

ELTRÖK

SICHERHEITSTECHNIK

NOTIFIER[®]
by Honeywell
PLATINUM PARTNER



ESSER

by Honeywell

GOLD PARTNER

Honeywell
MORLEY IAS
FIRE SYSTEM
PLATINUM PARTNER

DIN EN ISO 9001:2015
„Qualitätsmanagement“

Handbroschüre 2024

EWS MEDIA
GmbH & Co.KG

Unser Qualitätsmanagement zur Analyse und Darstellung verfügbarer Ressourcen



Im Einklang mit der VdS- Zertifizierungsstelle, haben wir bereits im letzten Jahr unsere Kernkompetenz als GMA- Errichterunternehmen die QM- Zertifizierung nach VdS 3403 (F) zu Grunde gelegt.

Durch die konsequente Umsetzung des Qualitätsmanagements ISO 9001 / VdS 3403 in unserem Unternehmen, kann es neben steigender Qualität, erleichterten Arbeitsbedingungen und Motivation der Mitarbeiter auch weiterhin zu zeitgemäßen Veränderungen eingefahrener Firmenabläufe kommen.

Nur durch eine weitergehende regelmäßige Bewertung der eingeführten betrieblichen Vorgaben ist der erreichte Qualitätsstandard innerhalb der Firma auf lange Zeit durchsetzbar. Jeder Mitarbeiter ist angehalten, neben dem konsequenten Umsetzen betrieblicher Abläufe, vorgegebener Verfahrensanweisungen, Dokumentationen und Materialeinsätzen mit der Fachkompetenz seiner Person seinen Beitrag dazu zu leisten. Mit der Erfüllung von übertragenen Leistungen und Verantwortungen, hat jeder Mitarbeiter einen erheblichen Einfluss auf das Betriebsergebnis und damit auf den Fortbestand und die Entwicklung unserer Firma.

Gerade in diesen Zeiten der wirtschaftlich äußeren Einflussnahme auf betriebliche Werte und bestehender Vorgehensweisen, ist ein QM- Organisationsmanagement unabdingbar. Nur die noch bessere Analyse und Darstellung von verfügbaren Ressourcen sowie weitere Optimierung der Arbeitsabläufe sind der Garant für Kundenzufriedenheit und unser stetiges Wachstum.



Neben dem persönlichen Anspruch zur Weiterentwicklung sollte bei jedem Mitarbeiter der Einsatz und das optimalere Nutzen vorhandener Ressourcen in allen Firmenbereichen angestrebt werden.

Nur bei stetigem Einsatz und Nutzen von neu eingeführten Vorgehensweisen, werden diese zur persönlichen Routine und damit zu einer wahrhaftigen Unterstützung von Prozessabläufen!

Ray Kehr Ingolf Danz Marcus Danz
Geschäftsführer ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG



ELTROK

Die Firma Eltrok Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG bietet Ihnen das komplette Leistungsspektrum der Schwachstrominstallation sowie eine umfangreiche Servicedienstleistung aus einer Hand.

In unserer Unternehmensstruktur realisieren wir heute verschiedenste Bauvorhaben im Auftrag von Generalunternehmen, Konzernen, Privatinvestoren, Kommunen und Elektrounternehmen im gesamten Bundesgebiet. Wir bieten unseren Auftraggebern die Sicherheit von mehr als 20 Jahren Erfahrung und Beständigkeit.

**Die vielseitigsten
Betätigungsfelder unserer
Firma werden umgesetzt in
Bauvorhaben wie:**

- » Industriebauten (BMW Formstudio, Logistik Conergy, Logistikhallen, Druckereien, Verdichterstationen, u. a.)
- » Medienzentren (Studio Harald Schmidt, EXPO, „Big Diet“, Filmstudio-MMC, Kinocenter Cinemax, u. a.)
- » Verbrauchermärkte (über 100 OBI Baumärkte, Hornbach Baumärkte, Toom Baumärkte, EKZ Märkte, Praktiker, REWE, Kaufland, EDEKA, u. a.)
- » Öffentliche Einrichtungen (Ministerien, Bildungseinrichtungen, Finanzämter, Arbeitsämter, Pflegeheime, Krankenhäuser, u. a.)

