018 begann die Umsetzung, und heute sind bereits viele Maßnahmen vollständig und erfolgreich umgesetzt worden.

Die digitale Transformation bedeutet für uns, mit unserer Organisation neue Wege zu gehen, unsere Stärken zu nutzen und innovative Geschäftsmodelle umzusetzen. Wir haben Initiativen für einen nachhaltigen Kulturwandel gestartet und passen Strukturen, Arbeitsweisen sowie Arbeitsumgebungen an. Unterschiedlichste Schulungen und Entwicklungsprogramme helfen unseren Mitarbeitenden und Führungskräften, weiterhin kompetent und vorausschauend in ihrem Arbeitsalltag zu handeln.

Wir holen dazu neue Impulse ins Unternehmen und lassen neue Perspektiven zu, indem wir uns durch Mitarbeitende mit technologischen und digitalen Kompetenzen verstärken. Innerhalb der Ausbildung zum Digital Expert durch unsere Digital Academy erhalten Teilnehmende die Chance,

sich digitales Know-how und das entsprechende Mindset anzueignen. Investitionen in und Kooperationen mit Unternehmen helfen bei der Horizonterweiterung genauso wie die Erschließung neuer Geschäftsfelder.

Weil wir nicht nur die sich wandelnden Kundenbedürfnisse im Blick haben, sondern auch aktiv die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, können wir unser Handeln auf unsere Kunden ausrichten. Durch stärkere Interaktion begleiten wir unsere Kunden auf ihrem Entscheidungsweg und nutzen die gewonnenen Erkenntnisse, um Service, Produktmanagement, Marketing und Vertrieb noch besser zu machen.

Wir arbeiten mit hohem Einsatz daran, die Maßnahmen der Roadmap umzusetzen, um weiterhin ein verlässlicher Partner und ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen einen Einblick in die von uns umgesetzten Maßnahmen.

Ihre Geschäftsführung
TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG

Dr. Ralf Jung

Silvio Konrad

Dr. Astrid Petersen

Ulf Theike

UNSERE VISION

WACHSTUM AUS EIGENER KRAFT

Erfahrung, Sicherheit und Zuverlässigkeit sind Kern unserer Tradition. Weltweit sind wir als Garant für Neutralität und höchstes technisches Niveau bekannt.

Als Dienstleister für Technologie und Sicherheit befassen wir uns mit der Beantwortung wichtiger globaler Zukunftsfragen – täglich und überall auf der Welt. Wir – das sind knapp 6.000 Mitarbeitende im Geschäftsbereich Industrie Service – fühlen uns der Marke TÜV verpflichtet.

- Sicherheit und Erfolg durch Wissen.
- Technisch, digital, vernetzt.
- Überall zu jeder Zeit.

KUNDENFOKUSSIERTE ORGANISATION

INTERNATIONALISIERUNG
PROZESSEFFIZIENZ
INNOVATION

Globalisierung

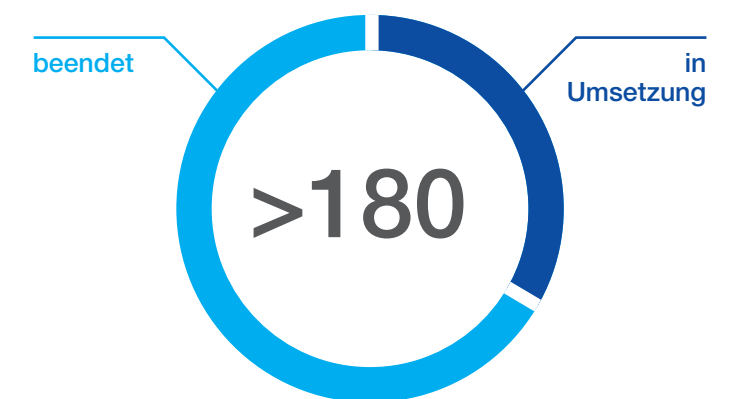


ZAHLEN, DATEN, FAKTEN DES GESCHÄFTSBEREICHS INDUSTRIE SERVICE

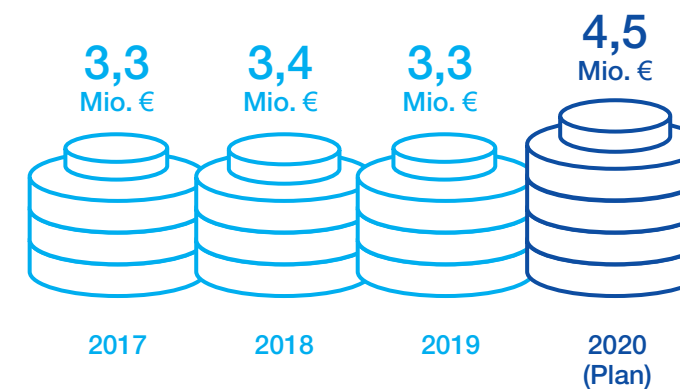
BESCHÄFTIGTE



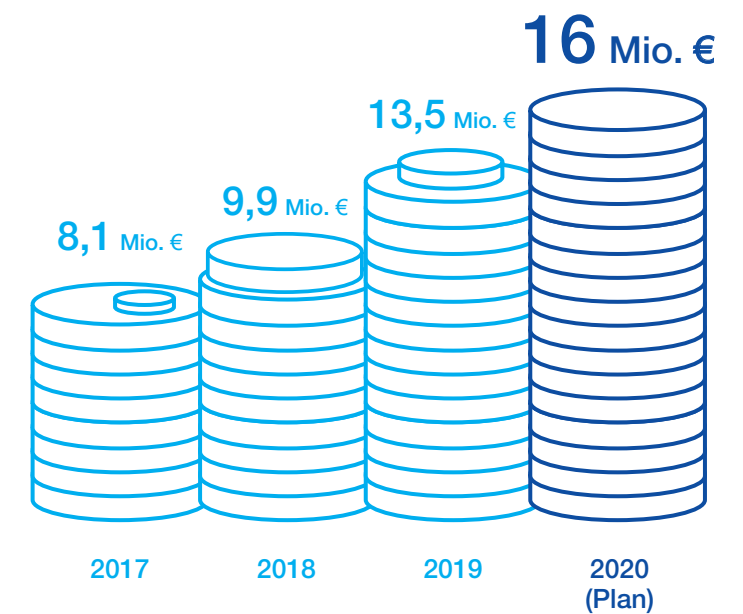
MASSNAHMEN DER ROADMAP



FORTBILDUNGSBUDGET FÜR MITARBEITENDE



INVESTITIONEN IN INNOVATIONEN



UNSER AUFTRAG

ZIELERREICHUNG DURCH FOKUS

WARUM?

