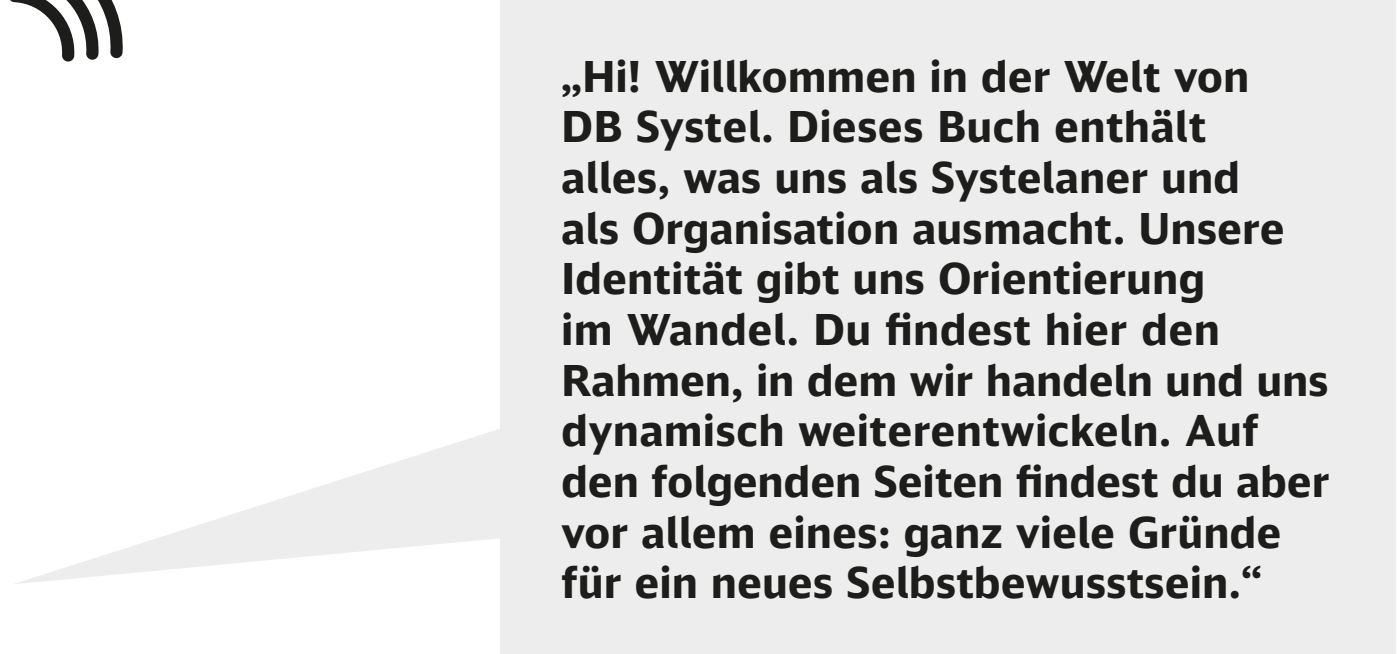




**Der Systemaner**



**WILLKOMMEN!**



„Hi! Willkommen in der Welt von DB Systel. Dieses Buch enthält alles, was uns als Systelaner und als Organisation ausmacht. Unsere Identität gibt uns Orientierung im Wandel. Du findest hier den Rahmen, in dem wir handeln und uns dynamisch weiterentwickeln. Auf den folgenden Seiten findest du aber vor allem eines: ganz viele Gründe für ein neues Selbstbewusstsein.“

# INHALT

## 01

### Wir Systelaner

Menschen gestalten unseren Erfolg.

S. 6

## 02

### Hallo Zukunft

Unsere Zukunft begann gestern.

S. 10

## 03

### Das große Ganze

Wir bringen die Deutsche Bahn in die Zukunft.

S. 16

## 04

### Wie wir das machen

Wir gehen in den Lead, finden die besten Lösungen und halten die IT sicher.

S. 20

#### Unsere Werte

Wir leben unsere Werte.

S. 22

#### Unsere Haltung

Der Kunde im Mittelpunkt.

S. 30

#### Unsere Führungskultur

Agieren auf Augenhöhe.

S. 34

#### Unsere Arbeitskultur

Wir organisieren uns selbst.

S. 38

## 05

### Unsere Expertise ist einzigartig

Wir transformieren das Geschäft der Deutschen Bahn.

S. 42

## 06

### Was uns verbindet

Gemeinsam sind wir die Zukunft.

S. 46

## 07

### So sind wir

Ein kleiner Trainingsparcours für Systelaner.

S. 52

#### Unser Verhalten

S. 54

#### Unsere Sprache

S. 76

### Kontakt

S. 79

### Impressum

S. 80



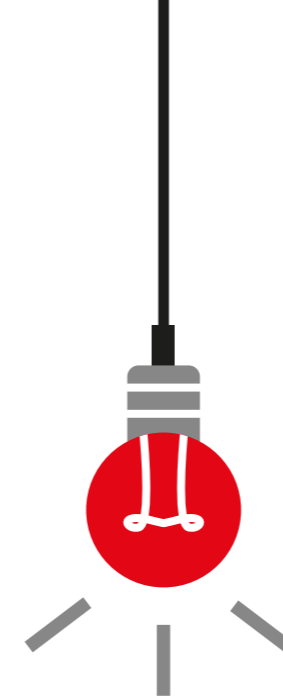
**DB SYSTEMEL**

# MENSCHEN GESTALTEN UNSEREN ERFOLG

„WIR GLAUBEN, DASS MENSCHEN VON SICH AUS ETWAS ERREICHEN UND MIT BEGEISTERUNG IHR BESTES GEBEN WOLLEN. DIESER GLAUBE AN MENSCHEN PRÄGT DIE ART, WIE WIR UNSERE ORGANISATION ENTWICKELN, WIE WIR ZUSAMMENARBEITEN UND WIE WIR ENTSCHEIDUNGEN TREFFEN. WIR SCHAFFEN MEHR MÖGLICHKEITEN FÜR IHRE SELBSTVERANTWORTUNG UND INDIVIDUELLE ENTFALTUNG – FÜR SIE PERSÖNLICH UND FÜR UNS ALS UNTERNEHMEN.“

Christa Koenen  
Vorsitzende der Geschäftsführung

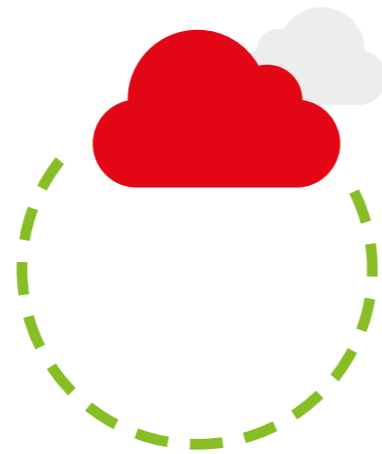
”



„Zu wissen, dass ich in meiner täglichen Arbeit zu etwas Großem beitragen kann, motiviert mich jeden Tag. Was mich antreibt? Dass ich mich durch meine Arbeit und in der Zusammenarbeit mit anderen persönlich weiterentwickeln kann.“



# UNSERE ZUKUNFT BEGANN GESTERN



**DEZEMBER 2015**  
ZERO.ONE.DATA –  
Das Big-Data-Startup  
der Systel wird gegründet

**APRIL 2015**  
Skydeck Frankfurt wird  
unter dem Namen  
„InnoHub“ eröffnet

**MÄRZ 2015**  
Erster Hackathon –  
gemeinsam mit DB FV  
(entstanden aus einem Design-  
Thinking-Workshop von DBS)

**APRIL 2016**  
EVI geht in die  
DB Enterprise Cloud

**MAI 2014**  
Ein erstes DB-Team fährt ins  
Silicon Valley – aber ohne DB  
Systel

**MÄRZ 2015**  
Code Zukunft startet mit  
acht Initiativen

**MÄRZ 2015**  
DB Systel präsentiert sich mit  
einer Vielzahl von Themen auf  
dem Konzerttreff

**JUNI 2014**  
Konzerttreff  
„Digitalisierung“ ohne  
Erwähnung von DB Systel

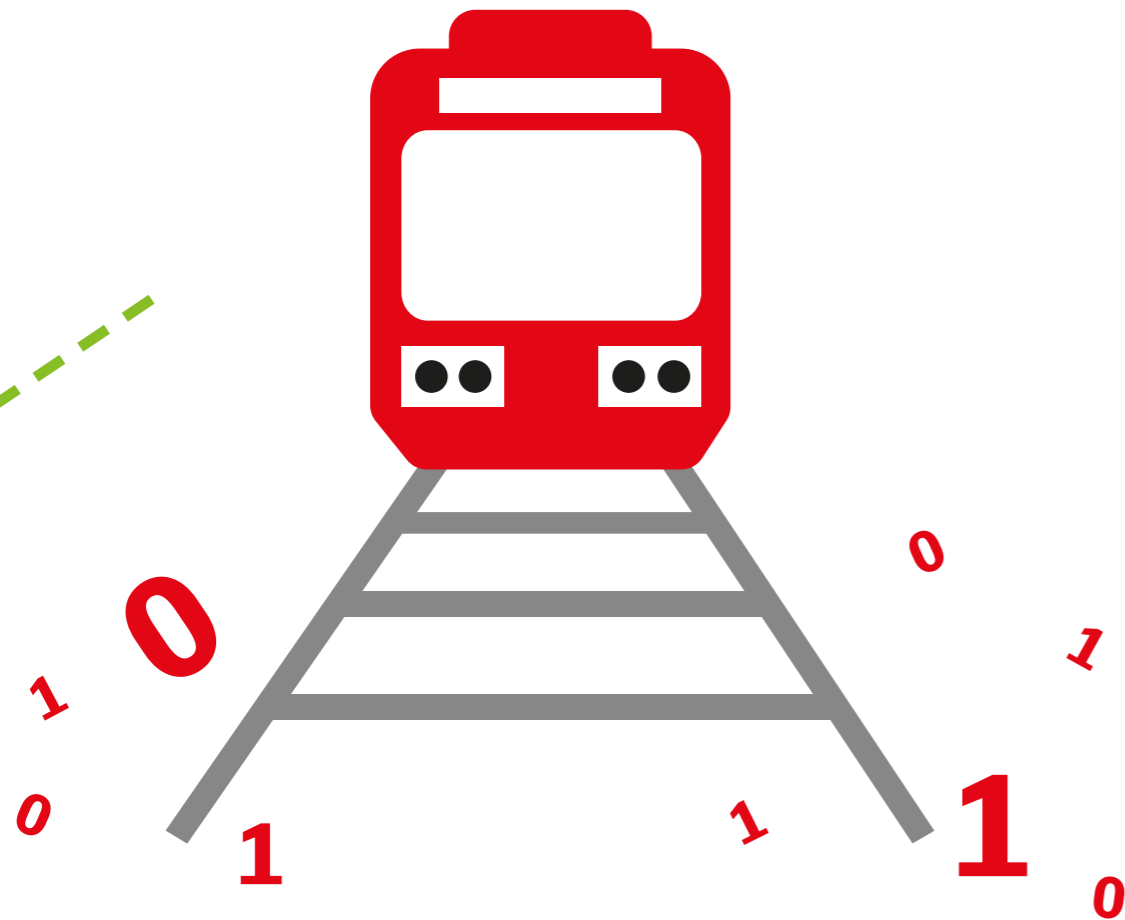
**FEBRUAR 2015**  
Die GF startet PowerMining-  
Workshop „Wie schaffen wir  
die neue Positionierung der  
DB Systel?“

„Ganz schön viel passiert  
in letzter Zeit. Die Weichen  
sind auf Zukunft gestellt.  
Es ist unsere Zukunft und  
wir gestalten sie.“