Neben den aufgeführten Referenzen kann unsere Firmengeschichte ebenfalls auf diverse Bauvorhaben im Wohnungs- | Büro- | Geschäftshäuser- und Hotelbau sowie diverse Hard- und Softwareentwicklungen zurückblicken.

Das erste Unternehmen der ELTROK Group mit dem Bereich der Schwachstromtechnik datiert seine Gründung auf den 24.10.1989.

Die Eltrok Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG steht für eine zukunftsorientierte, innovative, flexible und praxisorientierte Entwicklung. Unsere Firma ist VdS-angelernt, zertifiziert nach DIN 14675 sowie nach dem Qualitätsmanagement DIN EN ISO 9001.

Innovation, Weiterbildung und Informationsaustausch sind fest verankert in der Firmenpolitik

Unsere Firma ist bei unserer Kundschaft sowie den Partnerfirmen schon immer als dynamisches, flexibles und innovatives Unternehmen bekannt. Fester Bestandteil unserer Firmenphilosophie ist die Beständigkeit im Rahmen von partnerschaftlichem Zusammenarbeiten.

So kommt es regelmäßig in den Räumlichkeiten des ELTROK- Firmenhauptsitzes oder in Kunden-Seminarräumen zu Informationsveranstaltungen. Neben den innerbetrieblichen Meetings

(Jahreshauptversammlungen, Produktvorstellungen und Schulungen)

werden ebenso organisierte Firmentreffen

(Partnerschaftstreffen, Seminaren in Sachen Wirtschaft und Recht)

und öffentlichen Veranstaltungen

(Tag der offenen Tür und Firmenvorstellungen) abgehalten.

Neben der sozialen Komponente stehen die Zusammenkünfte als Grundstein und Anregung für Innovation, Weiterbildung und das Wissensmanagement.

Das positive Feedback der Teilnehmer bei jeder einzelnen Veranstaltung ist für das Fortführen dieser Maßnahmen im Sinne der ELTROK- Firmenphilosophie Wertschätzung und Ansporn zugleich!



Transparenz und Austausch an Informationen auf Basis von Offenheit und Vertrauen sind der Grundstein von Sozialkompetenz und dem Handeln nach firmenwirtschaftlichen Interessen.



Wachstum im Einklang mit Stabilität und Beständigkeit

Bereits bei der Gründung der EWS Media GmbH & Co. KG waren sich die Gesellschafter und die Geschäftsführung darüber einig, dass ein angestrebtes wirtschaftliches Wachstum der Firma immer als ein dynamischer Prozess sich stabilisierender Fachkompetenz entwickelt. Nach nun über 10-jährigem Firmenbestehen, sowie zahlreichen Anpassungen und Veränderungen in allen Bereichen der bestehenden Prozessabläufe, steht die Firma EWS Media als fachkompetenter Ansprechpartner für Klein-, Mittel- und Großprojekte.

In den Leistungsbereichen der Gebäudefunk- und Hörschleifentechnik sowie bei Beschallungs- und Sprachalarmierungsanlagen haben wir uns bei unserer Kundschaft sowie den Partnerfirmen als dynamisches, flexibles und innovatives Unternehmen einen Namen erarbeitet. So konnten wir zum Beispiel im letzten Geschäftsjahr, bei einem Vertragswert von über 1 M€, die technische Modernisierung der Großbeschallungsanlage in der Messe Hamburg realisieren. Unsere Fachkompetenz sowie Leistungsfähigkeit konnten wir weiterhin in umfangreichen Installationen von Sprachalarmierungs- und Gebäudefunkanlagen unter Beweis stellen, weiter ausbauen, stabilisieren und festigen.

