

Fragen an ...



Frank Ossowski, TÜV SÜD Auto Plus Geschäftsfeldleiter Auto Consult

Welche Vorteile bietet der von Ihnen angebotene Blick von außen?

Es ist eine alte Erkenntnis, dass sich im Arbeitsalltag früher oder später eine gewisse Betriebsblindheit einstellt. Oftmals geht es dabei um kleine, für die sensible Kundenbeziehung aber wichtige Dinge. Unsere Experten mit der Erfahrung von über 1.500 Beratungen haben vor allem eines im Blick – die kundenorientierte und effektive Ausrichtung des Betriebes. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir auf dieser Basis individuelle Lösungen zur Optimierung der Abläufe.

Sie verfügen über viel Erfahrung in Sachen Beratung – was sind die häufigsten Fehler?

Es geht weniger um Fehler. In vielen Betrieben gibt es mit Blick auf das Qualitätsmanagement sauber definierte Prozesse. Das Problem ist, dass diese im Alltagsgeschäft oft nicht konsequent umgesetzt werden. Damit verpuffen Sie wirkungslos. Den bestmöglichen Weg von der Theorie in die Praxis aufzuzeigen und zu begleiten, ist wesentlicher Bestandteil unserer Tätigkeit – und das ganz individuell auf den jeweiligen Betrieb zugeschnitten.



Bilder: Erwin Wodicka/ PantherMedia/ TÜV Süd (links)

TÜV SÜD

Die Problem-Löser

Betriebsblindheit ist mehr als ein geflügeltes Wort. Diese Erfahrung machen Unternehmensberater immer wieder – nicht nur bei vergleichsweise unübersichtlichen Großbetrieben, sondern auch in Familienbetrieben. Abhilfe bieten die Spezialisten von TÜV Süd Auto Consult und suchen gezielt nach Verbesserungspotenzial.

Dazu steht ein Beraterpool bereit, der Erfahrungen sowohl in Autohausbetrieben als auch bei Herstellern gesammelt hat und so Unternehmensangaben zufolge über umfassende Branchenkenntnisse und praxiserprobtes Spezialwissen verfügt. Ergänzt wird Evaluierung und Know-how aus rund 5.000 Kundenprojekten quer über alle Marken hinweg. Beraten werden kleine Betriebe genauso wie große Autohausgruppen. Alle angebotenen Leistungsbau- steine sind modular aufgebaut und können individuell gebucht werden. Das erste Analyse-Gespräch ist dabei immer kostenfrei und dient dazu, den Beratungsbedarf genau zu spezifizieren und einen Aktionsplan auszuarbeiten. Die Bandbreite deckt das gesamte Spektrum eines Autohauses ab und reicht von Einzelthemen wie Service- und Verkaufsprozessen bis hin zu

Umweltschutz und technischen Prüfungen. Dazu kommen betriebsübergreifende Aufgaben wie Qualitätssicherung und Kundenzufriedenheit. Der Grundsatz bei allen Beratungen ist nicht nur Papier zu produzieren, sondern solange zu bleiben, bis die Arbeit getan ist. Eine zentrale Bedeutung kommt dabei der Aus- und Weiterbildung zu. Damit Qualitätsmanagement-Prozesse verinnerlicht werden, müssen die Mitarbeiter diese leben. Mit einem Tagesseminar bekommen Betriebe ein Zertifikat an die Wand, das Thema aber längst noch nicht dauerhaft in die Köpfe der Mitarbeiter.

Hier sind permanente Qualifizierungsmaßnahmen der Erfolgsschlüssel. „Im Übrigen gibt es für die Aus- und Weiterbildung – was in den meisten Betrieben unbekannt ist - eine Vielzahl an Fördermaßnahmen. Wir haben aktuell eine Übersicht mit rund 50 Förderprogrammen auf Bundes-, Landes- und Regionalebene zusammengestellt“, erklärte Frank Ossowski, Geschäftsfeldleiter Auto Consult (siehe Kurzinterview links). TÜV Süd berät mit Übersicht und Fachkunde, welches Programm für die Mitarbeiter eines Unternehmens das geeignetste ist.

TÜV NORD

Schulung zum Datenschutz

Das Thema Datenschutz für Arbeitnehmer ist permanent in Bewegung: Neue Gesetzgebungs-Vorhaben, arbeitsgerichtliche Entscheidungen und wissenschaftliche Arbeiten sind der Grund für die häufigen Veränderungen. Was dies für Betriebe in der Praxis bedeuten kann, diskutiert die Fachtagung Arbeitnehmerdatenschutz der TÜV Nord Akademie am 30. und 31. August in Hamburg, wie das Unternehmen in einer Mitteilung ankündigte. „Einige offene Streitfragen zum Beschäftigtendatenschutz wurden erst mit Gerichtsentscheidungen innerhalb des letzten Jahres geklärt“, erläutert Frank Henkel, Rechtsan-

walt und Moderator der Arbeitnehmerdatenschutz-Tagung der TÜV Nord Akademie. „So hat beispielsweise das Bundesarbeitsgericht mehrfach zur Frage Stellung genommen, ob vom Arbeitgeber rechtswidrig erhobene Informationen in einem arbeitsgerichtlichen Verfahren überhaupt noch verwendet werden dürfen.“ Ein weiteres Beispiel sei die Entscheidung des Bundesarbeitsgerichts, inwieweit eine Teilkündigung bei Abberufung eines internen betrieblichen Datenschutzbeauftragten erforderlich ist. Auch die Geltung des Fernmeldegeheimnisses im Unternehmen wurde durch aktuelle Urteile modifiziert.

TÜV Rheinland

Vor Hackern in Acht nehmen

Die Zahl der Online-Attacken auf sensible Daten steigt laut Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), warnte der TÜV Rheinland: Wöchentlich tauchten Hunderttausende Schadprogramme in Form von Viren oder Trojanern im Netz auf. Die „Polizeiliche Kriminalstatistik 2010“ belegt: Online-Delikte sind auf dem Vormarsch. Besonders für Unternehmen, die mit sensiblen Kundendaten arbeiten, sei dies riskant, wie die Datendiebstähle

bei Sony oder Neckermann zeigen. „Die Beseitigung des Datenlecks, der Imageschaden und der damit einhergehende Verlust von Kunden erzeugen hohe Kosten“, weiß Olaf Siemens, Geschäftsführer der TÜV Rheinland i-sec GmbH. TÜV Rheinland bietet vor diesem Hintergrund die Zertifizierung „Datenschutz & Datensicherheit“ an, die die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes erfüllt und sogar darüber hinausgeht, hieß es.



Bild: Dragon Fang/Fotolia

TÜV

TÜV Kontakt

TÜV NORD Mobilität

Klaus Jürgensen
Tel. 05 11/9 86-10 10, Fax -21 05
kljuergensen@tuev-nord.de

TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

TÜV Rheinland Group

Andreas Schumm
Tel. 02 21/8 06-33 20, Fax -27 24
andreas.schumm@de.tuv.com

TÜV Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ **TÜV NORD:**
<http://seminarsuche.tuev-nord.de>
- ✓ **TÜV SÜD:**
www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings
- ✓ **TÜV Rheinland:**
www.tuv.com/de/seminare.html

TÜV Ticker

Der Vorstandsvorsitzende des TÜV Rheinland, Friedrich Hecker, geht. Das Unternehmen werde kurzfristig über die Entscheidung des Aufsichtsrats zur Nachfolge und über eine geplante Umbesetzung und Vergrößerung des Vorstands entscheiden, hieß es.