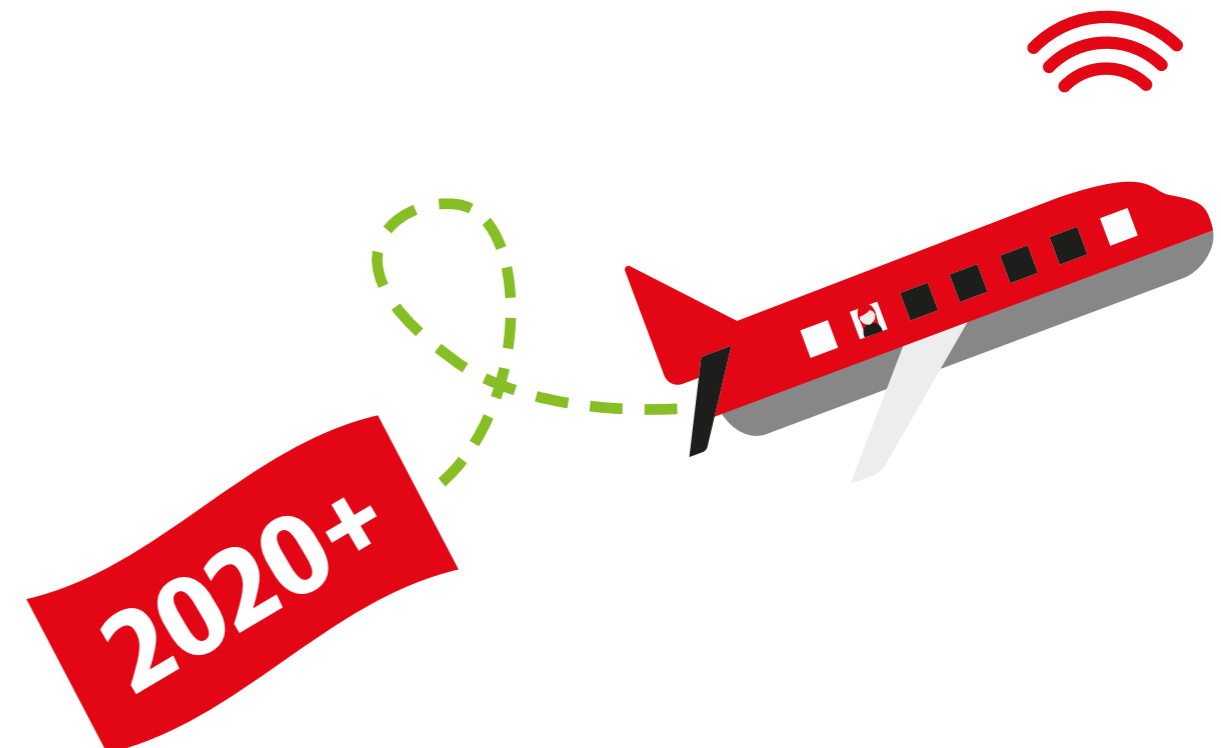
**„AUS BETON  
UND STAHL  
WERDEN BITS  
UND BYTES.“**



## UNSER WANDEL IST DIE CHANCE DER BAHN



Klar – niemand weiß genau, was die Zukunft bringt. Die vergangenen Jahre in unserem Unternehmen waren geprägt von einem ständigen Wandel, der sich in der digitalisierten Welt von heute noch rasanter beschleunigt. Genau in diesem Wandel liegen unsere Zukunft und unsere Chance: IT birgt enormes Innovationspotenzial, das wir der Deutschen Bahn und ihren Kunden bereitstellen. Dabei reicht es uns nicht, einfach nur Schritt zu halten. Wir haben das Zeug dazu, mit unseren digitalen Lösungen völlig neue Wege zu schaffen. Die Zukunft der Deutschen Bahn ist unsere Zukunft und wir gestalten sie aktiv mit.

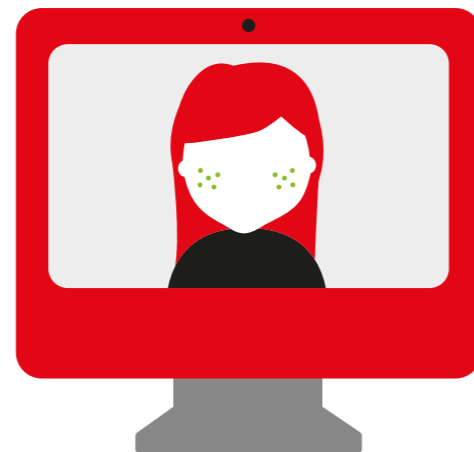


# WER, WENN NICHT WIR?

Wir bieten jetzt Cloud-Lösungen an, wir machen Big Data und reden über die digitale Zukunft. Manchmal frage ich mich, wo fängt Digitalisierung eigentlich für uns an und wo hört sie auf?

Digitalisierung fängt in unseren Köpfen an. Deswegen entwickeln wir ja gerade unsere Innovationskultur, um schneller neu und anders zu denken. Denn Digitalisierung birgt unendliche Möglichkeiten für bessere Services, neue Produkte und Geschäftsmodelle. Demzufolge hört Digitalisierung auch nie auf.

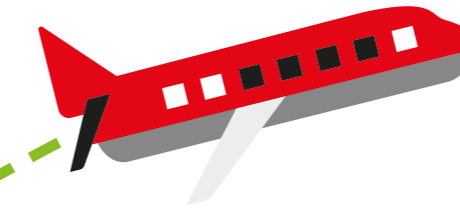
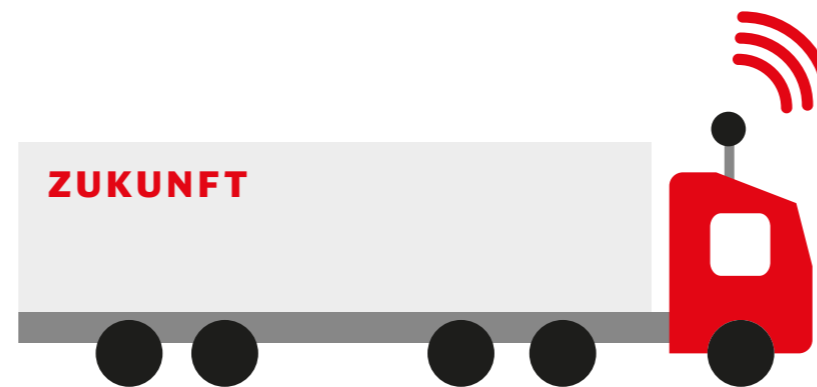
Ja, ergibt Sinn. So sind wir vorne dran. Wir sind nicht nur IT-Experten mit Veränderungswillen, sondern als Mitglied der Bahn-Familie ganz eng mit unserem Kunden verbunden. Wer, wenn nicht wir, kann die Digitalisierung der Bahn maßgeblich vorantreiben?



Wir sind IT-Experten und Bahner mit Herzblut. Das macht uns einzigartig.







WARUM  
GIBT ES  
UNS?

WIR BRINGEN  
DIE **DEUTSCHE**  
**BAHN** IN DIE  
ZUKUNFT



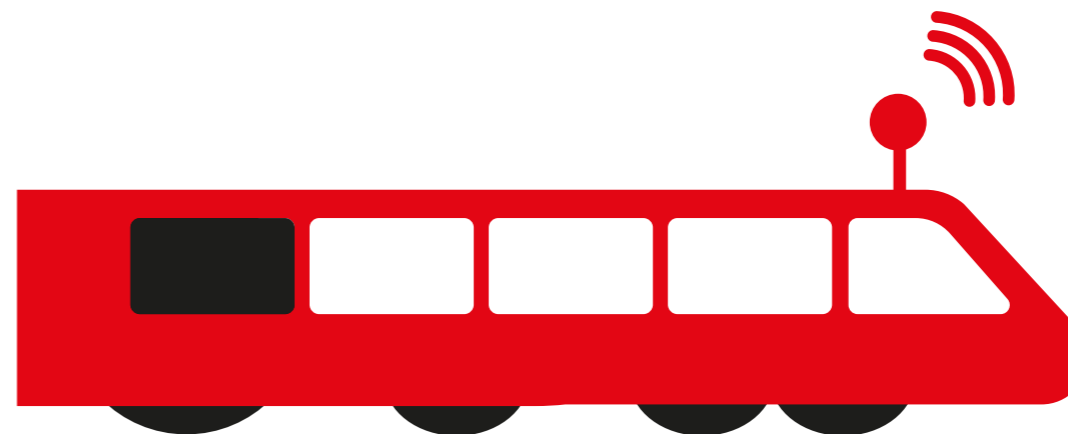
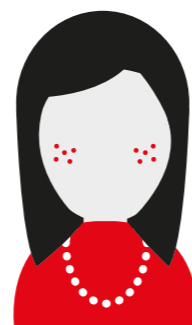
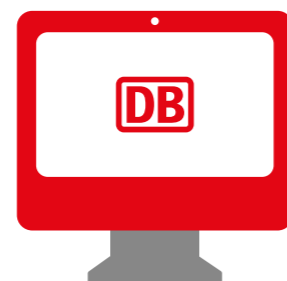
# WIR KENNEN DEN SINN UNSERER AUFGABEN

Was macht uns als Unternehmen aus? Und dich als Systemanleger? Jedes Unternehmen verfolgt einen Zweck. Als Systemanleger bringen wir in Zeiten der Marktdynamisierung und Digitalisierung das System Bahn nach vorne.

**ALS DB SYSTEM MÖCHTEN WIR, DASS ALLE MITARBEITER IN IHREN AUFGABEN SINN FINDEN.**

Mit den Möglichkeiten der IT, neuen Methoden und neuen Beratungsansätzen arbeiten wir daran, Reisen so angenehm wie möglich zu gestalten und die Logistik- und Mobilitätsmärkte der Zukunft entscheidend zu prägen. Trends und spannende Entwicklungen wie autonomes Fahren oder die vielen Anwendungsbereiche von Big Data sind für uns Ansporn und Inspiration.

So tragen wir maßgeblich dazu bei, gemeinsame Ziele wie DB2020+ zu erreichen. Wir bringen die Deutsche Bahn in die Zukunft. Das ist der Sinn unseres Daseins als Organisation.



1

0

1

0

1

1

0

1



# UNSERE WERTE

**Unsere Werte sind das, was uns trägt. Wir befinden uns im permanenten Wandel, aber unsere Werte bleiben. Werte, die wir – also jeder Einzelne von uns – in unserer täglichen Arbeit leben, äußern sich in unserem Verhalten und in unserer Sprache. Teamrituale und Gewohnheiten im Alltag helfen uns dabei, diese Werte zu pflegen und in unserem Handeln zu verankern. So erzeugen wir ein klares Bild von uns als Unternehmen. Wir bringen zum Ausdruck, wer wir sind.**



SO WIE WIR SIND ...



# UNSERE WERTE GEBEN UNS ORIENTIERUNG



Ich habe Spaß an Neuem und nehme Dinge in die Hand, um sie voranzutreiben.



Ich habe den Kunden im Blick und helfe ihm, erfolgreich zu sein. Ich denke in Kundennutzen, nicht in Problemen.



Ich nehme mir Zeit für Menschen. Ich höre zu, kommuniziere offen und hole andere an Bord.

Ich übernehme die Verantwortung dafür, dass Dinge verbindlich erledigt werden.



# WIR LEBEN UNSERE WERTE

## Neugierig

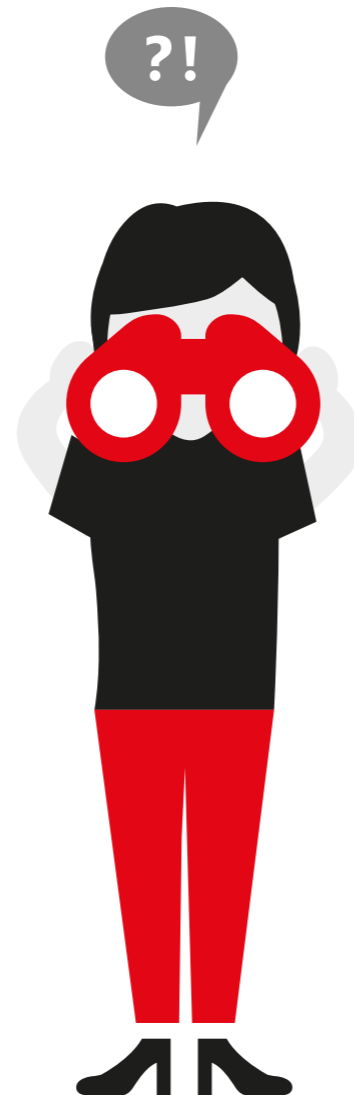
**Unser Ziel: Neues ausprobieren und mitgestalten.**

### WIR HANDELN AKTIV UND DENKEN VORAN

Wir wissen, dass sich unser Geschäft stetig verändert. Wir haben Spaß daran, Neues auszuprobieren, und riskieren dabei auch mal zu scheitern. Wenn etwas nicht klappt, versuchen wir es noch einmal. Mitgestaltung treibt uns an. Deshalb entwickeln wir uns stets weiter, erkennen neue Chancen und nutzen sie – immer im Sinne unseres Kunden. Herausforderungen gehen wir aktiv an, treiben Themen voran, hinterfragen Abläufe und erkennen übergreifende Zusammenhänge. Wir sind begeistert und begeistern andere.

### WIR INSPIRIEREN UND HÖREN ZU

Wir hören zu, um zu verstehen. Durch Fragen unterstützen wir unseren Gesprächspartner dabei, seine Ziele und Anforderungen klar zu formulieren. Wir bringen auch mal ganz neue Dinge zur Sprache und setzen Impulse. Wir erteilen keine Ratschläge, sondern zeigen Alternativen auf. Wir fordern und fördern Kommunikation. Im persönlichen Gespräch können wir viel besser auf unser Gegenüber eingehen als in einer E-Mail-Konversation.



## WIR SIND EMPATHISCH UND OFFEN

Unser Ziel ist es, andere erfolgreich zu machen – seien es Kunden oder Kollegen. Das können wir nur, wenn wir die Perspektive des anderen einnehmen, seine Meinung respektieren und seine Ziele kennen. Wir geben anderen Raum zu wachsen und wir geben offen Feedback. Es ist die Basis, um Dinge voranzubringen. Wir streiten in der Sache. Wir beziehen andere ein und wir denken und arbeiten in Netzwerken. Wir sind alle Teil der Bahn-Familie.