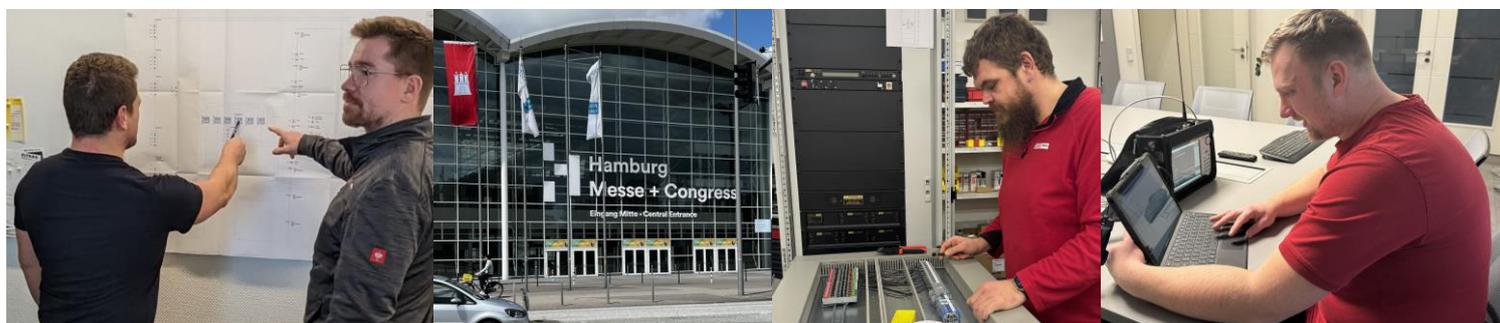
Mit Stolz blickt die Geschäftsleitung und alle Mitarbeiter auf die positive Firmenentwicklung und letztendlich auf die Fertigstellung jedes einzelnen Projektes, welches von der Planung bis zur Übergabe den erarbeiteten Qualitätsansprüchen unserer Firma entspricht.

Um unseren eigenen Ansprüchen und Verpflichtungen für ein weitergehendes dynamisches Firmenwachstum im Einklang mit den ständig wachsenden Kundenbedürfnissen sicherzustellen, ist der strategische Ausbau unseres Qualitätsmanagements in wichtigen Prozessbereichen auch im Jahr 2024 erforderlich!

Für den dazu erforderlichen Ausbau benötigter Ressourcen ist hierbei die bestehende partnerschaftliche Geschlossenheit innerhalb der ELTOK Group ein fester Bestandteil unserer zukunftsorientierten Stabilität und Beständigkeit!

Martin Ziegler

Geschäftsführer
EWS Media GmbH & Co. KG



Die Basisanalyse zum Thema „Interessierte Parteien und deren Erwartungen“ auf dem Prüfstand von Beständigkeit & Zuverlässigkeit