Zum Start der digitalen Transformation haben wir 2017 die wesentlichen Auswirkungen und Konsequenzen der fortschreitenden Digitalisierung auf unser Prüf-, Inspektions- und Zertifizierungsgeschäft analysiert. Wir haben hieraus zunächst Handlungsfelder identifiziert und entsprechende Stärken und Schwächen definiert. Die Stärken resultieren insbesondere aus den umfangreichen Erfahrungen unserer Kernkompetenz als Prüf- und Zertifizierungsdienstleister. Nachholbedarf ergab sich beim Aufbau von digitaler Kompetenz sowie bei der konsequenten Fokussierung unseres Handelns auf die sich ändernden Bedürfnisse und wachsenden Erwartungen unserer Kunden im digitalen Zeitalter.

Die Konsequenz:
Wir haben unsere eigene Roadmap entwickelt.

WAS?

Prozessautomatisierung, Personalbefähigung und innovative Geschäftsmodelle sind die zentralen Schlüsselaktivitäten in unserer Roadmap. Darauf aufbauend haben wir Maßnahmen definiert, um unsere digitale Transformation erfolgreich umzusetzen. Insgesamt zählen geschäftsbereichsweit sechs Handlungsfelder in die Digitalisierung unseres Geschäftsbereiches ein.

WIE?

Insgesamt haben wir über 180 Maßnahmen definiert. Viele haben wir bereits erfolgreich umgesetzt. Durch agile Arbeitsweisen und -tools sowie neu gestaltete Arbeitsumgebungen sind Veränderungen in der Unternehmenskultur bereits spürbar. Impulse von neu eingestellten Mitarbeitenden, innovative Formate für einen Austausch und eine Zusammenarbeit zwischen Expertinnen und Experten verschiedener Bereiche sowie die Möglichkeit, aktiv an dem Veränderungsprozess teilzunehmen, lassen uns an unserem Ziel festhalten. Anhand konkreter Meilensteine messen wir den Fortschritt.

Besondere Aufmerksamkeit widmen wir auch unseren Kunden. Ihre Bedürfnisse und Erwartungen ändern sich mit den Möglichkeiten der Digitalisierung.

Die Maßnahmen unserer Roadmap zielen darauf ab, die individuelle Kundenansprache sicherzustellen, passgenaue Angebote zu vertreiben, innovative Lösungen anzubieten und eine nahezu 24/7-Erreichbarkeit zu garantieren. Im schnelllebigen Zeitalter der Digitalisierung sind wir somit weiterhin ein starker und verlässlicher Partner.

UNSERE HANDLUNGSFELDER

UNSER WEG DER DIGITALEN TRANSFORMATION

KOMMUNIKATION & KULTUR

Die Rolle der internen und externen Kommunikation haben wir weiterentwickelt. Wir sehen Kommunikation als einen grundlegenden Produktivfaktor unseres Unternehmenserfolgs. Für unser Team begann also eine Zeit des Umdenkens: Kommunikation verstehen wir nun als Wegweiser für mehr Weitblick – basierend auf klugen Konzepten. Deren Aufgabe ist es, die Kommunikationsplattformen und -situationen zu schaffen, die den gewünschten offenen Meinungsaustausch und Dialog zwischen allen Stakeholdern fördern.

Zusätzlich zu einer aktivierenden Kommunikation setzen wir Impulse für ein verändertes Mindset, um digitale Innovationen und neue Geschäftsmodelle überhaupt entstehen lassen zu können. Wir schaffen kreative Arbeitsumgebungen, ermöglichen zeitgemäße Arbeitsgestaltung, fördern den kollegialen Austausch und unterstützen den Einsatz digitaler Tools.

→ Seiten 12-17



ORGANISATION & BEFÄHIGUNG

Die Entwicklung unserer Organisation spielt für uns eine entscheidende Rolle, um den veränderten Anforderungen gerecht werden zu können. Dementsprechend machen wir es uns zur Aufgabe, agiler und flexibler zu werden und eigenverantwortliches Arbeiten zu fördern. Dafür passen wir Rand- und Rahmenbedingungen an, indem wir Zielvereinbarungen neu ausrichten, moderne Arbeitswelten schaffen, sukzessive Projektmanagement-Know-how und -Tools vermitteln und eine Lernkultur aufbauen. Darüber hinaus ermöglichen wir unseren Mitarbeitenden durch gezielte Weiterbildungen oder Teilnahme an internen Veranstaltungsformaten, das Unternehmen, aber auch sich selbst weiterzuentwickeln.

→ Seiten 18-19



INNOVATIONEN & AKQUISITIONEN

Unsere Innovationmanager*innen analysieren das sich verändernde Marktumfeld, entdecken neue Marktchancen und entwickeln unser Geschäftsmodell permanent weiter. Dazu hinterfragen sie den Istzustand kritisch und arbeiten mit Produktverantwortlichen an neuen Lösungen. Darüber hinaus kooperiert unsere Innovationsabteilung mit Expertinnen und Experten anderer Geschäftsbereiche, um Geschäftssynergien zu Gunsten unserer Kunden zu bündeln. Des Weiteren beteiligen wir uns an innovativen Start-ups, um neue Geschäftsfelder betreten zu können.

→ Seiten 20-23



PROZESSAUTOMATISIERUNG

Schnellere und effizientere Prozesse sowie die Automatisierung manueller Abläufe helfen, die Auftragserfüllung für unsere Kunden noch besser und transparenter zu gestalten. Durch eine bessere Integration von Informationen und intelligente Personaleinsatzplanung profitieren unsere Kunden von reibungslosen Prozessen und einer direkten Kommunikation. Dadurch erhöhen wir die Zufriedenheit unserer Kunden und ermöglichen langfristig erfolgreiche Geschäftsbeziehungen.

→ Seiten 26-27



REGULIERUNG & STANDARDISIERUNG

Viele Mitarbeitende sind in relevanten Gremien, Ausschüssen und Arbeitsgruppen der Entwicklung von nationalen und internationalen branchenrelevanten Regelwerken präsent. Dort bringen sie unterschiedlichste Sicherheitsforderungen zugunsten eines ganzheitlichen Verbraucherschutzes ein und erarbeiten gemeinsam mit der Industrie Standards, um den Wert der Zertifizierungen für Hersteller von Geräten und Betreiber von Anlagen weiter zu erhöhen.

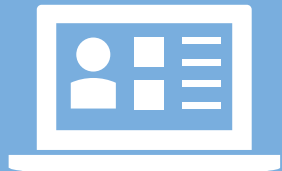
→ Seiten 24-25



DATEN

Neue technologische Analysemöglichkeiten eröffnen uns zusätzliche Wachstumschancen. Wir nutzen Daten, um den Bedarf unserer Kunden besser zu verstehen. So können wir passgenaue Angebote erstellen und mit maßgeschneiderten Lösungen neue Kunden gewinnen.