### WIR SPRECHEN VERSTÄNDLICH

Statt in Technik-Sprech kommunizieren wir in Umgangssprache, denn wir wollen, dass uns der andere versteht. Unsere Texte sind kunden-, nicht produktorientiert. Mit Beispielen aus Projekten und persönlichen Erlebnissen wird das, was wir sagen, greifbar und verständlich. Wir kommunizieren unsere Ziele transparent und sind offen. Mit Echtheit und Ehrlichkeit schaffen wir Vertrauen.



## Miteinander

**Unser Ziel: Vertrauen schaffen und echte Kooperation leben.**

## WIR SIND FLEXIBEL UND ARBEITEN EFFIZIENT

Wir tun nichts, was keinen Mehrwert beim Kunden schafft, denn Mehrwert zu schaffen ist unser Unternehmenszweck. Sich verändernden Rahmenbedingungen stellen wir uns und begreifen sie als Chance. Wir unterstützen andere dabei, für die gemeinsame Sache erfolgreich zu sein. Wir wissen um die Qualität unserer Arbeit und den Mehrwert, den wir bringen. Darum verkaufen wir uns auch nicht unter Wert, sondern treten selbstbewusst auf.



## UNSERE AUSSAGEN SIND KLAR UND KONKRET

Wenn wir reden, schreiben und uns austauschen, wollen wir den Mehrwert vermitteln, den wir schaffen. Wir formulieren daher auf den Punkt, sorgen für Klarheit. Dabei hilft uns eine klare Haltung. Wir belegen unsere Aussagen mit Argumenten, konkreten Daten und Referenzen. Tabellen und Grafiken lockern Texte auf. Wir nehmen uns Zeit, die Dinge zu durchdringen und uns eine Meinung zu bilden.



## Wertschaffend

Unser Ziel: Nutzen schaffen.

## Verlässlich

Unser Ziel: Sicherheit geben.



## WIR SIND VERBINDLICH

Wir übernehmen die Verantwortung für das, was wir tun – für unser Team genauso wie für unser Unternehmen. Wir wissen, dass wir als DB System verlässliche Lösungen finden. Wenn wir dies ausstrahlen, geben wir dem anderen Sicherheit. Wir versprechen nur das, was wir halten können. Und wenn wir etwas versprechen, unternehmen wir alles, um die Zusage einzuhalten. Und wenn wir etwas nicht halten können, sprechen wir es an. Das stärkt das Vertrauen in uns.



## WIR SPRECHEN ÜBER LÖSUNGEN

Unser Kunde interessiert sich in der Regel nicht für die Technik, sondern für die Lösung. Wir vermitteln Sicherheit, indem wir beispielsweise an Bekanntes anknüpfen und auch über Details Bescheid wissen. Wenn etwas schiefgegangen ist, sprechen wir darüber, wie wir es zukünftig besser machen wollen, und zeigen neue Lösungswege auf.

# DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Customer Centricity ist eine Haltung. Customer Centricity heißt, konsequent vom Kunden her zu denken und gemeinsam mit ihm zu handeln. Kunden sind für uns Endkunden (alle Kunden der DB) sowie Anwender und Auftraggeber im Konzern. Wir nehmen ihren Blickwinkel ein, um ihre Bedürfnisse zu verstehen und zu erfüllen. Dabei begeistern wir unsere Kunden. Customer Centricity betrifft uns alle. Jeder von uns ist verantwortlich.



**ALS MITARBEITER VON DB SYSTEM SORGE ICH FÜR AUSSERGEWÖHNLICHE KUNDENERLEBNISSE.**

## KONKRET BEDEUTET CUSTOMER CENTRICITY FÜR MICH:

**ICH HABE** das gleiche Ziel wie mein Kunde. Wir arbeiten an einer gemeinsamen Sache.

**ICH DENKE** vom Kunden her.

**ICH WILL** für jeden einzelnen Kunden Mehrwert schaffen. Das setzt voraus, dass ich seine Bedürfnisse und sein Geschäft kenne.

**ICH BERATE** meinen Auftraggeber proaktiv, um die Anwender und Endkunden zu begeistern.

**ICH KENNE** den Nutzen unserer Leistungen und vermittele ihn meinem Kunden.

**ICH BIN** mir bewusst, dass meine Handlungen und Entscheidungen auf den Kunden wirken.



# DER ANDERE BLICKWINKEL



VON ...

ZU ...



„Unser Kunde ist schwierig.“

„Mein Kunde steht unter hohem Druck.“

„Wir sollten Technik X einführen.“

„Mit X könnte mein Kunde ...“

„Unser Kunde bombardiert uns mit Anforderungen, die wir fachlich nicht einordnen können.“

„Jetzt, wo ich das Geschäft des Kunden besser verstehe, schlage ich ihm laufend neue Möglichkeiten für sein Geschäft vor.“

„Wenn unsere Kollegen in Y nicht gepennt hätten, wäre das nicht schiefgegangen.“

„Zum Glück konnte ich meinen Kollegen in Y helfen, den Kundenwunsch zu erfüllen.“

„Das geht doch jetzt schon mit einem Workaround.“

„Ich fände es als Nutzer toll, wenn das so automatisch und schnell ginge.“

„Der Kunde agiert da völlig planlos.“

„Ich verstehe meinen Kunden jetzt und kann ihm besser helfen.“

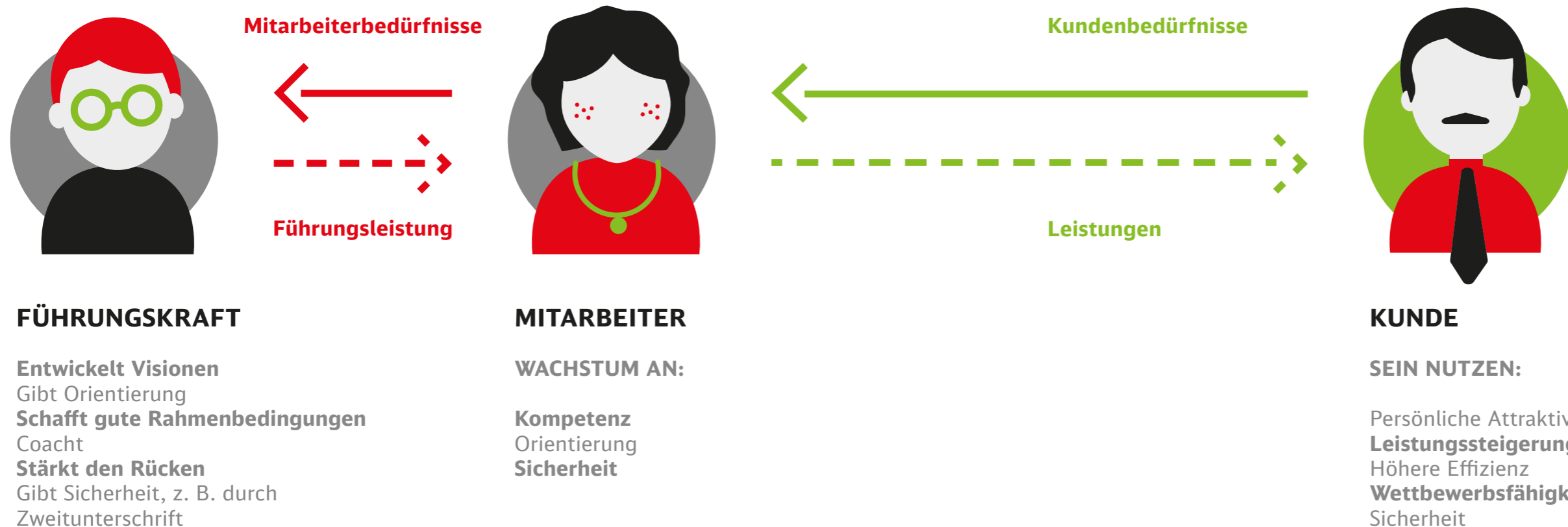
„Die bei der Bahn ...“

„Ich bin Eisenbahner.“

# AGIEREN AUF AUGENHÖHE

Führungskräfte für Mitarbeiter: Mitarbeiter, die sich in ihrer Vielfalt und Individualität entwickeln, die wachsen und eigenverantwortlich agieren, sind zufriedener.

**UNSERE NEUEN** Arbeitsweisen setzen ein Miteinander auf Augenhöhe voraus. In selbstorganisierten Teams und Netzwerken abseits von Abteilungshierarchien arbeiten wir schneller, effizienter und zuverlässiger, während die Führungskraft vor allem als Partner zur Seite steht und unsere fachliche und persönliche Entwicklung begleitet. Letztendlich beeinflusst das Agieren auf Augenhöhe nicht nur unmittelbar die Zusammenarbeit bei DB System. Auch kommen die Vorteile dort an, wo sie sich essentiell auf unser Geschäft auswirken – beim Kunden.



## UNSERE FÜHRUNGSKULTUR BASIERT AUF FOLGENDEN LEITGEDANKEN:

- Mein Kunde** ist mein Arbeitgeber.
- Mein Chef** ist mein Dienstleister; ich bezahle (erwirtschafte) das Gehalt meines Chefs.
- Ich bin** für meine Kompetenzentwicklung verantwortlich.
- Meine Führungskraft** ist mein erster Personalentwickler.
- Wir** agieren nach dem Prinzip: auf gleicher Augenhöhe.
- Wir** fördern Netze statt Pyramiden.



# GELEBTER FÜHRUNGSALLTAG



## BEISPIEL

Temporäre, selbstorganisierte und interdisziplinäre Teams (z. B. Service-Teams, Kunden-Teams) bearbeiten selbstständig und eigenverantwortlich spezielle Themen.

## DIE FÜHRUNGSKRAFT...

**Vertraut** ihren Mitarbeitern (loslassen statt kontrollieren).

**Steht** bei Bedarf als Partner zur Verfügung.

**Gibt** Feedback.

**Inspiziert.**

**Unterstützt** bei Weiterbildungsbedarf.

**Stärkt** den Rücken und schafft gute Rahmenbedingungen.

**Interessiert** sich für den Fortschritt der Arbeiten.

**Hilft** Probleme zu beseitigen.



## BEISPIEL

In Kundengesprächen haben fachliche Experten das Sagen. Schließlich kennen sie sich in ihrem Fachgebiet am besten aus.

## DIE FÜHRUNGSKRAFT...

**Erläutert** dem Kunden den Mehrwert dieser Vorgehensweise.

**Stärkt** dem Experten den Rücken.

**Traut** dem Experten seine neue Rolle zu.

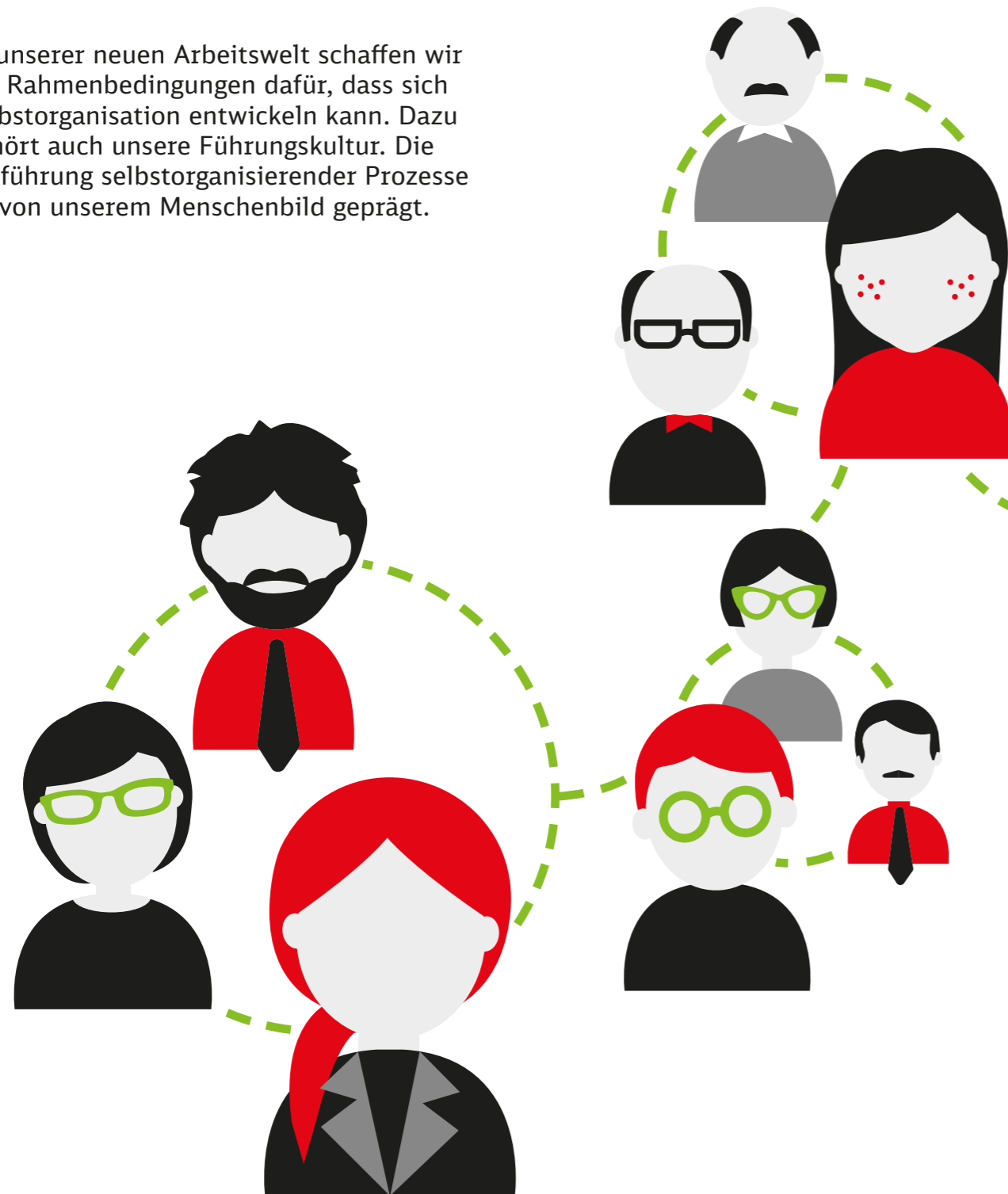
**Interessiert** sich für den Fortschritt der Kundenbeziehungen.