Auf der Grundlage durchgeführter Gespräche und Bewertungen des zurückliegenden Geschäftsjahres 2023, wurden nachfolgende Anforderungen und Erwartungen durch die in unseren Betriebsabläufe eingebundenen Parteien an unsere Firma ermittelt: Trotz immer noch andauernder Einschränkungen diverser Teuerungen in allen Nebenkostenbereichen sowie der weiterhin anstehenden Probleme bei Investitionen im Bausektor, wird der **Kunde** auch im Geschäftsjahr 2024 großen Wert auf die vertraute Zuverlässigkeit unserer Firma legen. An diesen Werten, einer kompetenten Beratung, eine transparente Angebotsausarbeitung, eine hohe Produktvielfalt, eine qualitativ hochwertige und schnelle Abarbeitung von Aufträgen sowie eine umfassende Service- und Dienstleistungserbringung, werden wir uns auch in Zukunft gern messen lassen. Nur durch die angestrebte Stabilisierung und den weitergehenden Ausbau einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit hinsichtlich der Qualitäts- und Quantitätssteigerung mit unseren **Lieferanten und Partnerfirmen** (NAN), werden wir den Anspruch einer stetigen Weiterentwicklung unserer Firma gerecht. Die Einbeziehung und Weiterentwicklung der digitalen Möglichkeiten spielen auch in diesem Jahr eine große Rolle. Durch die modulare Erweiterung unseres selbst entwickelten Servicemanagementsystems in Verbindung mit der ständig angepassten Digitalisierung, ist die Nutzung aller uns zur Verfügung stehenden Ressourcen durch jeden einzelnen **Mitarbeiter** auch für die Zukunft sichergestellt. Auch die dazu erforderliche **fachliche Weiterentwicklung** der Mitarbeiter wurde auf Basis von Analysen hinterfragt und prozessorientiert weiterentwickelt. Neben dem Interesse der Betriebszugehörigkeit als Teil eines Teams sowie der Fachkompetenz seiner Person, nimmt der Mitarbeiter weiterhin erheblichen Einfluss auf das Betriebsergebnis und damit auf den Fortbestand unserer Firma. Für uns ist es wichtig, dass wir mit unserem Wissensmanagement auch weiterhin den gestellten Auf- und Vorgaben von **Behörden** (wie Polizei und Feuerwehr), **Gutachtern, Versicherungen, Sachverständigen und Zertifizierern** gerecht werden. Gerade aus den Erfahrungswerten der Vergangenheit konnten wir lernen, dass die Umsetzung und Erfüllung von (bau)rechtlichen, organisatorischen und technischen Anforderungen, speziell in unserem Gewerk, ein sensibler und wichtiger Teil unserer Arbeit ist. Neben dem gesundheitlichen Wohl der Mitarbeiter sowie der innovativen Weiterentwicklung aller Fachbereiche, steht in diesem Jahr die Stabilität, Beständigkeit und der Rückhalt wirtschaftlicher Ressourcen für die **Geschäftsleitung und die Gesellschafter** im Vordergrund. Unser gemeinsamer Wunsch, neben der Überwindung aller noch anstehenden betriebswirtschaftlichen Schwierigkeiten, gilt auch die Rückkehr von Normalität bei der Bewahrung und traditionellen Unterstützung von **gesellschaftlichen Gruppen** (Vereine, städtische Veranstaltungen, etc.). Die Nachhaltigkeit im verantwortungsvollen Umgang mit Umwelt und Ressourcen, unter der Einhaltung gesetzlicher Anforderungen, ist ein Aushängeschild unserer Unternehmenspolitik.



Auch im Geschäftsjahr 2024 wird der Grundsatz unserer Betriebsabläufe das faire Verhalten zum **Wettbewerb** und das Streben zu weiteren Kooperationen mit gleich gesinnten Firmen sein.



Das Pflegen von sozialen Kontakten und ein vertrauensvoller Umgang zwischen allen Mitarbeitern zum Erlangen eines geschlossenen Team- Gedankens

Der vertrauensvolle Umgang mit allen Mitarbeitern ist nicht nur ein Bedürfnis und eine Tugend, sondern auch ein wichtiger Firmenbestandteil zur Stabilisierung und Festigung der Gemeinschaft im Team- Gedanken. Gerade innerhalb unserer Firmenstruktur mit einem Hauptsitz, den Niederlassungen und den Servicestützpunkten ist der persönliche Informationsaustausch zwischen der Geschäftsleitung, den Verantwortungsträgern und jedem einzelnen Mitarbeiter umso wichtiger. Auch im letzten Jahr konnte ich mit monatlichen Anfahrten der Niederlassungen und diversen Mitarbeitertreffen, bei konstruktiven Gesprächen und innovativem Gedankenaustausch, das weitergehende dynamische Wachstum der Firma sicherstellen. Eines der wichtigsten Zusammenkünfte zur Festigung unserer sozialen Kontakte und dem allgemeinen Informationsaustausch, war die am 01.09.2023 stattgefundene Jahreshauptversammlung. Zu diesem Termin waren sämtliche Mitarbeiter aus all unseren Niederlassungen im Firmen Hauptsitz an einem „Tisch“ vereint. Im Fokus dieser Jahreshauptversammlung standen die persönlichen Kontakte der Mitarbeiter untereinander, das Kennenlernen neuer Kollegen und der Austausch von erlebten Ereignissen und Neuerungen innerhalb der Firmenweiterentwicklung. Durch eine informative PowerPoint-Präsentation stellte die Geschäftsleitung allen Anwesenden, die in den letzten Jahren bereits erreichten, sowie neu gesetzten Ziele für die Zukunft vor. Nach meiner Einschätzung war die Jahreshauptversammlung ein voller Erfolg und ein wichtiger Schritt hin zur gelebten Firmen-Normalität im Sinne der Firmenphilosophie. Mit dem positiven Grundgefühl des gefestigten Teamgedankens aller Mitarbeiter untereinander, wird die ELTROK Sicherheitstechnik auch die in Zukunft anstehende Probleme innovativ und zielorientiert meistern.