→ Seiten 28-29



KULTUR DER ZUSAMMENARBEIT STÄRKEN UND KUNDENZENTRIERUNG FÖRDERN

Ein Kulturwandel passiert nicht von heute auf morgen. Er ist ein proaktiver, beherzter, nachhaltiger Prozess – Richtung Zukunft. Denn nur wenn alle es schaffen, sich auf die veränderten Rahmenbedingungen einzustellen, sind Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden, Produktivität und Unternehmenserfolg langfristig garantiert.

Demzufolge brechen wir im Zuge der digitalen Transformation mit bekannten Arbeitsweisen, um den Bedürfnissen unserer Kunden und Mitarbeitenden sowie den Anforderungen aus den Märkten gerecht zu werden.

Anstatt sich ausschließlich auf die jeweiligen Fachaufgaben zu konzentrieren, müssen Mitarbeitende aus unterschiedlichsten Fachgebieten interdisziplinäre Projektteams bilden können. Dadurch können wir ein ganzheitliches Verständnis für die spezifischen Märkte und Kunden-Personas entwickeln. Dafür haben wir bereits kreative Arbeitsbereiche geschaffen.

Darüber hinaus implementieren wir sukzessive Projektmanagement-Know-how, indem wir über Methoden und Skills zur Etablierung agiler Arbeitsweisen strukturiert informieren. Die Einführung zusätzlicher Austausch-, Lern- und Kreativformate hilft, flexibler auf neue Anforderungen zu reagieren, von Erfahrungen und Kenntnissen anderer zu profitieren und durch die zielgerichtete Entwicklung neuer Services und Produktlösungen erhöhten Mehrwert für unsere Kunden zu bieten.

Formate zum Netzwerken für alle Mitarbeitenden:

- faiLEARN
- Yammer
- Microsoft Teams
- The Network
- Betriebsfeste und -versammlungen
- TechExperience und Inno-Time
- Let's talk about ...

IMPROVE YOURSELF. IMPROVE TÜV NORD.





KOMMUNIKATION & KULTUR

NEUE RÄUME – NEUE PERSPEKTIVEN

Zeitgemäße und kreative Bürokonzepte unterstützen den digitalen Wandel, denn Projektmeetings und Wissensaustausch sind heute von Bedeutung. Diese Gedankengänge sind bereits bei der Gestaltung unserer Innovation Spaces in Essen und Hamburg berücksichtigt worden. Durch die offene Raumgestaltung verkürzen sich Kommunikationswege, Herausforderungen können im direkten Kontakt schneller gemeistert und Prozesse transparenter gestaltet werden.

Nach Neubauprojekten in Hamburg und Hannover sowie den damit verbundenen Umzügen werden im Sommer 2021 rund 500 Mitarbeitende das neue Hauptgebäude im Technologiepark in Essen beziehen. Mit dem Bau nutzen wir gleichzeitig die Chance, solch ein modernes Bürokonzept für alle Mitarbeitenden umzusetzen.

Um Team- und Projektarbeit zu fördern, werden wir unterschiedliche Möglichkeiten der Zusammenarbeit schaffen. Zusätzliche Ruheecken für Stillarbeit, Gesprächsinseln zum zwanglosen Austausch und Kreativräume sollen für jede Arbeitssituation den richtigen Raum bieten.

Des Weiteren unterstützen wir die Nutzung neuer Arbeits- und Kommunikationsmittel. Technische Hilfsmittel wie Webex Board, Webcams und Research Desks oder Plattformen wie Microsoft Teams, ILIAS und das neue Intranet werden unseren Arbeitstag und die Zusammenarbeit erleichtern.

Dabei achten wir darauf, nicht alles umzustellen. Kulturwandel soll nicht zum Kulturschock werden. Wir überlegen gemeinsam mit Betriebsräten, Mitarbeitenden und Managern, wo und für wen wir veränderte Raum- und Arbeitssituationen brauchen, und wägen Vor- und Nachteile ab.

Wo TÜV NORD draufsteht, soll auch weiterhin TÜV NORD drin sein.

UNSERE MITARBEITENDEN SOLLEN MEHR FREIRÄUME
BEKOMMEN, UM IN NEUE
GEDANKENWELTEN EINTAUCHEN ZU KÖNNEN.

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION

INFORMIEREN

Das Informationszeitalter hat unseren Arbeitsalltag grundlegend verändert. Unsere Mitarbeitenden, Kunden und auch Verbraucher aber erwarten mehr als eine reine Ereigniskommunikation. Sie wollen aktiv mitgestalten, Entwicklungen und Entscheidungen verstehen – und sich eigene Meinungen bilden. Dementsprechend wollen wir die Mittel unserer Kommunikation grundlegend verändern: Wir versuchen bereits, den ökonomischen, gesellschaftlichen und informellen Wandel zu erklären und den unterschiedlichen Zielgruppen Plattformen zur Meinungsäußerung und -gestaltung zu bieten.

Kommunikation ist in unserem Unternehmen daher nicht mehr alleiniger Vermittler von Informationen, sondern Moderator in einem lebendigen Dialog. Sie soll überraschen, darf sogar humorvoll sein – und kann nur so an Relevanz gewinnen.