**Zeigt** dem Experten Wertschätzung für dessen Arbeit und lobt Fortschritte.

**Ist** Developer, Enabler, Leader und Networker.

# WIR ORGANISIEREN UNS SELBST

In unserer neuen Arbeitswelt schaffen wir die Rahmenbedingungen dafür, dass sich Selbstorganisation entwickeln kann. Dazu gehört auch unsere Führungskultur. Die Einführung selbstorganisierender Prozesse ist von unserem Menschenbild geprägt.

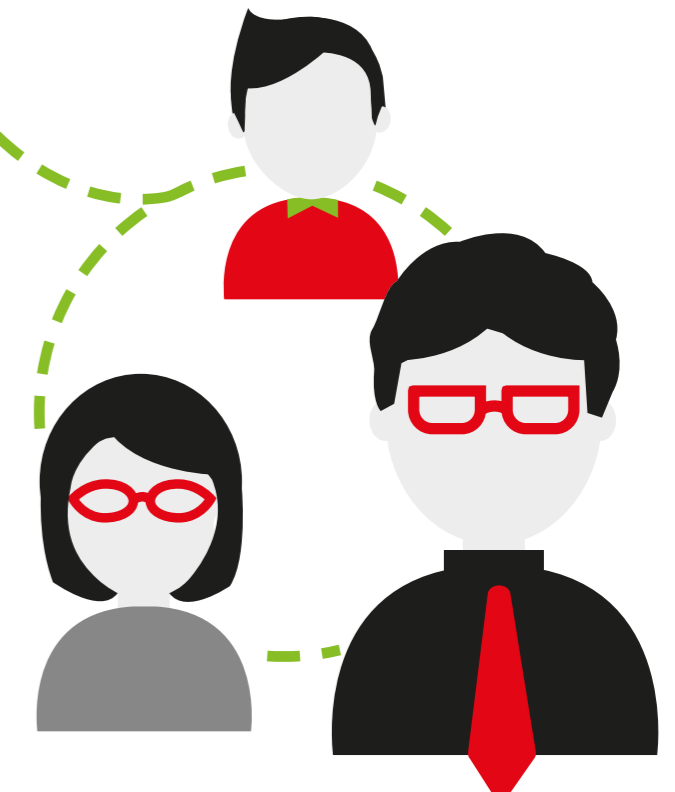


„Wir sind in Teams organisiert, die sich selbst steuern. Wir planen und entscheiden gemeinschaftlich und liefern Teamergebnisse. Unser Team ist abteilungsübergreifend aufgestellt. Wir erbringen Leistungen von Anfang bis Ende und stehen in direktem Kontakt mit dem Kunden.“



„Wir arbeiten transparent und legen unsere Teamziele und -ergebnisse offen. Informationen, Berichte und Arbeitsaufteilungen bereiten wir verständlich und nachvollziehbar auf. Jeder kann von unserem Wissen profitieren. Wir denken ganzheitlich und in verschiedenen Szenarien.“

„Wir sehen unsere Unternehmensziele im Kontext, da die Märkte sehr dynamisch sind. Unsere Ziele sind relative Ziele, die sich am Kundennutzen orientieren. Aber wir haben klare Erfolgskriterien. Als Team richten wir uns auf den Gesamterfolg aus: Individualziele werden zu Teamzielen.“



# FLEXIBEL UND WENDIG: WIR ARBEITEN AGIL

Wir arbeiten in dynamischen und sehr komplexen Umfeldern, in denen die Rahmenbedingungen sehr schnell wechseln und nicht mehr vorhersagbar sind. Mit klassischer Planung kommen wir nicht weiter. Deshalb arbeiten wir in agilen Arbeitskulturen und selbstorganisierten Teams, um flexibel zu sein, Dinge auszuprobieren und uns schrittweise erforschend der Lösung zu nähern. Agilität bedeutet für uns:

**Jeder im Team** wirkt aktiv und eigenständig mit.

**Alle** fokussieren sich auf den Kundennutzen.

**Konsequenter** Fokus aller Teammitglieder liegt auf der Werterbringung.

**Die Phase** der Planung ist kurz.

**Die Umsetzung** erfolgt schrittweise, Teilergebnisse werden schnell überprüft.

**Das Team priorisiert** und optimiert stets seine Arbeitsschritte. Dadurch erhöht sich die Qualität.

**Jedes Teammitglied** ist in der Lage, flexibel und dynamisch auf Veränderungen zu reagieren.

**Aktivitäten**, Ziele und Ergebnisse sind stets transparent für alle Beteiligten.

**Erfolg** ist, wenn Wert für den Kunden geschaffen wurde.

**Wir wissen, dass wir nicht in allen Bereichen agil arbeiten können. Aber Agilität entspricht der Art und Weise, wie wir unsere Organisation beleben und unsere Unternehmenskultur entwickeln wollen.**

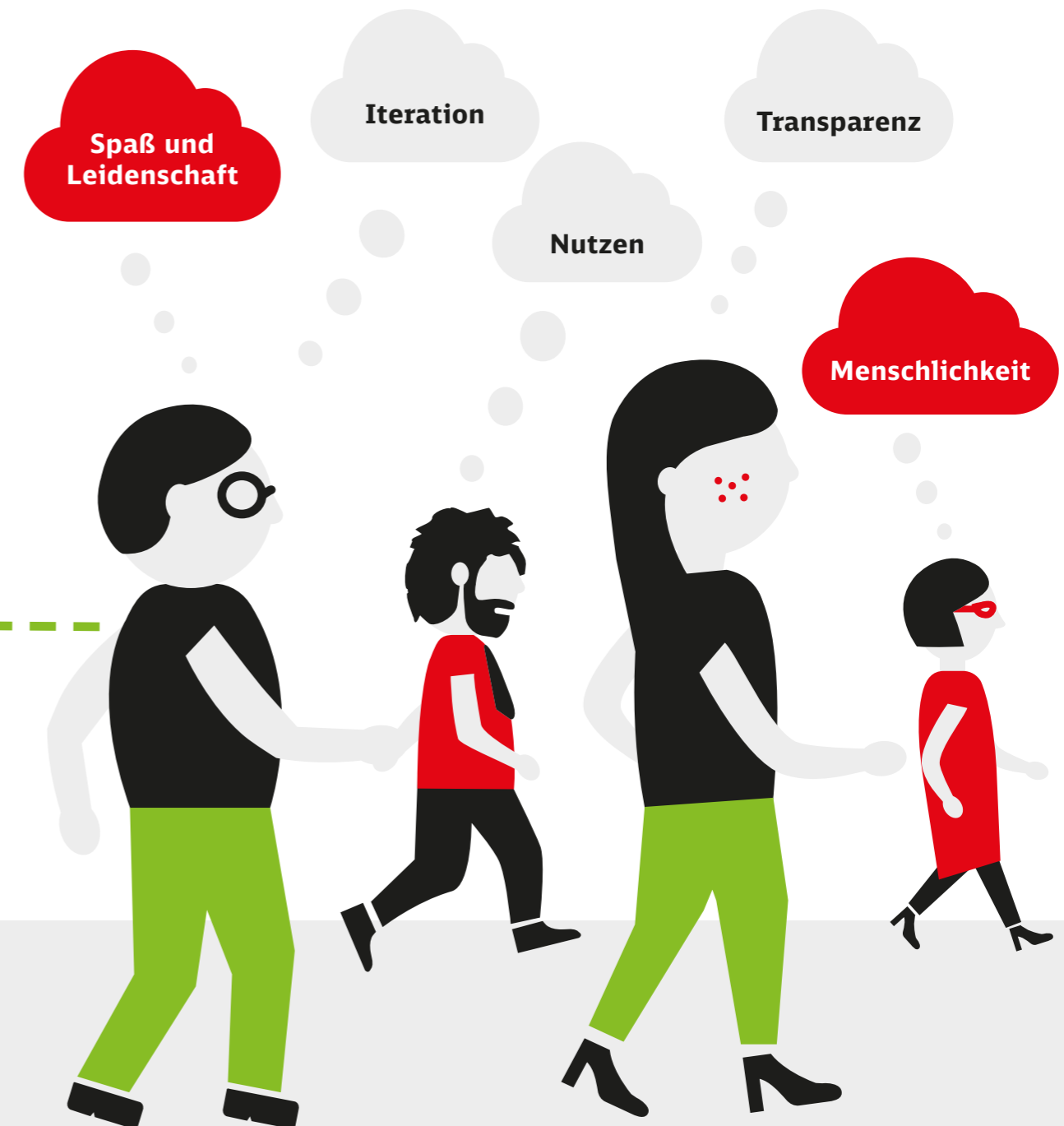
Wir sind Individuen mit unterschiedlichen Persönlichkeiten. Deshalb haben wir ein paar einfache Regeln, die uns helfen, erfolgreich miteinander zu arbeiten:

**Respekt** vor der Meinung anderer.

**Mut**, Fehler zu machen und auf Missstände hinzuweisen.

**Neugier** auf Neues und Vielfalt.

**Wertschätzendes** und konstruktives Feedback.





# WIR SIND DIGITALISIERER

Über die IT sind wir Teil aller Kernprozesse der Deutschen Bahn. Das versetzt uns in die Lage, das Geschäft der Bahn über Digitalisierung voranzutreiben und zu steuern. Damit wirken wir auf technischer Ebene, beeinflussen aber auch Geschäftsmodelle, die Art des Denkens und die Organisation unserer Kunden. Darauf können wir mehr als stolz sein, denn wir halten das Geschäft der Bahn stabil und bringen gleichzeitig Innovationen in den Konzern. Das tun wir aus unseren drei Rollen heraus, in denen wir agieren. Mit ihnen erkennen wir die unterschiedlichen Bedürfnisse des Kunden und setzen sie wertschöpfend um.



## IT INTEGRATOR UND ENABLER

Wir gestalten das IT-Ökosystem des Bahn-Konzerns und bieten unseren Kunden die besten (internen oder externen) Lösungen für ihr Business.



## DIGITAL INNOVATOR

Wir machen unsere Kunden durch Zugang zu Digitalisierung und Innovation in ihren Geschäften erfolgreicher.