Marcus Danz
Geschäftsführer



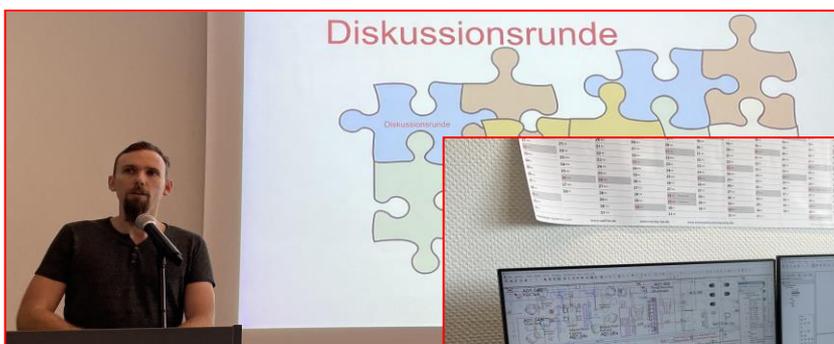
Unser Wissensmanagement im Fokus einer geordneten Zukunftsentwicklung

Das richtige Maß an Wissensmanagement ist für jedes Unternehmen der Schlüssel zum erfolgreichen Weiterbestehen in der Zukunft!

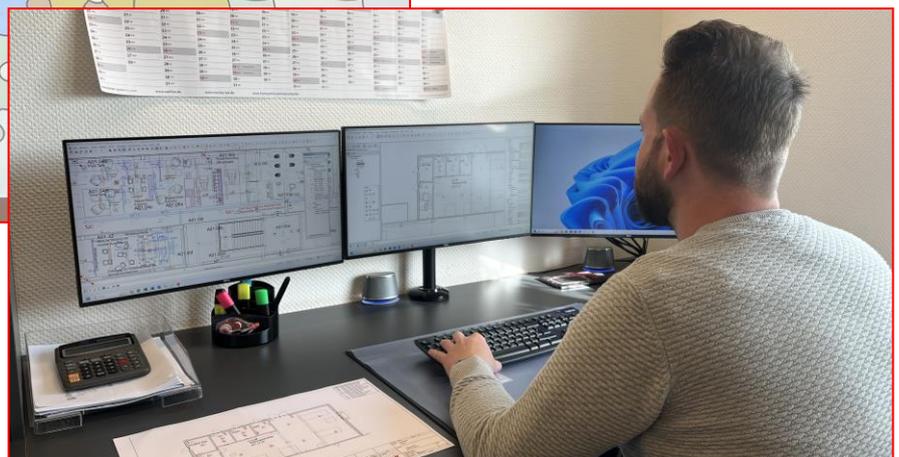


Die Firma ELTROK Sicherheitstechnik verfolgt dieses Thema des organisierten Wissensmanagements mit dem notwendigen aber auch erforderlichen Weitblick bereits seit vielen Jahren. War es am Anfang der Fokus zur Lehrausbildung, so hat sich dieser bereits zur Jahrtausendwende innerhalb der Firma auf alle persönlichen und betrieblichen Bereiche ausgeweitet. Ich selbst bin seit 2020 Projektleiter der ELTROK Sicherheitstechnik und habe allein in dieser Zeit einen tiefen Einblick in die weitreichende Firmenstrategie mit Zuhilfenahme des Wissensmanagements erhalten. So gibt es neben den diversen Software- Betriebsprogrammen zur ständigen Erfassung von Leistungsständen, der eigen Firmen- Cloud mit dem hervorzuhebenden Technikerforum, vielseitige Austauschmöglichkeiten auf persönlicher und digitaler Basis. Unter anderen stehen mit Hilfe des Lehr- und Qualitätsbeauftragten Herrn Steven Hertzsch sowie Herrn David Schwandt als Leiter technischer Support, allen Mitarbeitern zwei Techniker mit höchstem Fach- und Sachverstand für Fragen jeglicher Art zur Verfügung, um eventuelle Wissenslücken zu schließen und am Ende eine Lösung zu erhalten.