EMOTIONALISIEREN

BEFÄHIGEN

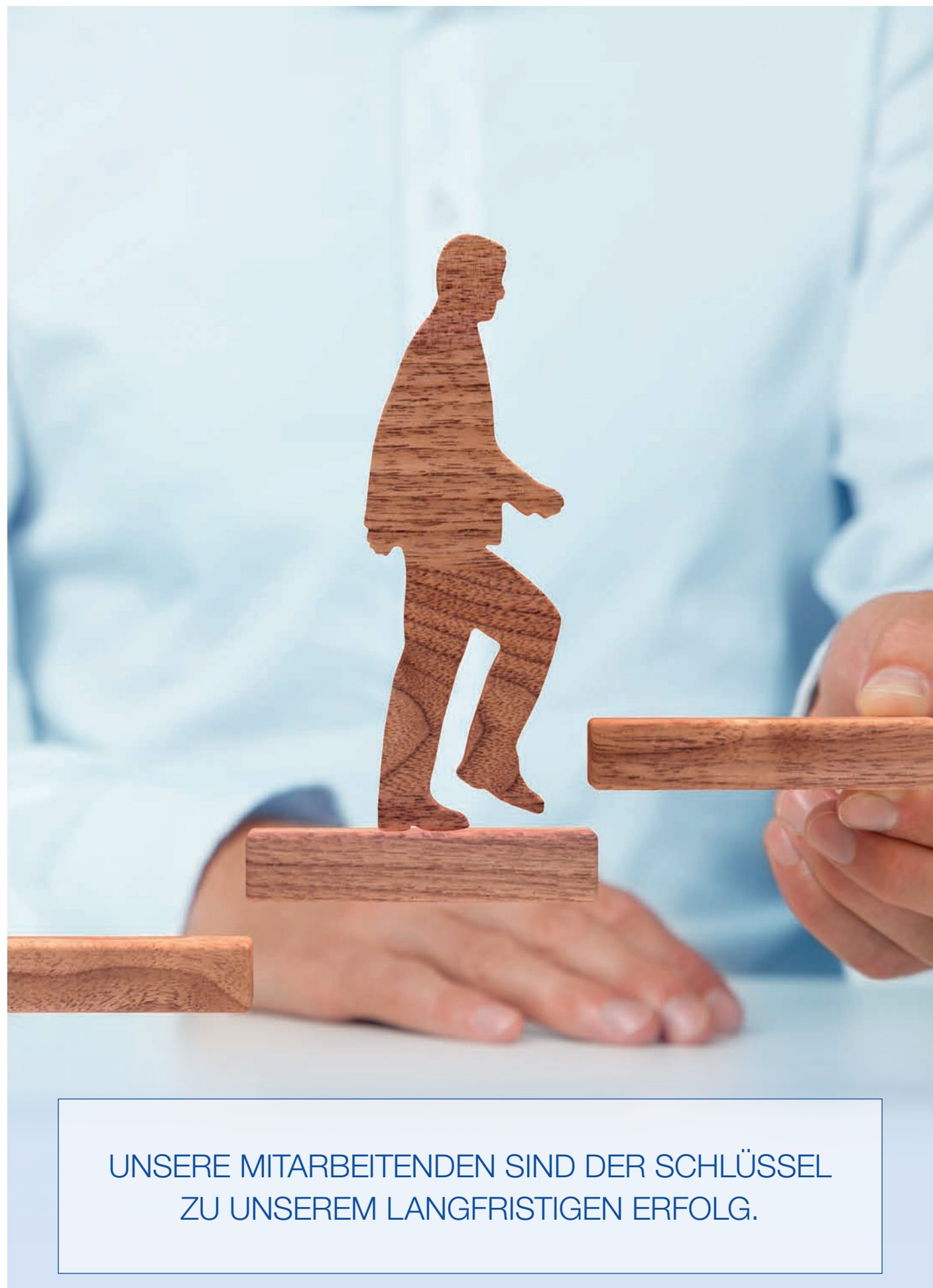
AKTIVIEREN

Darüber hinaus geht es darum, unseren Mitarbeitenden neues Wissen und moderne Hilfestellungen zu geben, damit sie ihre Arbeit effizienter und mit höherer Motivation leisten können. Hierbei unterstützen bereits neue Kommunikationswege: ein geschäftsbereichsweiter Newsletter, eine Operationalisierung von Führungsleitlinien, interne soziale Netzwerke, Kommunikationsecken sowie Netzwerkveranstaltungen.

Aber auch unsere Kunden und ihre Bedürfnisse haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Wir stellten uns die Frage, wie wir mehr Kundennähe und Kundenbindung herstellen können. Wir setzten uns zum Ziel herauszufinden, was unsere Kunden im digitalen Zeitalter beschäftigt, wie wir ihnen Mehrwert bieten können und mit welchen Kommunikationskanälen wir sie bevorzugt erreichen. Mit diesem Wissen und einer vielfältigen Kommunikationsinfrastruktur begeistern wir sie bereits jetzt für neue Produktlösungen und gehen in einen individuelleren Austausch mit ihnen.

VON DER HOFFNUNG ÜBER DEN GLAUBEN
ZUR ÜBERZEUGUNG.





UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL
ZU UNSEREM LANGFRISTIGEN ERFOLG.

ORGANISATION & BEFÄHIGUNG

EINEN SCHRITT VORAUS SEIN

Technikaffin sein, Technologietrends und neuen Standards folgen – das ist für unsere Mitarbeitenden nichts Neues. Doch die neuen Formen der Digitalisierung verlangen mehr. Sie erfordern ein Ausschöpfen existierender digitaler Potenziale, Querdenken und mehr noch Mut, Ausdauer und Risikobereitschaft.

Also entschied sich die TÜV NORD GROUP, ein spezielles Trainingsprogramm fest im Konzern für alle Geschäftsbereiche zu installieren: [die Digital Academy](#).



Die erste Generation von Digital Experts hat bereits 2017 die Aufmerksamkeit für das Thema Digitalisierung erhöht und für Aufbruchsstimmung gesorgt. Die Teilnehmenden erarbeiten während des Trainingsprogramms konkrete Prototypen und Businesspläne zu ausgewählten Produktideen, welche sie im Anschluss finalisieren und einführen.

Darüber hinaus wurde ein Befähigungsprogramm speziell für unsere Sachverständigen, Produktprüfer und Auditoren entwickelt, das über veränderte bzw. ergänzende Prüfanforderungen aufklärt und schult. Bis Ende 2021 werden dies 940 Mitarbeitende durchlaufen haben, aktuell wurden ca. 750 Mitarbeitenden Grundlagenwissen vermittelt.

Die Innovationsabteilung macht mit neuen Formaten Digitalisierung erlebbar. Bisher wurden in ca. 30 Tech-Experiences neue Technologien wie Blockchain, Internet of Things, Augmented Reality und Virtual Reality erklärt und gemeinsam mit den Mitarbeitenden Einsatzgebiete im Unternehmen diskutiert. Das erfolgreich implementierte Ideenmanagement und die InnoTime erzeugen Entrepreneurship und ermutigen zum Mitgestalten. Es geht auch darum, Kompetenzen zu bündeln und Menschen dazu zu befähigen, stärker zusammenzuarbeiten und voneinander zu profitieren.

Tragende Rollen werden aber natürlich auch weiterhin unsere Führungskräfte übernehmen. Denn sie bereiten den Raum, in dem sich digitale Transformation überhaupt entfalten kann. Im Grunde geht es bei der digitalen Transformation nicht allein um technisches Wissen, sondern auch um die Art und Weise, wie Menschen zusammenarbeiten und miteinander kommunizieren. Diese tiefgreifenden Veränderungen sollen von der Führungsebene aus nicht nur ermöglicht, sondern noch intensiver gefördert werden.

Unsere Personalentwicklungsprogramme:

- Digital Academy
- Security4Safety-Befähigungsprogramm
- Mentoring-Programm
- Nachwuchsführungs-Entwicklungsprogramme
- Business Schools
- Duales Studium
- Initiative Joblinge
- Individuelle Weiterbildungen und Schulungen

INNOVATIONEN & AKQUISITIONEN

FRISCHES DENKEN MIT
ERFAHRUNG KOMBINIEREN

Drei Fragen an Carsten Becker, Leiter des Corporate Centers
Innovation im Geschäftsbereich Industrie Service.