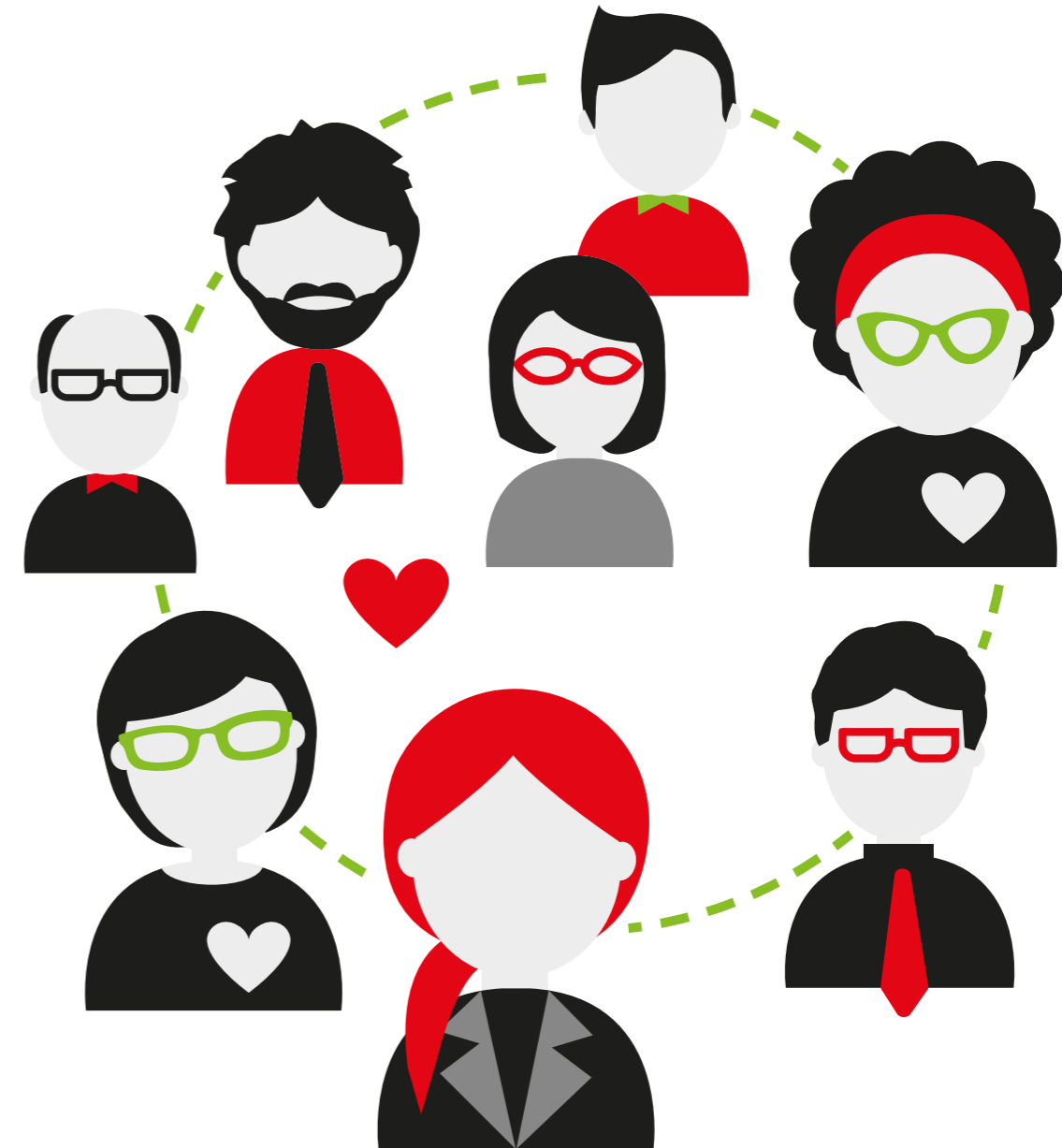
## IT SERVICE PROVIDER

Wir besitzen eigene Fähigkeiten, wo dies aus Konzernsicht geboten oder wirtschaftlich ist, und steuern externe Leistungen wertschöpfend.

# GEMEINSAM SIND WIR DIE ZUKUNFT

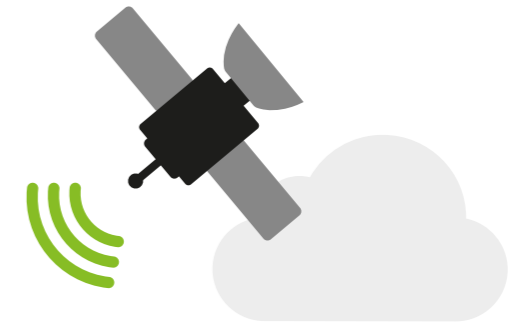
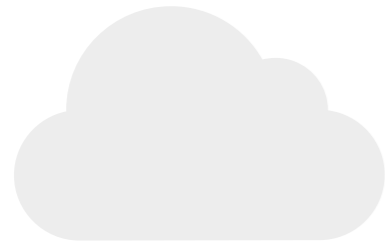
Wir wollen, dass unser Kunde uns vertraut. Sucht er nach der Lösung für ein Problem, sind wir sein Partner. Wir haben die Antworten parat oder beraten ihn, bevor das Problem auftritt.

Und wie schaffen wir das? Indem wir Vertrauen aufbauen. Vertrauen ist das Resultat von gegenseitigem Verständnis, Respekt, Verlässlichkeit und persönlichem Austausch. Vertrauen ist auch das Ergebnis eines klaren Bildes, das wir als Unternehmen abgeben. Wenn andere wissen, mit wem sie es zu tun haben, und wenn sie das Gefühl haben, verstanden zu werden, dann vertrauen sie uns. Dieses Ziel erreichen wir nur als Gemeinschaft – also nur mit dir.



**VERTRAUEN IST DAS, WAS ZÄHLT.** Insbesondere zwischen uns Systemanern. Dass wir uns gegenseitig auf uns verlassen können, ermöglicht Selbstentfaltung und macht uns als Organisation stark.





Das, was wir für unsere Kunden tun, und welche Werte uns dabei leiten, tragen wir selbstbewusst nach außen: Wir treiben das Geschäft der Bahn voran, indem wir es digitalisieren. Dies gelingt uns, weil wir miteinander agieren.

# UNSERE WELT IN ZAHLEN



Bei uns arbeiten **70 VERSCHIEDENE NATIONALITÄTEN** zusammen. Wir sind wirklich vielfältig! Die meisten von uns kommen aus **DEUTSCHLAND, RUSSLAND, POLEN UND DER TÜRKEI**.

Wir mögen uns und halten zusammen. Unsere **FLUKTUATIONSRATE** beträgt **3 %**.



Bei uns arbeiten ca. **3.600 MITARBEITER** täglich an den digitalen Themen von DB System.

Wir sind erfahren – unser Durchschnittsalter beträgt **45 JAHRE**.

Rund **25 %** von uns sind **FRAUEN**.

**NICHT NUR WIR SIND NEUGIERIG:** Rund 1.500 interessierte Besucher begrüßen wir pro Monat in unseren Innovationshubs. Von A wie Arriva bis Z wie Zukunft Bahn.



**WIR KÜMMERN** uns um den Nachwuchs. Pro Jahr kommen **CA. 185 BERUFSANFÄNGER** dazu. Unsere Auszubildenden übernehmen wir nahezu zu **100 %**.

Die Datenerhebung betrifft DB System Deutschland. Stand Q1 2016

# EIN KLEINER TRAININGS- PARCOURS FÜR SYSTELANER



SO VERHALTEN WIR UNS.

**ÜBUNG MACHT DEN  
MEISTER!**

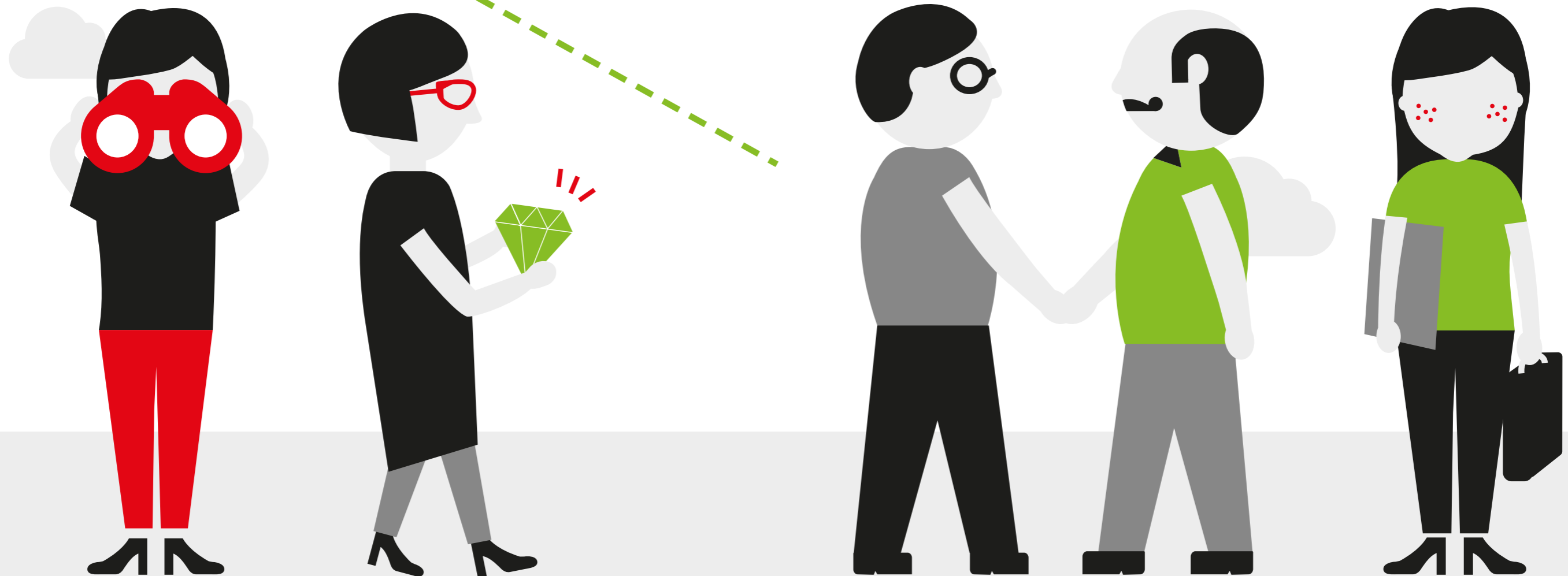
SO SPRECHEN WIR.

# EIN PAAR VERHALTENS- TIPPS

Jede persönliche Begegnung ist ein emotionales Erlebnis. Und emotionale Erlebnisse bleiben besonders lange in Erinnerung. Unser individuelles Verhalten wird vom Kunden als „System-Verhalten“ wahrgenommen und oft verallgemeinert. Daher haben wir ein paar Verhaltenstipps formuliert. Verhalten wirkt gegenüber Kunden genauso wie gegenüber Partnern und Kollegen.