Mit den Erfahrungswerten beständiger Mitarbeiter, der gut aufgestellten Basis an eigenen Ressourcen sowie der jugendlichen Unterstützung durch neue Mitarbeiter, ist die Stabilität der Fachbereiche auch für mich ein fundamentales Ziel für anstehende Aufgaben im Geschäftsjahr 2024. Nur durch die konsequente Umsetzung unserer vorhandenen Möglichkeiten zur Weitergabe unseres Wissensmanagements für alle Mitwirkenden, ist diese anspruchsvolle Aufgabe, die Nachhaltigkeit von Fachwissen, möglich und umsetzbar. Die dafür erforderlichen hohen Aufwendungen für Schulungen sowie Weiterbildungen aller Mitarbeiter ist dafür mehr als gerechtfertigt.



Andy Meißel
Meister und Projektleiter



LEISTUNGSNACHWEIS

Firmeninformationen

- » ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG verfügt über alle, für die fachgerechte Ausführung von Schwachstrominstallationen notwendigen Werkzeuge sowie Mess- und Prüfmittel, außerdem über Werkzeuge und Maschinen für die Herstellung von Schlitzern und Durchbrüchen in Mauerwerk und Beton sowie über Rüstungen und Transportmittel.



R&D Center, Krefeld



Hotel Novotel, Berlin

- » ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG ist mit einer Deckungssumme von 5,2 Mio Euro haftpflichtversichert (Personen und Sachschaden).
- » ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG ist eingetragen beim Amtsgericht Erfurt unter der Nummer HRA 1998.
- » ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG ist Mitglied der Berufsgenossenschaft Elektro Textil Feinmechanik unter der Mitglieds-Nr.: 3193985000.

Firmenstruktur

Hauptsitz
Schlachthofstrasse 45
99085 Erfurt

Niederlassung Ost
Kurfürstenstrasse 10a
12249 Berlin

Niederlassung West
Eschenbecker Str. 51a
42109 Wuppertal

Niederlassung Süd
Pappelstrasse 3
82272 Moorenweis

Niederlassung Nord
Peterhof 5-7
23560 Lübeck

Zertifikate / Qualifikations-Nachweise

VdS-Anerkennungs-Nr.
Brandmeldeanlage
E 2940699 (beim VdS Köln)

VdS-Anerkennungs-Nr.
BMA DIN 14675
F 2030245 (beim VdS Köln)

VdS-Anerkennungs-Nr.
Einbruchmeldeanlage
E 193182 (beim VdS Köln)

ELTROK SICHERHEITSTECHNIK IM IMAGEWANDEL



Das Kreativteam der ELTROK Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG beschränkt sich auch in diesem Jahr nicht nur auf die firmeneigenen Themen bei der Darstellung auf der ELTROK- Internetseite, sondern nutzt noch fokussierter die Plattformen von Social Media wie Facebook, Instagram und YouTube. Weiterhin sollen auch in diesem Jahr repräsentative Themen zur Firmen- Weiterentwicklung eine höhere Transparenz in der Presse sowie andere vielseitige Werbe- und Internetanbieter finden.

Nach Aussage der dafür verantwortlichen Mitarbeiter/-in Frau Lisa Walther und Herrn Justin Behrmann, ist ein stärkeres und regelmäßiges „Grundrauschen“ unserer Firmenaktivitäten auf Social Media verbunden mit einer noch besseren Firmen- Wahrnehmung. Bereits im letzten Jahr konnte das Kreativteam mit seinen abwechslungsreichen Firmen- Postings auf den Social Media- Plattformen, eine große Bandbreite von neuen Firmeninteressenten gewinnen. In Zusammenarbeit mit der Werbe- Partnerfirma ist es der ELTROK Sicherheitstechnik dadurch einmal mehr gelungen, einen zeitgerechten und zukunftsorientierten Imagewandel in der allgemeinen Außendarstellung zu vollziehen und neue Fachkräfte für die Firma zu gewinnen.