DAS CORPORATE CENTER INNOVATION
WURDE IM JAHR 2017 GANZ NEU AUFGEBAUT.
WELCHE ERFAHRUNGEN GIBT ES BISHER?

Die Innovationsmanager*innen sind mit großem Engagement dabei. Jeder bringt unterschiedliches technologisches Fachwissen mit und hat somit seinen Fokus auf ein, zwei Technologien. Zusätzlich verfügen alle Innovationsmanager*innen über Methodenkompetenz: Wie laufen Kreativprozesse ab, wie findet und selektiert man Ideen und wie sieht eine erfolgreiche Projektumsetzung aus? Bestehende Produkte und Geschäftsmodelle werden dahingehend analysiert,

inwieweit man den Kundennutzen durch den Einsatz der Technologie erhöhen kann. Sie bringen viele gute Ideen und technologische Erfahrungen ein. Besonders wichtig ist uns der Austausch mit den Fachabteilungen und anderen Geschäftsbereichen. Meine Mitarbeitenden verfügen nicht nur über Know-how, sondern hinterfragen auch aktiv Prozesse und Entscheidungen. Dabei nehmen sie Kolleginnen und Kollegen, die mit digitaler Technologie noch nicht so vertraut sind, mit.



EINTAUCHEN IN NEUE WELTEN.

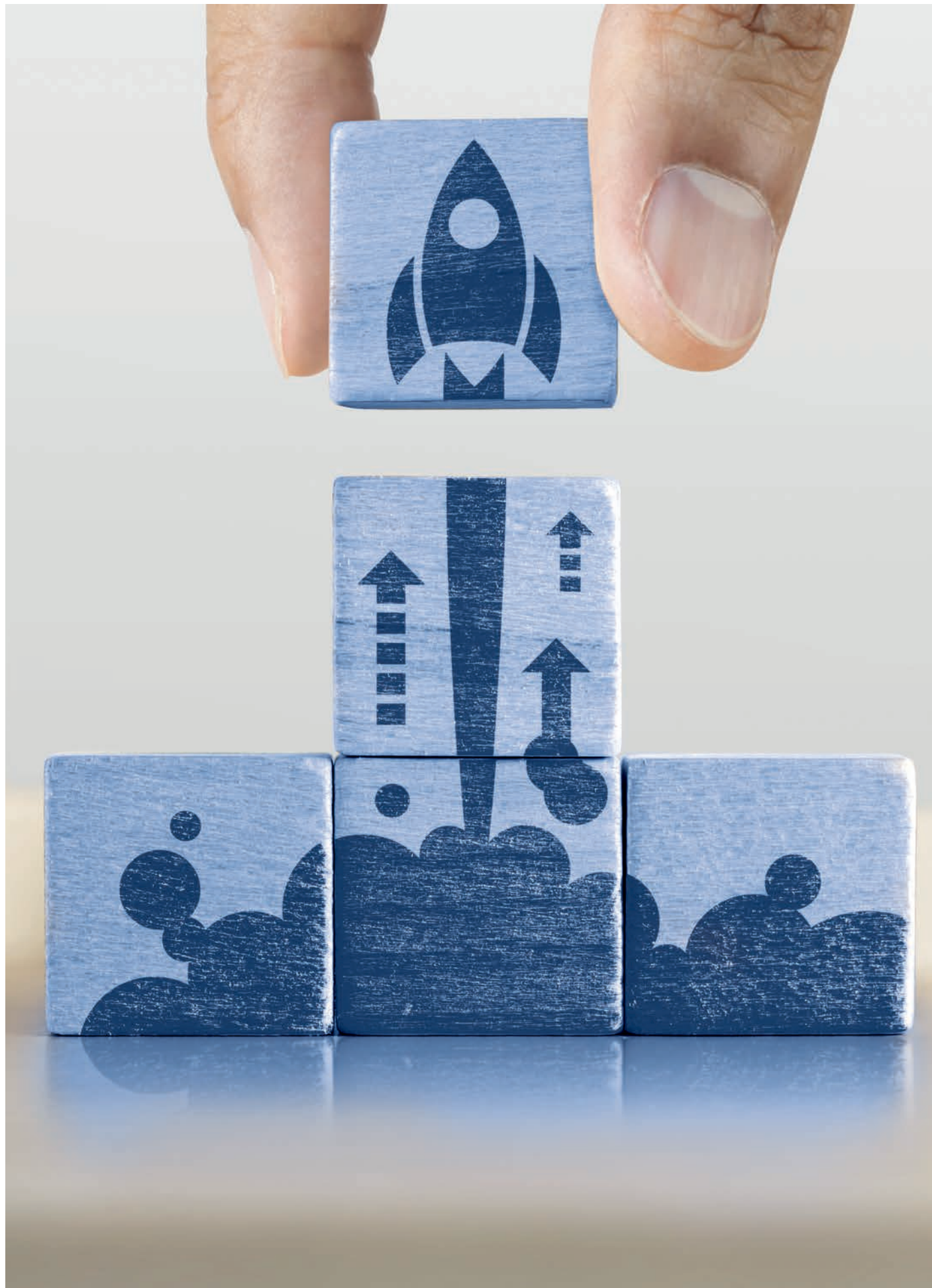
WELCHE INNOVATIONEN WERDEN TÜV NORD
NACHHALTIG VERÄNDERN?

Die Arbeitsweise bei TÜV NORD wird sich in den nächsten Jahren stark verändern. Wir sehen heute schon Kunden, die sich aus verschiedenen Gründen wünschen, dass wir mehr Arbeiten remote erledigen – neben Kosteneffekten steht für die Kunden auch die Sicherheit der Mitarbeitenden auf der Agenda. Diese Entwicklung wird nicht über Nacht passieren, aber wir müssen heute anfangen, uns darauf vorzubereiten. Wir haben hier bereits wichtige Projekte realisiert (z.B. Remote-Audit, Aeroarms oder Virtual-Reality-Training) und arbeiten gerade an weiteren Ideen (z.B. Remote Inspection), um zukunftsfähig aufgestellt zu sein. Neben dieser grundsätzlichen Veränderung in der Art, wie wir Dienstleistungen erbringen, sehen wir auch Veränderungen, auf die wir reagiert haben. Kunden wünschen sich eine kontinuierliche Überwachung ihrer Anlagen – hier können wir mit unserer neuen Lösung „Digital Monitoring System“ punkten. Damit haben wir nicht nur 2019 den deutschen Exzellenzpreis gewonnen, sondern auch schon mehrere Kunden überzeugt. In 2020 haben wir dann den deutschen Exzellenzpreis für unsere Virtual-Reality-Trainingslösung gewonnen. Eine weitere unabhängige Bestätigung unserer Ansätze. Auf neu entstehende Märkte reagieren wir umgehend – so haben wir im Bereich 3-D-Druck den Service Eigenschaftsbestimmung von Metallpulver zusammen mit dem Fachbereich entwickelt. Ein weiterer wichtiger Trend, auf den wir reagiert haben, ist der Bereich IT-Sicherheit – wir betrachten dies in Einheit mit der funktionalen Sicherheit und machen heute in diesem Bereich bereits ca. 5,4 Millionen Euro Umsatz.