**JEDER EINZELNE VON UNS TRÄGT DAZU  
BEI, WIE UNSER UNTERNEHMEN WIRKT.**

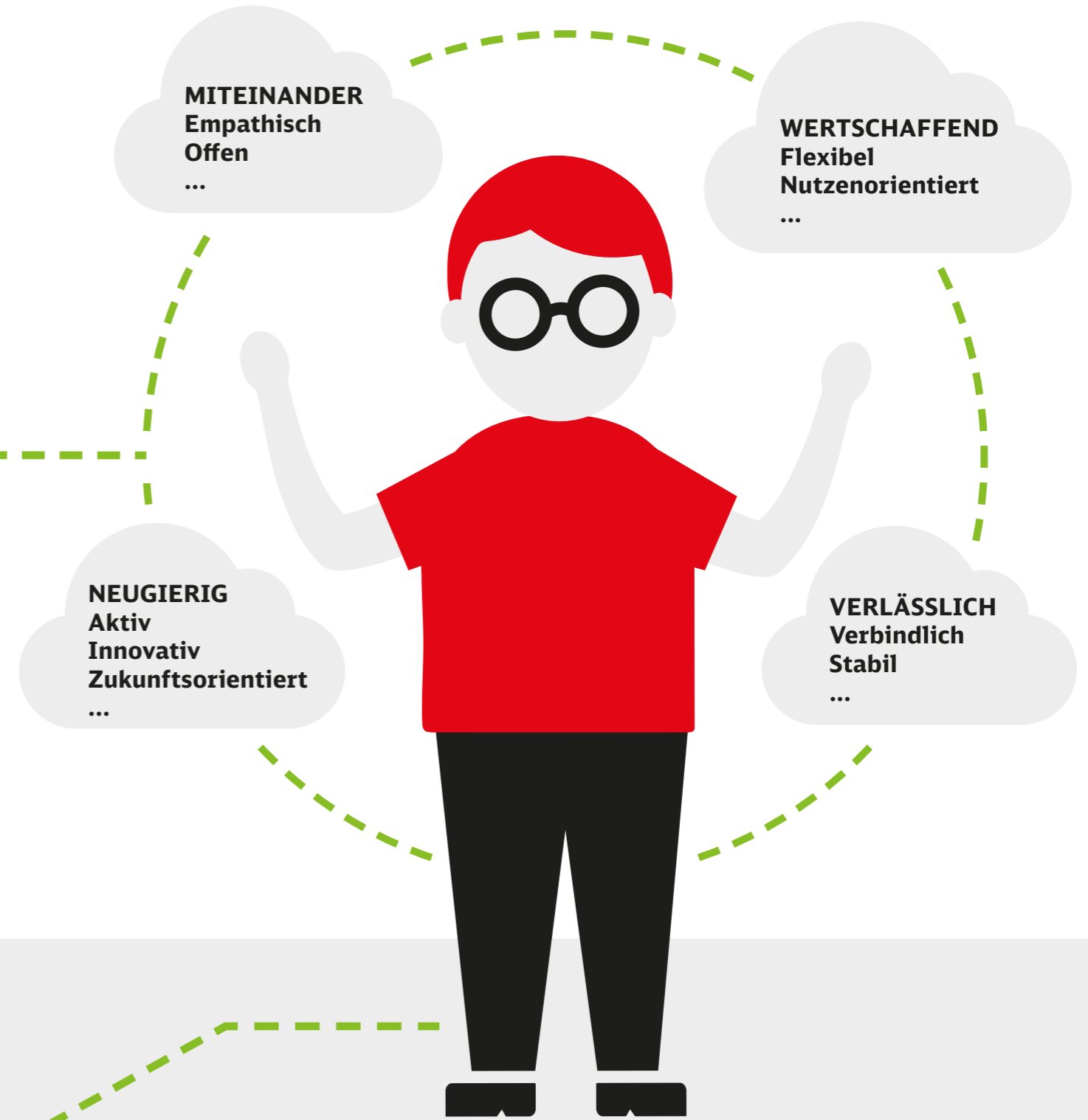


# WIR ENTWICKELN UNS WEITER

## FRÜHER WURDEN WIR SO WAHRGENOMMEN



## SO WOLLEN WIR WAHRGENOMMEN WERDEN





## AKTIV

### Wie wir wirken:

„Die denken mit und machen was draus.“

#### „Wir denken voraus.“

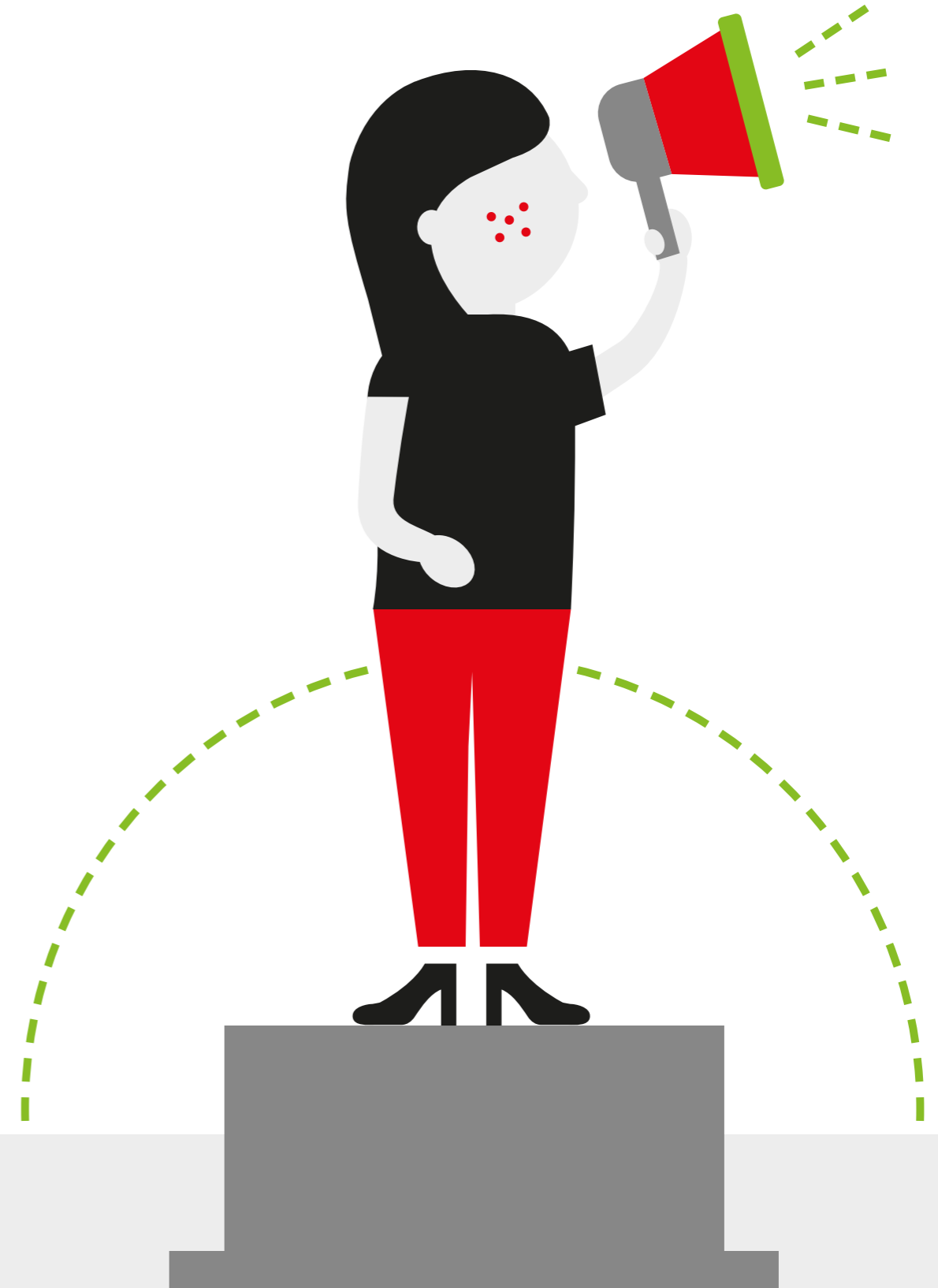
Wir liefern die Ideen für morgen und suchen eine zukunftsfähige Lösung für das Kundengeschäft heute.

#### „Wir erkennen übergreifende Zusammenhänge und leiten daraus die besten Lösungen im Sinne unseres Partners ab.“

Wir prüfen regelmäßig, ob sich bei der Lösungsfindung für einen Partner die Erfahrungen aus ähnlichen Aufgabenstellungen nutzen lassen oder neue Impulse eine noch bessere Lösung ermöglichen.

#### „Wir kennen das Geschäft unseres Gegenübers.“

Wie und womit arbeitet unser Gegenüber? Welchen Zwängen ist er unterworfen? Dieses Wissen setzen wir ein, um möglichen Problemen aktiv zu begegnen und um mögliche Synergien zu finden und zu nutzen.





## INNOVATIV

### Wie wir wirken:

„Die verharren nicht, sondern treiben.“

#### „Wir treiben Themen aktiv voran.“

Egal ob Projekt oder generelle Kundenbeziehung: Wenn wir Themen treiben, haben wir die Möglichkeit, Neues einzubringen und im Sinne unseres Gegenübers zu überzeugen.

#### „Wir hinterfragen Abläufe.“

Wenn wir Abläufe hinterfragen, geben wir uns und anderen die Chance, Potenziale zu heben und jeden Tag ein bisschen besser zu werden.

#### „Wir inspirieren andere und uns selbst.“

Neue Gedanken oder Anregungen, die uns begeistern, behalten wir nicht für uns. Wir tauschen uns aus und sprechen darüber. Dadurch können gemeinsam neue Lösungen entstehen.





## ZUKUNFTSORIENTIERT

### Wie wir wirken:

„Die sind vorne dabei.“

#### „Unser Geschäft entwickelt sich weiter – und wir mit.“

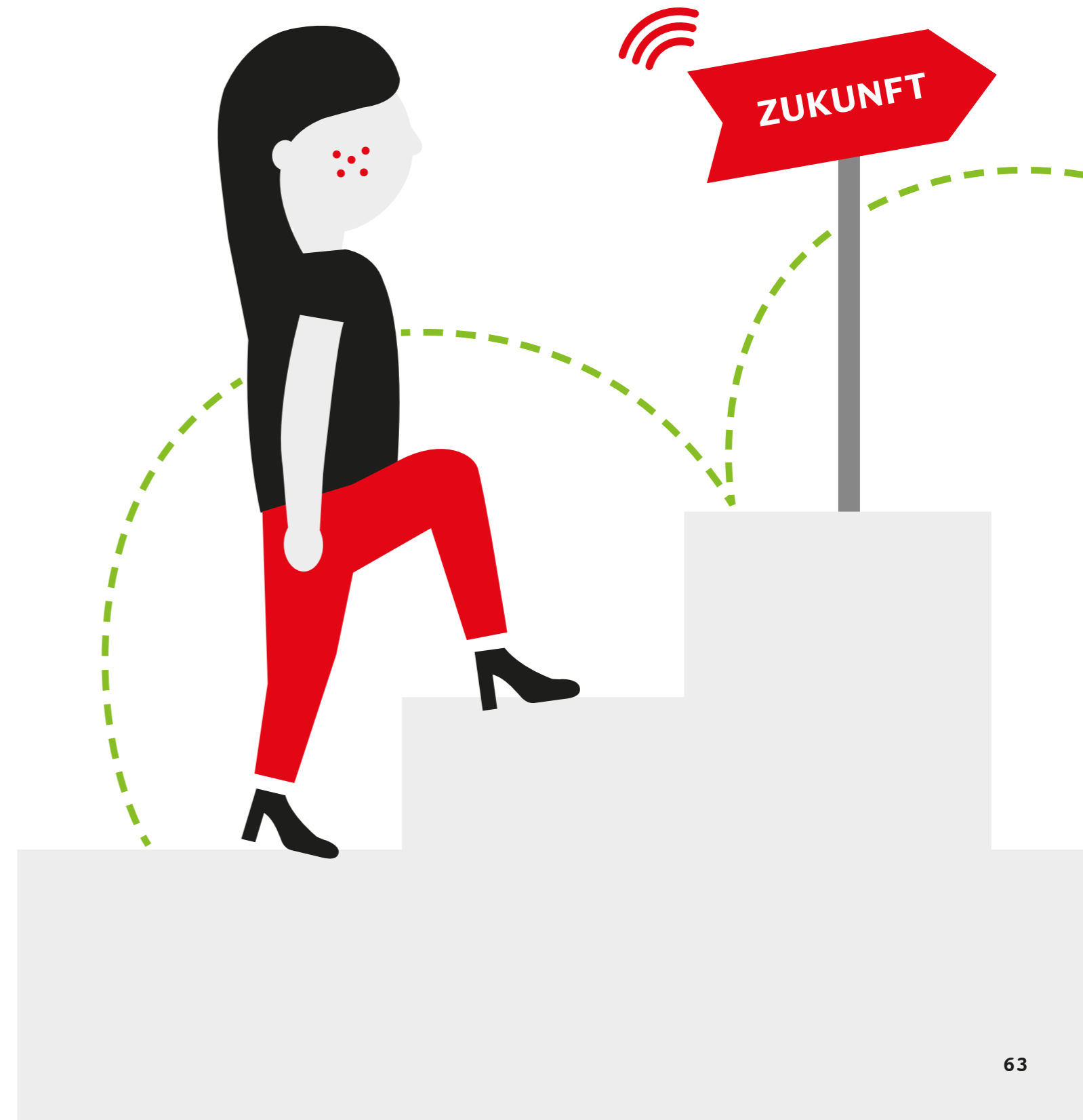
Wir sind die Know-how-Träger in Sachen IT. Damit das auch in Zukunft so bleibt, bilden wir uns regelmäßig weiter. So stellen wir sicher, dass wir auch in Zukunft der kompetente und fortschrittliche Ansprechpartner sind.

#### „Wir erkennen sich bietende Möglichkeiten und nutzen sie.“

Jede Möglichkeit zur Verbesserung und Synergienutzung bei uns und anderen ist eine Chance, das Geschäft unseres Gegenübers und unser Geschäft weiterzuentwickeln. Wir nutzen diese Chance.

#### „Wir gestalten das Heute mit dem Blick auf morgen.“

Kein Geschäft wandelt sich so schnell wie die IT. Wir behalten die Trends von morgen heute im Blick und beziehen sie in unsere Planung mit ein. Damit machen wir die IT im Konzern zukunftssicher.







## EMPATHISCH

**Wie wir wirken:**  
„Die verstehen mich.“

**„Es treibt uns an, unseren Partner erfolgreich zu machen.“**

Erfolgreich zu sein, motiviert. Unsere Partner erfolgreich zu machen, ist auch unser Erfolg.

