



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**



Menschen und Prozesse

... mehr als die Summe der einzelnen Teile

TÜV SÜD Management Service GmbH

TUV®



**„Durch ständige
Verbesserung unserer
Dienstleistungsqualität
wollen wir optimale
Kundenzufriedenheit
erreichen und erhalten.“**





Zukunft sichern

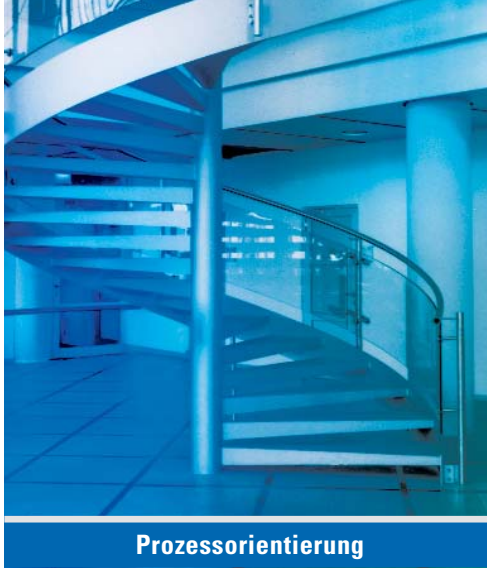
Als unabhängiger Partner sorgen wir im Spannungsfeld zwischen Mensch und Technik für Zuverlässigkeit, Sicherheit, Qualität und Wirtschaftlichkeit.

Der Mensch steht im Mittelpunkt der Unternehmensprozesse. Wir unterstützen Menschen dabei, in ihren Arbeitsprozessen zielgerichtet und schöpferisch mit ihren Fähigkeiten umzugehen, helfen Fortschritt zu erarbeiten und zu verwirklichen.

Unsere Kompetenz umfasst dabei die gesamte Bandbreite der Technik, der Regelwerke und der modernen Unternehmensführung.

Unser Wissen für Ihren Erfolg.

Prof. Dr. Peter Schaff
Geschäftsführer



Prozessorientierung

Prozesse beherrschen

Wir betrachten unsere internen und externen Vorgänge als „roten Faden“, der sich von einem klar definierten Ausgangspunkt (z. B. der Eingang einer Anfrage) bis zum definierten Ziel (z. B. die Erstellung eines Zertifikats) zieht.

Dieser „rote Faden“ und die einzelnen aufeinander folgenden Schritte sind im gesamten Unternehmen – und nicht nur in Teilbereichen – erkenn- und nachvollziehbar. Die ganzheitliche und nicht nur abteilungsbezogene Betrachtung unseres Unternehmens erleichtert das Verständnis unserer Abläufe und hilft uns dabei, Prozesse zu optimieren und transparent darzustellen. Die Abfolge der aufeinander aufbauenden Tätigkeiten ist genau dokumentiert. Jeder Mitarbeiter kennt seine Aufgabe und weiß, wie er persönlich zur Erfüllung der Kundenerwartungen und damit zum Unternehmenserfolg beiträgt.

Wir entwickeln uns ständig weiter und wachsen mit den Herausforderungen des Marktes. Die Weiterentwicklung unserer Prozesse messen wir anhand klar definierter Kennzahlen. Diese werden von den Führungskräften regelmäßig überwacht und analysiert. Die Geschäftsführung erhält so ein Steuerungsinstrument, das sie in die Lage versetzt, rechtzeitig die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.





Kundenorientierung

Visionen Wirklichkeit werden lassen

Das Geheimnis des Erfolgs liegt darin, das richtige Produkt zur richtigen Zeit am richtigen Ort anbieten zu können.

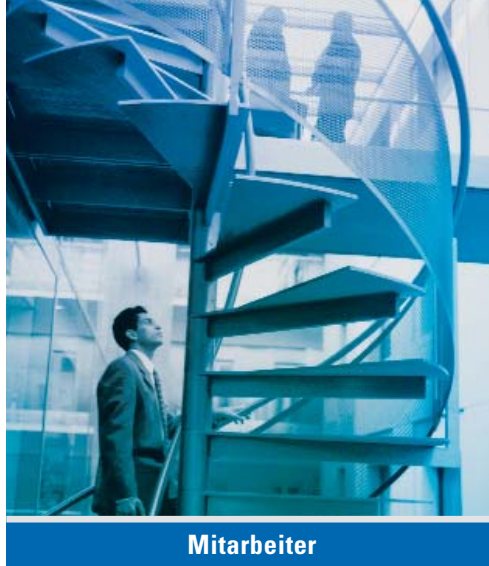
Was ist der heutige Bedarf unserer Kunden und was bewegt sie in Zukunft? Welche Normen sind bereits oder werden für sie relevant? Wie entwickeln sich Industriezweige und die Märkte, in denen sie agieren? Um diese Informationen zu erhalten, nutzen wir die unterschiedlichsten Quellen und Methoden: Analyse von markt- und branchenbezogenen Daten, aktive Mitarbeit in Verbänden und Gremien wie dem Lenkungsgremium der Zertifizierungsstellen, regelmäßige Kundenbefragungen sowie ein systematisches Reklamationsmanagement.