WIE UNTERSTÜTZEN SIE DEN WANDEL HIN ZU
EINEM DIGITALEN MINDSET?

Erfolgsfaktoren waren bisher die sehr gute Planbarkeit unseres Geschäfts und die herausragende Kompetenz und Zuverlässigkeit unserer Inspektoren und Auditoren. Im heutigen schnelllebigen Wettbewerbsumfeld zählt die Fähigkeit, die Kundenbedürfnisse zu kennen und sich ständig anzupassen. Dafür sind der direkte Dialog mit den Kunden und gemeinsames Lernen entlang der Dienstleistungserbringung unabdingbar geworden. Die Innovationsmanager sind in agilen Methoden geschult, die für die Analyse und Beantwortung solcher Fragestellungen prädestiniert sind. Des Weiteren laden wir alle Kolleginnen und Kollegen ein, den Veränderungsprozess aktiv zu begleiten. In regelmäßigen TechExperiences werden neue Technologien verständlich erklärt und erlebbar gemacht. Unser Ideenmanagement hat sich mittlerweile fest etabliert, sodass der persönliche Beitrag unserer Mitarbeitenden gesehen und honoriert wird. In der InnoTime bieten wir allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, in den persönlichen Austausch mit den Innovationsmanagern zu gehen, um individuelle Themen, Ideen und Fragestellungen bearbeiten zu können. Für alle Mitarbeitenden sollte mittlerweile etwas dabei sein.

	HEUTE	2025	2035
Wie werden wir arbeiten?			
Wo werden wir arbeiten?	Mitarbeitende → Anlage Produkt Unternehmen	Büro ← Mitarbeitende → Anlage Produkt Unternehmen	Büro ← Mitarbeitende
Prüfung Innovation	ASIS (Aufzugsprüfung) Metallpulver Qualifizierung	Remote-Stempel Internationale Lebensmittellabore Additive Herstellung	
Inspektion Innovation	Freizeitparks Brandschutzklappe International Trade Aeroarms Security4Safety	Remote-Inspektion Live-Expert Remote-Unterwasserfahrzeuge (ROV) Digital Monitoring System (DMS) Drohneninspektion VR-Training Threat Arrest Dream (drone-based inspections) Security4Safety (IoT, IIoT)	Trust Center/Blockchain General Digital Monitoring System VR-Training/Inspektion/Zertifizierung AI-Training/Inspektion/Zertifizierung Additive Herstellung Online-Überwachung von Produkten und Services
Zertifizierung Innovation	Security4Safety-Audits (ISO27001, IEC 62443, TISAX)	Remote-Audit Auditor Marketplace	



INNOVATIONEN & AKQUISITIONEN

NEUE HORIZONTE ENTDECKEN

Der rasante technologische Fortschritt führt uns immer wieder zu neuen technologischen Möglichkeiten. Weitere Innovationstreiber sind veränderte Kundenbedürfnisse sowie Vorschriften, Gesetze oder Normen, die vom Gesetzgeber erlassen und dann in der Wirtschaft – und insbesondere im Prüfdienstleistungsmarkt – angewendet werden. Daher sind die Themen Innovation und Akquisition in der Strategie unseres Geschäftsbereiches verankert.

Es ist wichtig, Innovationen aus einer ganzheitlichen Perspektive und auf allen Ebenen des Unternehmens zu sehen. Dafür bauen wir auch auf neue Impulse von außen. Durch Kooperationen mit strategischen Partnern oder Akquisitionen von Unternehmen (M&A) stärken wir gezielt unsere Kompetenzen und Lösungen und können so neue Märkte und Kundengruppen bedienen. Darüber hinaus tragen unsere Aktivitäten zur Realisierung von Synergien und zur Steigerung der Effizienz bei.

In den letzten zehn Jahren hat unser Geschäftsbereich zwölf Akquisitionen getätigt sowie sechs Tochtergesellschaften neu gegründet. Fünf der erworbenen Unternehmen haben ihren Sitz im Inland und sieben im Ausland.

Im Rahmen unserer M&A-Transaktionen war es möglich, unser Kerngeschäft nachhaltig zu stärken, Know-how zu erweitern und neue Dienstleistungen zu verankern. Zudem konnten wir ein neues Arbeitsgebiet aufbauen: Food-Labore. Mittlerweile führen wir Food-Labore nach weiterem organischen Ausbau erfolgreich in Indien, Indonesien, Thailand und den Vereinigten Arabischen Emiraten.

Unsere Kooperationen und Partner im Bereich Digitalisierung

Microsoft | www.microsoft.com
 Fraunhofer Institut | www.fraunhofer.de
 Westfälische Wilhelms-Universität Münster | www.uni-muenster.de
 TÜV IT | www.tuvit.de
 Japan Quality Assurance Organization | www.jqa.jp
 secuvera GmbH | www.secuvera.de
 admeritia GmbH | www.admeritia.de
 TÜV TRUST IT GmbH | www.it-tuv.com

Unsere weltweiten Akquisitionen und Neugründungen

2010 Brasilien	2014 Deutschland
2010 Schweden	2014 Deutschland
2011 Deutschland	2018 Deutschland
2012 Luxemburg	2018 Niederlande
2013 Deutschland	2019 Italien
2014 Spanien	2019 Niederlande

MIT STRATEGISCHEN AKQUISITIONEN UND
NEUGRÜNDUNGEN STÄRKEN WIR GEZIelt
UNSERE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT.



REGULIERUNG & STANDARDISIERUNG

VERNETZUNG BRAUCHT SICHERHEIT

Als national und international tätige Stelle unterliegen wir hohen Anforderungen an unsere Organisation, Kompetenzen, Neutralität und Unabhängigkeit. Diese Anforderungen werden von den jeweils zuständigen Stellen festgelegt (gesetzliche Regelungen, internationale Standards, Regeln, Beschlüsse, Empfehlungen) und regelmäßig auf ihre Einhaltung überprüft (Begutachtungen). Die festgelegten Anforderungen haben auch direkte Auswirkungen z.B. auf mit Kunden abgeschlossene Vereinbarungen und Verträge, unsere Arbeit vor Ort oder im Prüflabor sowie in der Zertifizierungsstelle bezüglich unserer Planungen und Bewertungen.