**„Wir nehmen bewusst die Perspektive unseres Kunden ein.“**

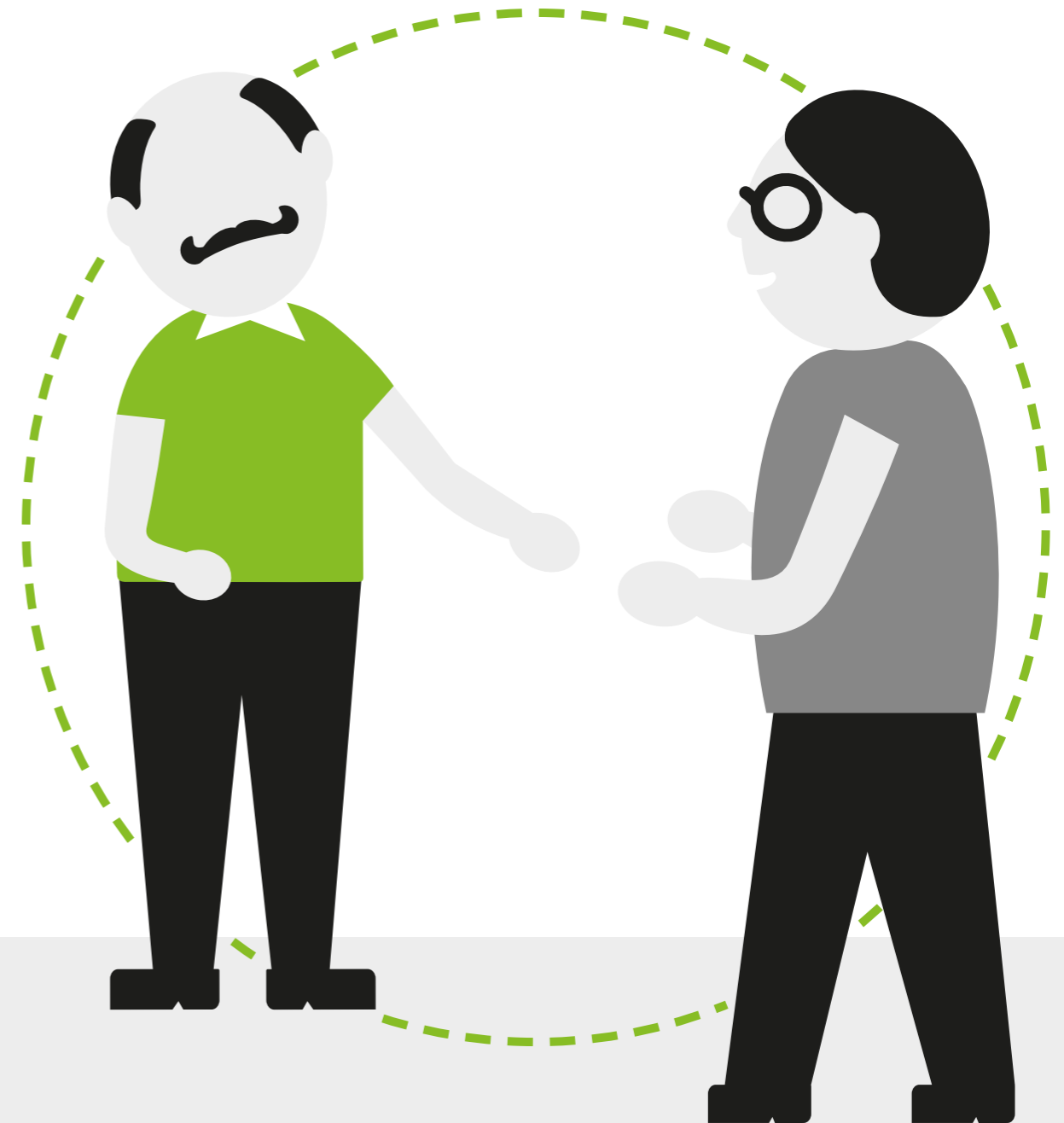
Wenn wir uns in unseren Kunden hineindenken, verstehen wir seine Welt und seine Bedürfnisse besser. Wenn ich meine eigene Perspektive zurücknehme, um die Kundenperspektive einzunehmen, kann ich mein Handeln und meine Entscheidungen besser reflektieren und dazu beitragen, Missverständnisse zu vermeiden.

**„Wir verstehen die Ziele des anderen in dessen Kontext.“**

Jeder von uns möchte gern in seinem Tun das Beste erreichen. Missverständnisse und Konflikte entstehen aus unterschiedlichen, nicht abgestimmten Zielen. Wir begreifen die Handlungen unseres Gegenübers immer im Kontext seiner Ziele.

**„Wir akzeptieren die Wahrnehmung des anderen.“**

Unterschiedliche Menschen haben immer unterschiedliche Wahrnehmungen zu verschiedenen Themen. Es gibt keine richtigen und falschen Wahrnehmungen, nur unterschiedliche. Wir akzeptieren die Wahrnehmung unseres Gegenübers und bewerten sie nicht.





## OFFEN

### Wie wir wirken:

„Die beziehen mich wirklich ein.“

#### „Wir kommunizieren unsere Ziele offen.“

Wenn wir unsere Ziele klar kommunizieren, können wir mit unserem Gegenüber sicherstellen, dass diese Ziele seine Bedürfnisse berücksichtigen. Gemeinsam können wir ein Vorgehen erarbeiten, das seine und unsere Ziele unterstützt. Wir stellen so sicher, dass wir den Kunden von Beginn an integrieren.

#### „Wir arbeiten geschäftsfeld- und abteilungsübergreifend.“

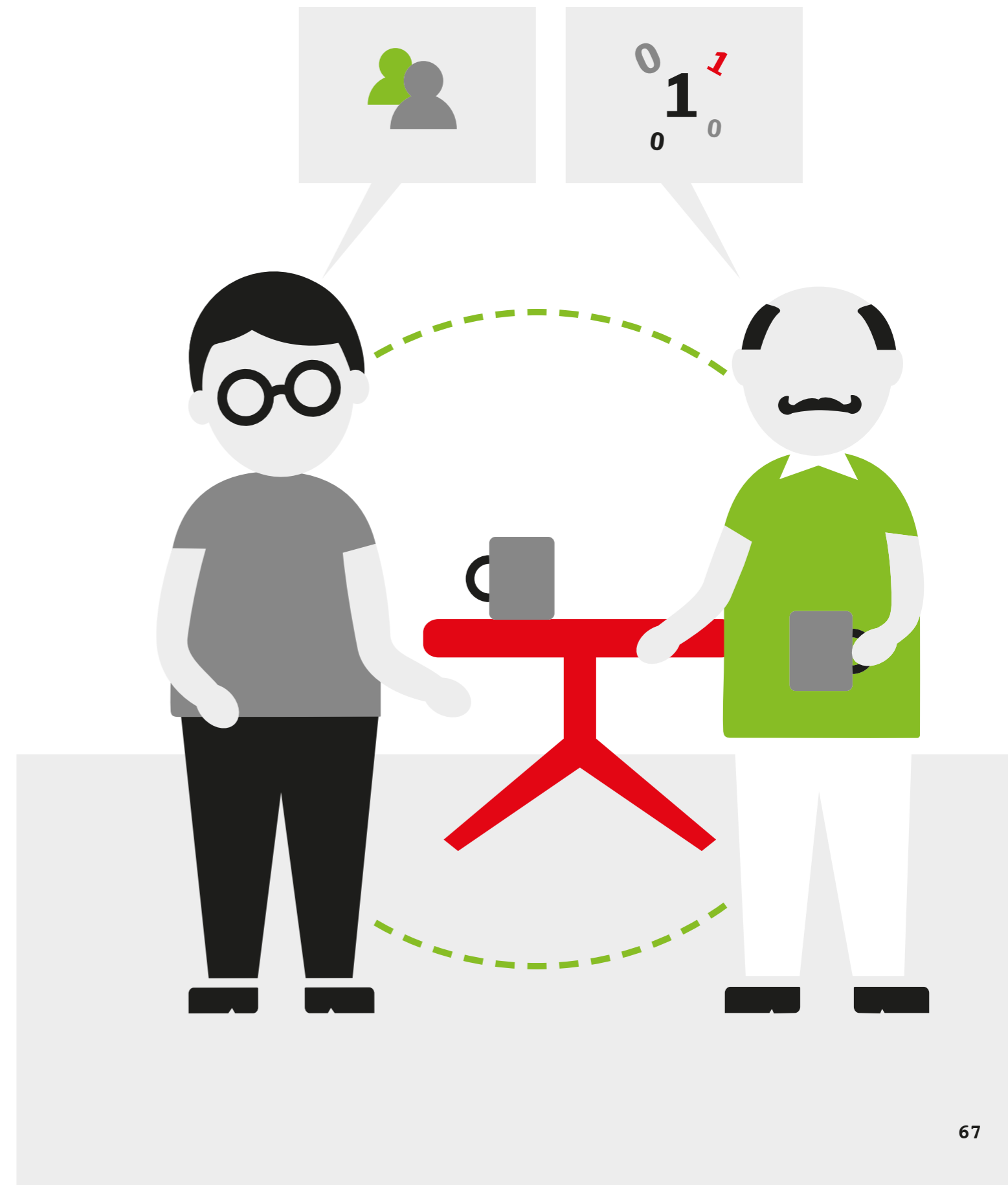
Wir denken und arbeiten in Netzwerken, nicht in Silos. Wenn wir dieses Bild vor Augen haben, fällt es uns leichter, uns mit Kollegen und Kunden auszutauschen und Netzwerke zu bilden. Gute Beziehungen stärken uns in unserer Arbeit und schaffen für alle Beteiligten Synergien.

#### „Wir kommunizieren zu erwartende Herausforderungen und wecken Verständnis.“

Wenn wir zu erwartende Hürden offen benennen, geben wir uns und unserem Gegenüber die Chance, proaktiv damit umzugehen. Herausforderungen und Stolpersteine, die bekannt sind, verlieren dadurch ihren Schrecken.

#### „Wir geben strukturiert Feedback und fordern es auch ein.“

Wenn wir unsere Beobachtungen und Ideen unserem Gegenüber so mitteilen, dass er die Information offen aufnehmen kann, unterstützen wir die Lösungsfindung. Auch bitten wir unsere Gesprächspartner aktiv um konstruktives Feedback, um unsere Themen von mehreren Perspektiven aus zu beleuchten und stets zu verbessern.





## FLEXIBEL

### Wie wir wirken:

„Die orientieren sich an der Sache, nicht an Vorschriften.“

#### „Wir begreifen sich ändernde Ziele als Herausforderung.“

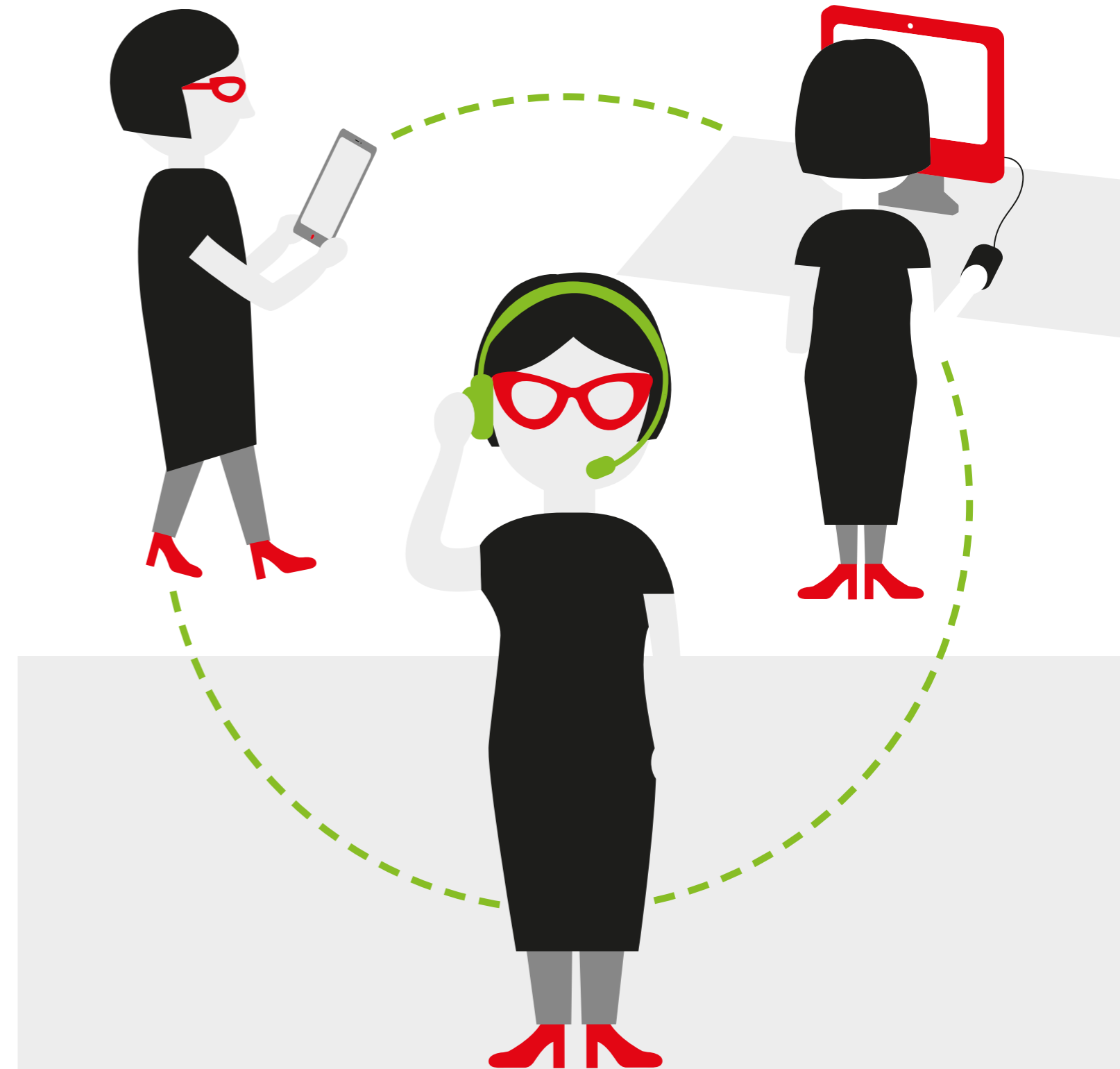
Wenn sich ein Ziel ändert, hat sich offenbart, dass das ursprüngliche Ziel nicht (mehr) richtig ist. Wir haben also die Chance, am tatsächlich Notwendigen zu arbeiten, anstatt an dem Alten festzuhalten.

#### „Wir schaffen Mehrwert – und stellen dies auch so dar.“

Wir zeigen den Mehrwert und Nutzen unserer Lösungen und Angebote für das Geschäft unseres Kunden auf. Unsere Preise sollten beispielsweise das mögliche Einsparpotenzial widerspiegeln. Ist kein monetäres Einsparpotenzial gegeben, stellen wir den eigentlichen Mehrwert deutlich dar. Dies gelingt umso besser, je besser wir das Geschäft unseres Kunden verstehen.