Besonderen Wert legen wir auf die Kommunikation mit unseren Kunden: Das persönliche Gespräch des Auditors mit dem Kunden während des Audits, Besuche der Geschäftsführung und der Führungskräfte bei unseren Kunden sowie unsere deutschlandweite Veranstaltungsreihe „Kunden Forum“ schaffen eine Plattform für einen regelmäßigen Austausch.

Basierend auf den Ergebnissen dieser Aktivitäten werden neue Produkte entwickelt und in das Produktportfolio übernommen.

Darüber hinaus helfen diese Informationen dem Vertrieb: Ein klar definierter Informationsfluss sowie eine funktionierende Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Branchenbeauftragten und Sachbearbeitern geben dem Kunden die Sicherheit, dass er genau das Produkt angeboten bekommt, das er in seiner aktuellen Situation benötigt.





Mitarbeiter

Prozesse mit Leben füllen

Hinter unseren Dienstleistungen verbergen sich Prozesse, die von Menschen gelebt werden: Die Mitarbeiter in der Verwaltung koordinieren und verfolgen Anfragen und Aufträge, sie betreuen die Zertifikate unserer Kunden. Unsere Auditoren und Vertriebsmitarbeiter unterstützen unsere Kunden weltweit vor Ort.

Dies kann nur funktionieren, weil unsere Mitarbeiter miteinander kommunizieren und der Informationsfluss klar definiert ist. Jeder Einzelne kennt seine Ziele und weiß, was er zu tun hat. Jeder begreift seinen Kollegen, mit dem er zusammenarbeitet, als internen Kunden. Dies trägt dazu bei, dass unser Kernprozess – die optimale Dienstleistung zur Zufriedenheit aller – besser und schneller umgesetzt werden kann.

Jeder Mitarbeiter weiß, an wen er sich bei Fragen wenden kann. Dies dient nicht nur der Arbeitserleichterung, sondern auch der Kundenzufriedenheit. Denn jeder Einzelne ist sich der Tatsache bewusst, dass sich seine individuelle Leistung mittel- und unmittelbar auf den Unternehmenserfolg auswirkt.

Damit die Abläufe von unseren Mitarbeitern verinnerlicht und gelebt werden, führen wir regelmäßig Schulungen und Workshops durch, bei denen die aktive Mitarbeit im Vordergrund steht.

Ein besonderes Augenmerk gilt der Einarbeitung neuer Mitarbeiter. In einem detaillierten Schulungsplan lernen sie sämtliche Bereiche unseres Unternehmens bis hin zum Kundenbesuch kennen. Unserer Auffassung nach genügt es nicht, zu wissen, „wie der Laden läuft“. Alle Mitarbeiter sollen unsere Kunden auch persönlich kennen und verstehen lernen.

Es macht Spaß und Freude, mit Kolleginnen und Kollegen in dieser Form zusammen zu arbeiten und Verantwortung zu übernehmen.





Vertrauen schaffen

Wir steuern unser Unternehmen mit einem Management-System.

Das Management-System unterstützt uns

- **bei der Kundenorientierung:**
Kundenerwartungen verstehen, erfüllen und danach streben, sie zu übertreffen
- **bei der Führung:**
ein Umfeld schaffen, in dem die Arbeit Freude bereitet
- **bei der Mitarbeiterführung und -motivation:**
alle ziehen an einem Strang, um wirtschaftlich erfolgreich zu sein
- **bei der täglichen Arbeit:**
erkennen, verstehen, leiten und lenken von Tätigkeiten und Ressourcen
- **bei der ständigen Verbesserung:**
klare Umsetzung des Deming-Kreises (planen – ausführen – messen – handeln)
- **bei der Risikovorsorge:**
frühzeitiges Erkennen von Risiken; die Forderungen aller relevanten Gesetze und Vorgaben erfüllen
- **bei der Produkthaftung:**
Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- **bei der Zusammenarbeit:**
langfristige Partnerschaften zum gegenseitigen Nutzen

Diese Grundsätze gelten für jedes Unternehmen – weltweit. Auch für uns.





Management Service

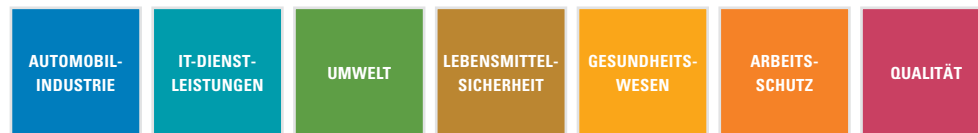


www.tuev-sued.de/tms

Unsere Dienstleistungen

Die TÜV SÜD Management Service GmbH verfügt über ein umfangreiches Spektrum an Zertifizierungsdienstleistungen für die unterschiedlichsten Branchen.

Gerne helfen wir Ihnen sich hier zu orientieren.



TÜV SÜD Management Service GmbH

Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland
Tel: +49 (89) - 57 91 - 25 00
Fax: +49 (89) - 57 91 - 21 97
info@tms.tuev-sued.de

Ausgabe: 06/08; image_d