Dementsprechend widmet sich ein ganzes Team der Risikominimierung, u.a. durch regelmäßige interne Audits in unseren weltweiten Gesellschaften. Chancen bestehen sowohl durch Prozessoptimierungen als auch durch Investitionen in die Themen Digitalisierung sowie Energiemanagement, Sozialstandards und Verbraucherschutz.

Als weitere Aufgabe verstehen wir es, Dienstleistungen nachhaltig auszugestalten und innovative Entwicklungen voranzutreiben. Denn: Unsere Kunden erwarten von uns, dass wir technologische Entwicklungen auf Augenhöhe begleiten können. Wir wirken in Gremien, Verbänden und Arbeitsgruppen an der Erarbeitung von Standards mit und müssen nach dem Stand der Technik prüfen können.

Erste Erfolge in Bezug auf ganzheitlich sichere Prüfungen in Zeiten vernetzter Produkte und Systeme sind erreicht:

- Ergänzung der Medizinprodukterichtlinie um IT-Security-Aspekte
- Veröffentlichung des Disclaimerbeschlusses der DAkkS, der zur Prüfung nach Stand der Technik verpflichtet
- Erarbeitung von VdTÜV-Merkblättern für Inspektion und Inverkehrbringen

Unsere Mitarbeitenden sind u. a. in folgenden Gremien, Ausschüssen und Arbeitsgruppen aktiv:

Verbände:	Behörden:	Akkreditierer:
TIC Council	ZLS	DAkkS
VdTÜV	BSI	UKAS
BDI	Umweltministerium	ASI
HDE/IFS	Arbeitsministerium	IEC
VDMA	Wirtschaftsministerium	
VDA	Entwicklungshilfeministerium	
VDI		
KBA		
		Normungsorganisationen:
		DIN
		ISO/IEC

WIR SETZEN UNS FÜR MEHR
VERLÄSSLICHKEIT UND KONFORMITÄT ZUM SCHUTZ
DER VERBRAUCHER EIN.



PROZESSAUTOMATISIERUNG

SMART IN JEDER HINSICHT

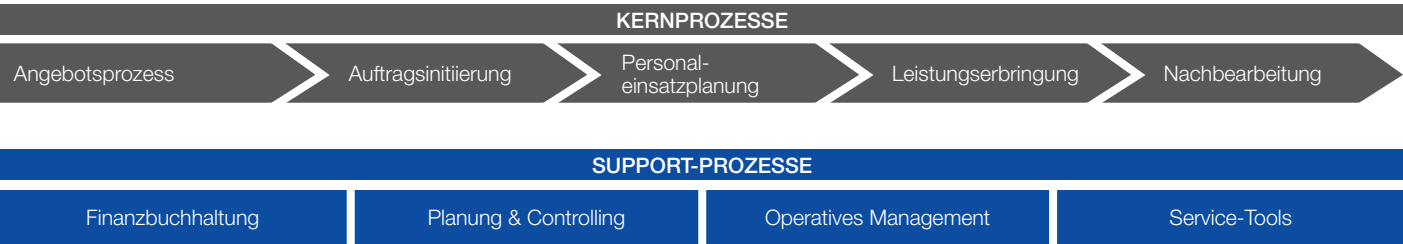
In einigen Jahren werden Infrastruktur, Hardware und Software in nationalen und internationalen Gesellschaften des Geschäftsbereiches Industrie Service harmonisiert sein.

Das bedeutet, dass langfristig weltweit der gesamte Leistungserbringungsprozess im Geschäftsbereich Industrie Service – von der Angebotserstellung über die Auftragsbearbeitung mit Personaleinsatzplanung bis zur Rechnungsstellung – automatisiert und standardisiert sein wird. Darüber hinaus werden unterstützende Prozesse optimiert und Tools zur Kundenbindung entwickelt.

Dadurch eröffnen sich weitere Digitalisierungsmöglichkeiten. Der Kundenfokus kann so intensiviert werden. Der manuelle Arbeitsaufwand von Mitarbeitenden (Sachverständigen, Auditoren, Verwaltungskräften etc.) wird verringert. Die Transparenz innerhalb der Zertifizierstelle, des Technikzentrums und des Managements allgemein wird

erhöht. Dies ermöglicht eine stärkere Qualitätssicherung. Die Konzernsteuerung lässt sich durch diese Transparenz effizienter gestalten.

Erste Entwicklungen sind implementiert. Heute können internationale Kunden und Verbraucher eigenständig über eine Online-Datenbank die Echtheit und Gültigkeit von Zertifikaten mit vorliegender Zertifikatsnummer oder Unternehmensnamen eruieren. Mithilfe eines Kundenportals können unsere Kunden zukünftig zu jeder Zeit mit TÜV NORD interagieren: Kundendaten verwalten, Leistungen konfigurieren, Angebote digital bestätigen sowie ein Vertrags- und Dokumentenmanagement nutzen. Zudem profitieren Außendienstmitarbeitende bereits vom mobilen Zugriff auf Kundeninformationen und -dokumente. Damit werden Bearbeitungszeiten, Fehler und Kommunikationswege reduziert.



BESSERER SERVICE FÜR UNSERE KUNDEN –
MEHR FLEXIBILITÄT FÜR UNS.



DATEN

DATEN VERKNÜPFEN ZUM VORTEIL UNSERER KUNDEN

Grundgedanke unseres Customer Relationship Managements (CRM) ist, sämtliche Interaktionen zwischen TÜV NORD und unseren Kunden in einer zentralen Datenbank zu erfassen und allen Mitarbeitenden abteilungs- und unternehmensübergreifend zur Verfügung zu stellen. Denn: Unsere Kunden wünschen sich heute individuelle Betreuung und eine persönliche Note bei jeder Interaktion. Mit dem Einsatz unseres CRM-Systems können wir die Bedürfnisse unserer Kunden besser verstehen, eine professionelle Betreuung gewährleisten und einen passgenauen Service anbieten.

Wir wissen, was unsere Kunden wirklich wollen
Dass alle relevanten Kundendaten im CRM gespeichert sind, hilft dem Vertrieb, die Bedürfnisse der Kunden zu analysieren und mögliche Probleme zu antizipieren – und das zur richtigen Zeit. Zum Beispiel beim Ablauf von Prüfungen, bei Gesetzesänderungen, bei Vertragsverlängerungen oder um ein ergänzendes oder neues Produkt zu empfehlen. Dies führt zu mehr Kundenzufriedenheit und Loyalität.

VORTEILE UNSERES CRM

Wir verringern administrative Aufwände

CRM hilft unserem Vertrieb dabei, seine Kontakte, Aktivitäten und Termine sicher und zentral an einem Ort abzuheften, und verschafft ihm einen uneingeschränkten Zugriff auf die Datenbank von überallher.

Wir haben unsere Kunden im Blick

CRM hilft unserem Vertrieb, seine täglichen Termine zu optimieren und Aufgaben zu priorisieren, um sicherzustellen, dass Kunden und wichtige Interessenten kontaktiert und betreut werden.