#### „Wir zeigen Alternativen auf.“

Viele Wege führen zum Ziel. Wenn wir unserem Kunden Alternativen aufzeigen, geben wir ihm die Chance, die Wahl zu treffen, die für ihn die richtige ist. Im Austausch und in der Diskussion mit uns.





## NUTZENORIENTIERT

### Wie wir wirken:

„Die wollen meinen Erfolg.“

#### „Kundennutzen geht vor Gewinnmaximierung.“

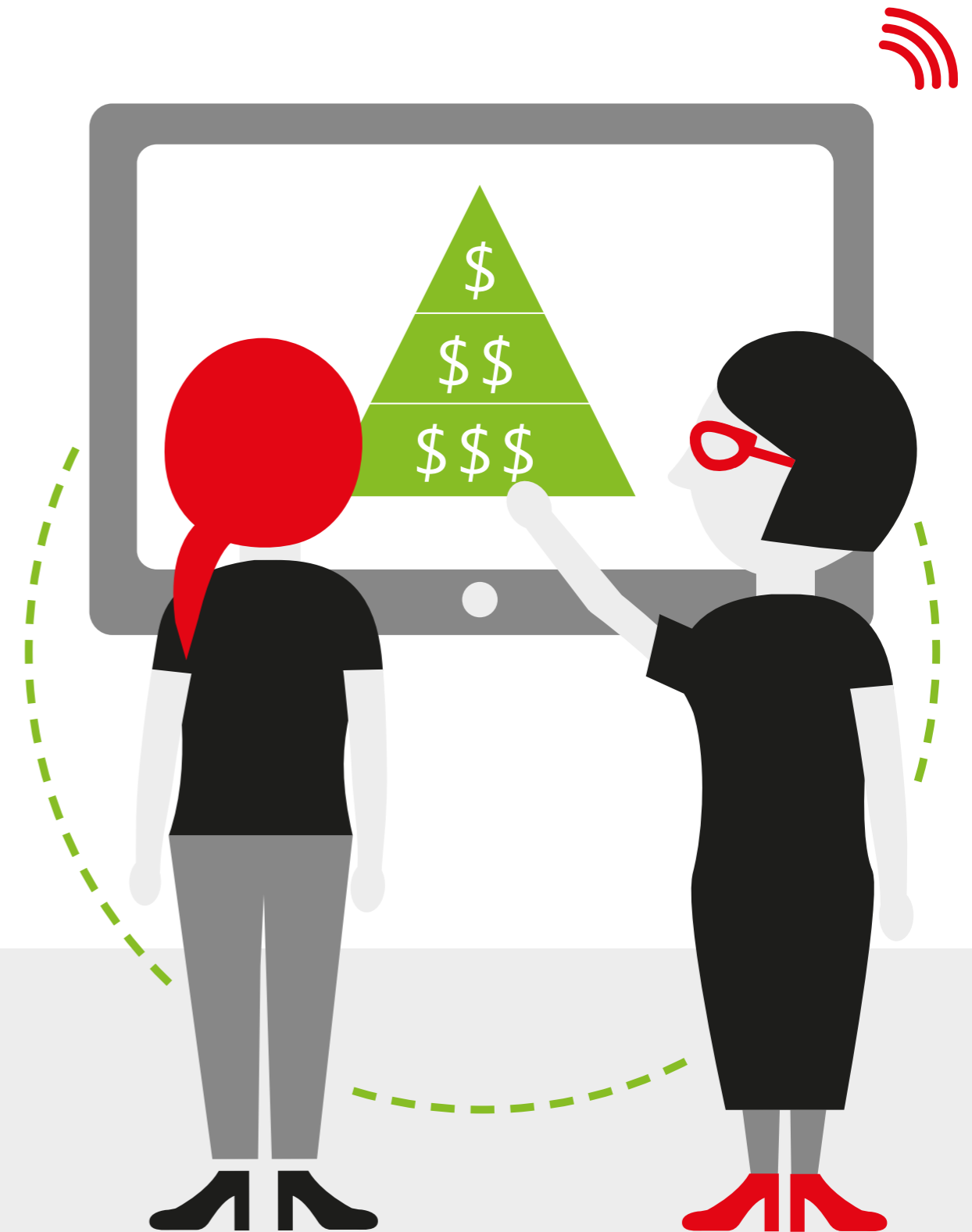
Wenn wir an einer Lösung arbeiten, stellen wir den Nutzen für den Kunden in den Mittelpunkt der Lösungsentwicklung. Es geht darum, bedarfsgerechte Lösungen zu liefern und unseren Kunden erfolgreich zu machen. Die Gewinnmaximierung ist nicht unsere oberste Maxime. Wir stellen den Mehrwert, den die Lösung für den Kunden hat, deutlich dar.

#### „Wir kennen und kommunizieren den Mehrwert unserer Lösungen selbstbewusst.“

Wir erarbeiten den Mehrwert unserer Lösungen und Leistungen und kommunizieren ihn auch. Diese Information hilft unseren Auftraggebern, ihre Entscheidung für DB System zu vertreten bzw. zu bestätigen.

#### „Wir denken ganzheitlich und berücksichtigen die gesamte Kundenkette.“

Wenn wir unseren Kunden beraten, denken wir die Kundenkette zu Ende. Ist unser Auftraggeber CIO, hat er seinen Fachbereich als Kunden. Der Fachbereich wiederum hat beispielsweise einen Regionalbereich als Kunden und dieser Regionalbereich wiederum hat die Reisenden als Endkunden.





## VERBINDLICH

**Wie wir wirken:**  
„Die halten Wort.“

**„Wir kommunizieren eindeutig und unmissverständlich.“**

Wenn wir klar und unmissverständlich kommunizieren, verschwenden wir keine Zeit und Energie für Fehlentwicklungen aus Missverständnissen. Stattdessen können wir uns auf die klar benannten Ziele fokussieren.

**„Wir übernehmen die Verantwortung gegenüber unseren Kollegen und Kunden.“**

Wir alle repräsentieren gegenüber Dritten jeweils nicht nur unsere Abteilung und unseren Bereich, sondern auch unser gesamtes Unternehmen. Wir übernehmen für unser Tun die volle Verantwortung gegenüber dem Kunden, selbst dann, wenn wir nicht persönlich beteiligt waren.

**"Wir sind glaubwürdig, weil wir leben, was wir sagen."**

Wir wissen, dass wir als Experte, als Team oder als Unternehmen Lösungen für unseren Kunden finden. Wenn wir das ausstrahlen, geben wir unserem Gegenüber Sicherheit.





## STABIL

### Wie wir wirken:

„Die kümmern sich und sorgen dafür, dass es funktioniert.“

#### „Wir versprechen, was wir halten können.“

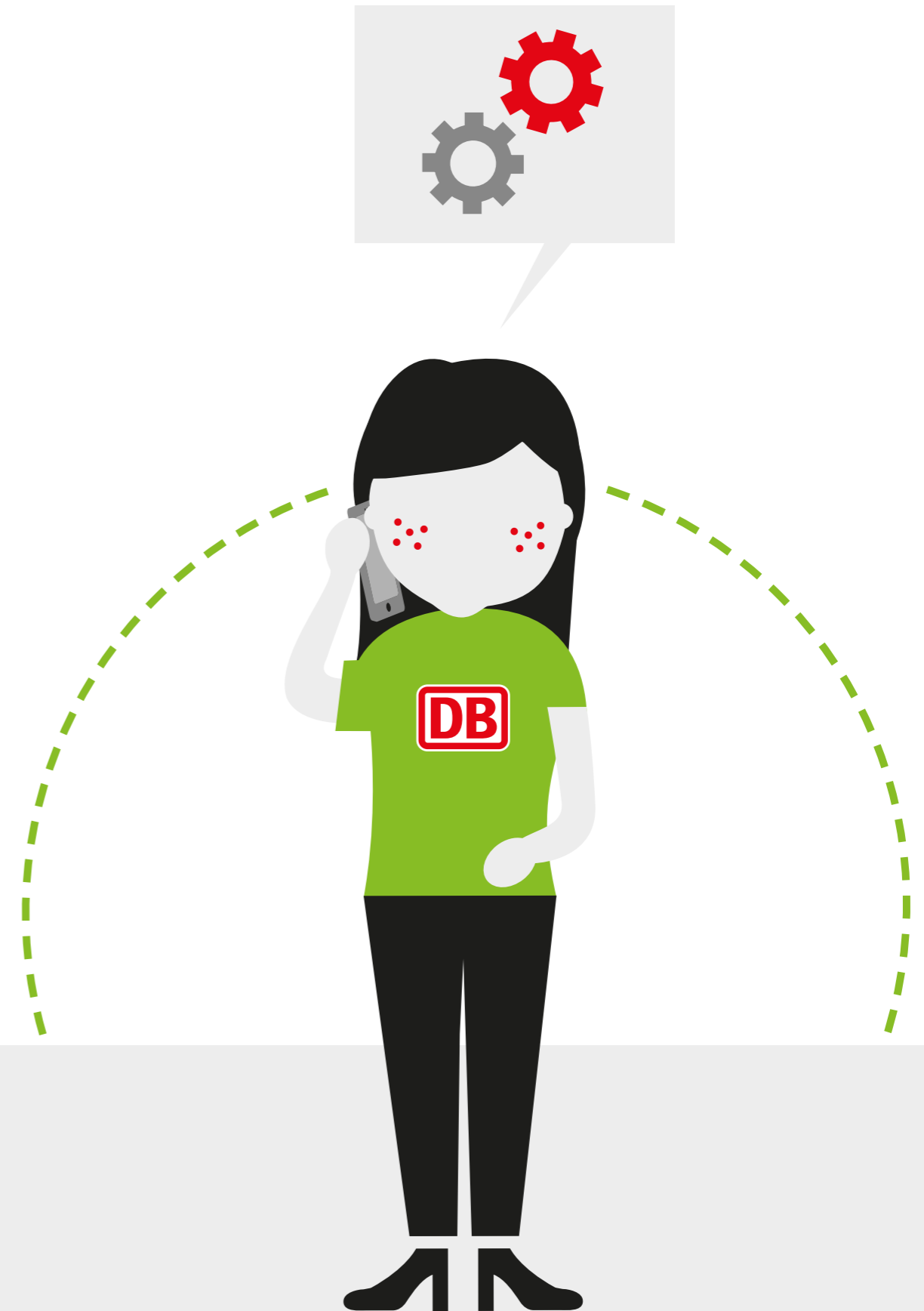
Unser Kunde vertraut uns und wir vertrauen uns. Zu diesem Vertrauen gehört, dass wir Zusagen einhalten. Wenn wir zusagen, unternehmen wir alles Menschenmögliche, um unsere Zusagen einzuhalten.

#### „Wir kennen die kurz- und langfristigen Ziele unseres Gegenübers.“

Welche Ziele hat mein Gegenüber? Was möchte er in einer Woche erreicht haben? Was in einem Jahr? Diese Informationen helfen uns, sein Verhalten zu verstehen, Priorisierungen zu setzen und ihn bei der Zielerreichung optimal zu unterstützen.

#### „Wenn wir etwas nicht wissen, wissen wir, wo wir Antworten finden.“

Niemand weiß alles. Wir sollten jedoch zumindest wissen, wer es weiß, oder auch jemanden kennen, der es weiß. Nur so stehen wir unseren Kollegen und Kunden als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung.



# UNSERE SPRACHE IST WIE WIR

Sprache ist ein wichtiger Teil unserer Unternehmensidentität und ist die Brücke zwischen uns und unserem Kunden. Daher achten wir nicht nur darauf, was wir sagen, sondern auch, wie wir es sagen.

„Ich“ und „wir“ sind persönlich und erzeugen Nähe.

Unsere Kunden interessieren sich nicht für IT oder für komplizierte technische Erklärungen. Sie wollen einfach verstehen, welchen Nutzen sie haben.

Beispiele aus persönlichen Erlebnissen machen Abstraktes anschaulich.

Wir versetzen uns in unseren Kunden, wenn wir formulieren – wir verwenden keine gekünstelte Sprache und wirken nicht arrogant.

Wir beschreiben komplizierte Sachen so einfach, dass sie jeder versteht. Ohne Abkürzungen, ohne Technik-Sprech.

Wir knüpfen an Bekanntes an, so dass uns der andere einfach folgen kann.

Es ist ganz einfach: Wir berücksichtigen konsequent unsere Werte in unserer Sprache.

Wichtige Botschaften verpacken wir in Geschichten.

Wir langweilen nicht.

Unsere Aussagen sind klar, konkret und glaubwürdig.



# KONTAKT

**Hast du Fragen oder Anregungen?  
Wir sind für dich da.**

**E-Mail**  
[db.system.kommunikation@deutschebahn.com](mailto:db.system.kommunikation@deutschebahn.com)



# IMPRESSUM

## DB System GmbH

Herausgeber:  
DB System GmbH  
Jürgen-Ponto-Platz 1  
60329 Frankfurt am Main

[www.dbsystem.de](http://www.dbsystem.de)