Wir wissen, was wir tun

CRM hilft unserem Vertrieb, die wöchentlichen oder monatlichen Aktivitätenberichte automatisiert und transparent für das Management vorzubereiten.

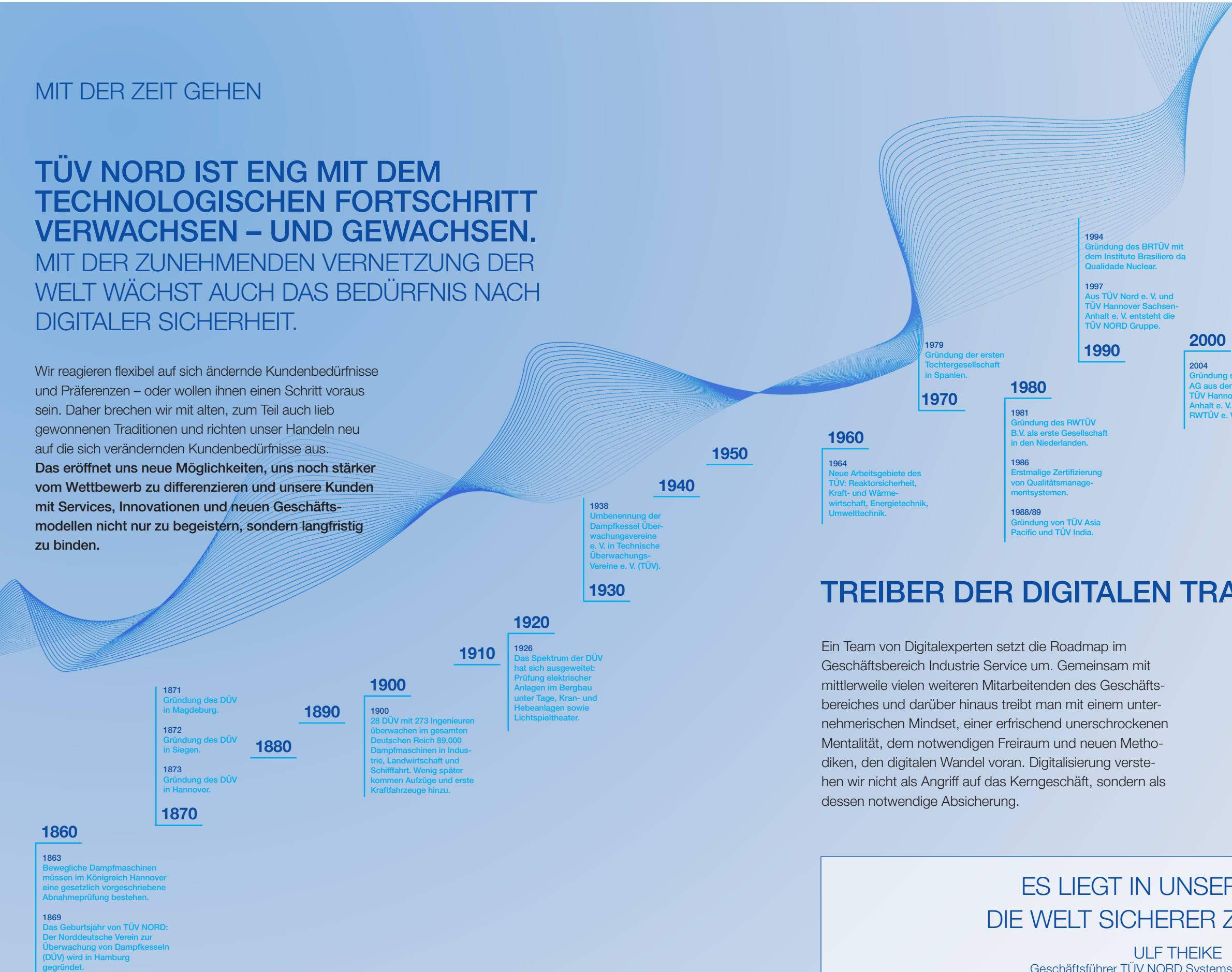


KONSEQUENTE AUSRICHTUNG AUF UNSERE KUNDEN.

MIT DER ZEIT GEHEN

TÜV NORD IST ENG MIT DEM TECHNOLOGISCHEN FORTSCHRITT VERWACHSEN – UND GEWACHSEN. MIT DER ZUNEHMENDEN VERNETZUNG DER WELT WÄCHST AUCH DAS BEDÜRFNIS NACH DIGITALER SICHERHEIT.

Wir reagieren flexibel auf sich ändernde Kundenbedürfnisse und Präferenzen – oder wollen ihnen einen Schritt voraus sein. Daher brechen wir mit alten, zum Teil auch lieb gewonnenen Traditionen und richten unser Handeln neu auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse aus. Das eröffnet uns neue Möglichkeiten, uns noch stärker vom Wettbewerb zu differenzieren und unsere Kunden mit Services, Innovationen und neuen Geschäftsmodellen nicht nur zu begeistern, sondern langfristig zu binden.



TREIBER DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Ein Team von Digitalexperten setzt die Roadmap im Geschäftsbereich Industrie Service um. Gemeinsam mit mittlerweile vielen weiteren Mitarbeitenden des Geschäftsbereiches und darüber hinaus treibt man mit einem unternehmerischen Mindset, einer erfrischend unerschrockenen Mentalität, dem notwendigen Freiraum und neuen Methoden, den digitalen Wandel voran. Digitalisierung verstehen wir nicht als Angriff auf das Kerngeschäft, sondern als dessen notwendige Absicherung.

ES LIEGT IN UNSERER DNA,
DIE WELT SICHERER ZU MACHEN.

ULF THEIKE
Geschäftsführer TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG

Als anerkannter Technologie-Dienstleister stehen wir weltweit für Sicherheit und Vertrauen, Neutralität und Qualität. Dabei haben wir die digitale Zukunft fest im Blick. Unabhängige Ingenieure und IT-Security-Fachleute bieten exzellente Lösungen für Sicherheit, Qualität und eine hervorragende Position im Wettbewerb. In 50 Ländern zu Hause, in mehr als 100 Ländern tätig stärken wir mit über 14.000 Mitarbeitenden Unternehmen bei der Wahrnehmung ihrer Verantwortung für Mensch, Technologie und Umwelt. Wir haben alle industriellen Revolutionen begleitet, weltweit anerkannte Sicherheitsstandards mitentwickelt und tragen auch im digital vernetzten Zeitalter zu einer sicheren Welt bei.

TÜV NORD

Geschäftsbereich Industrie Service
Große Bahnstr. 31
22525 Hamburg
info@tuev-nord.de