Als mittelständisches Unternehmen aus Erfurt in Thüringen überzeugt die Firma **ELTROK Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG** bereits seit vielen Jahren ihre Kundschaft und Firmeninteressierte durch ein regelmäßiges, informatives und transparentes Auftreten auf den verschiedensten Medienplattformen.

Die Geschäftsleitung bedankt sich bei allen Beteiligten für ihre geleistete Arbeit und wird auch in Zukunft diese Art des innovativ kreativen Wirkens unterstützen und fördern.



Auswertung unsere übergeordneten Ziele für das Jahr 2023:

- 1) **Ausbau und Erweiterung der Service-Personalstärke in den Servicestützpunkten und Niederlassungen**
Die Umsetzung dieses Ziels erfolgt mit sofortiger Wirkung über die Nutzung aller zur Verfügung stehender Medien (Zeitung, Internet, Lieferantenkontakte u.a.). Die gesetzten Ziele wurden erreicht!
- 2) **Ausbau und Stabilisierung der Digitalisierung im Tagesgeschäft**
Durch die Software-Ergänzungen im Servicemanagementsystem sowie der Personalzuführung im Jahr 2022 muss die eingeführt und konsequent umgesetzte Handhabung durch alle Mitarbeiter weiterverfolgt werden. Die gesetzten Ziele wurden erreicht. Der weitere Ausbau erfolgt 2024!
- 3) **Einstellung von 2 Lehrlingen im Firmenhauptsitz**
Bereits im Dezember 2022 wurden diverse Gespräche mit Interessenten geführt. Die gesetzten Ziele wurden erreicht!
- 4) **Entwicklung und Umsetzung eines Warenmanagementprogrammes**
Zur besseren Einsicht des allgemeinen Lager-/Materialbestandes sowie zur Optimierung von kommissionsbezogenen Bestellungen, muss im ersten Quartal eine Managementsoftware entwickelt und eingeführt werden. Eine Software für das Warenmanagement wurde eingeführt und im Jahr 2024 weiter ausgebaut!
- 5) **Leistungspotenzial der Mitarbeiter auf dem Prüfstand**
Durch gezielte Arbeitszuweisungen als abgeschlossene und bewertbare Maßnahme, sollen bis zum 3. Quartal 2023 alle Mitarbeiter gemäß ihrem Facharbeitergrad auf deren Leistungsfähigkeit überprüft werden. Das Ziel wurde umgesetzt und eine neue Software eingeführt!
- 6) **Wissensmanagement im Projektgeschäft**
Mit Zuweisung von Mentoren (erfahrene Projektleiter), sollen die „Jungbauleiter“ in die handwerklichen/verwaltungstechnischen Aufgaben eingeführt werden. Das Ziel wurde umgesetzt. Im Jahr 2024 erfolgt eine weitere Bewertung dazu!





Unsere übergeordneten Ziele für das Jahr 2024:

- 1) **Ausbau und Erweiterung der Techniker- Personalstärke für alle Firmen-Verantwortungsbereiche zur Anpassung an die neue Auftragsituation**
Die Umsetzung dieses Ziels erfolgt mit sofortiger Wirkung über die Nutzung aller zur Verfügung stehender Medien (Zeitung, Internet, Lieferantenkontakte u.a.).
- 2) **Stabilisierung und lückenlose Umsetzung der Digitalvorlagen und bei den neu eingeführte Funktionsprogramme**
Durch die Software-Ergänzungen im Servicemanagementsystem im Jahr 2023 sowie der weitergehenden Personalzuführung muss die eingeführt und konsequent umgesetzte Handhabung durch alle Mitarbeiter weiterverfolgt werden.
- 3) **Einstellung von 2 Lehrlingen im Firmenhauptsitz**
Bereits ab November 2023 wurden diverse Gespräche mit Interessenten geführt.
- 4) **Ausbau und konsequente Umsetzung des neu eingeführten Waren-Managementprogrammes**
Zur noch besseren Einsicht des allgemeinen Lager-/Materialbestandes im der vorhandenen Material- Managementsoftware, muss bis zum zweiten Quartal das im Lagerbestand befindliche Material komplett erfasst werden.
- 5) **Das eingeführte Bewertungsprogramm für Mitarbeiter muss einer stetigen Pflege unterstellt werden**
Im regelmäßigen Abstand von vier Wochen muss bis zur endgültigen Verantwortungszuweisung eine Kontrolle im Rahmen des internen Audits tabellarisch erfolgen.
- 6) **Wissensmanagement zum schließen fachlicher Defizite**
Durch den QM- Verantwortlichen und dem Leiter- Technischer- Support werden in regelmäßigen Abständen unangemeldet Mitarbeiter überprüft.



Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement bezeichnet einen von der Unternehmensführung ausgehenden und unterstützten Prozess, der das gesamte Unternehmen betrifft. Das Ziel ist es, die **Qualitätspolitik** und deren **Ziele** sowie **Verantwortungen** festzulegen. Dies wird durch Mittel wie **Qualitätsplanung**, **Qualitätslenkung**, **Qualitätssicherung** und **Qualitätsverbesserung** im Rahmen des Qualitäts-/Managementsystems verwirklicht.



Für jeden einzelnen Mitarbeiter bedeutet Qualitätsmanagement mehr Sicherheit sowie weniger Stress und Ärger. Das gesamte Betriebsklima wird verbessert und jeder identifiziert sich stärker mit seiner Arbeit und dem Unternehmen.



Das bedeutet für uns:

- ! die durchgängige Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit
- ! die weitere Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit
- ! die Erhaltung und Erweiterung sicherer Marktpositionen
- ! die laufende Optimierung der Geschäftsabläufe, um eine dynamische und effektive Anpassung des Unternehmens an die Markterfordernisse zu gewährleisten
- ! die Einbeziehung aller Mitarbeiter bei der Vorbereitung und Realisierung wichtiger Vorgaben
- ! die Pflege guter Beziehungen zu unseren Lieferanten und Partnern

Wie erreichen wir eine höhere Qualität?

Wir müssen zunächst natürlich wissen, was für Wünsche und Anforderungen der Kunde im Einzelnen an uns hat. Wir sollten nicht versuchen dem Kunden etwas aufzudrängen, sondern detailliert auf seine Wünsche und Vorstellungen eingehen. Qualität setzt voraus, dass zwischen dem Kunden und uns verbindliche Absprachen getroffen werden. Die Anforderungen müssen eindeutig formuliert und Vereinbarungen zuverlässig eingehalten werden. Das gelingt nur, wenn wir mit unseren Kunden eine echte Partnerschaft entwickeln. Fragen wir doch unsere Kunden, ob Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind. Und zwar regelmäßig.

Eine offene und faire Partnerschaft erwarten wir ebenso mit unseren Lieferanten. Auch sie tragen erheblich zu unserer Qualität bei.

Unsere Lieferanten werden regelmäßig nach

- ! Produktqualität
 - ! Termintreue
 - ! Preiswürdigkeit
- und
- ! Kulanz
- beurteilt.

Nur so ist es möglich, Lieferanten auf ihre Schwachstellen aufmerksam zu machen, damit diese behoben und die Qualität gesteigert werden kann.



Fraunhofer Institut, Gollm



Campushotel, Berlin



Obi - Markt, Bremerhaven



Cinemaxx, Darmstadt



Freizeitbad Aqua, Troisdorf

„Höchste Zufriedenheit“, der Kunde steht im Mittelpunkt

Das Streben nach höheren Zielen ist nicht nur eine persönliche Tugend, sondern steht für die ELTROK Sicherheitstechnik auch als Basisgedanken einer innovativen und zielorientierten Weiterentwicklung der Firmeninteressen.



Für das noch bessere Erreichen einer hohen Kundenzufriedenheit, werden auch im Jahr 2024 diverse Weiterentwicklungen von Soft- und Hardwarekomponenten sowie der Ausbau und das bessere Nutzen eigener Ressourcen angestrebt.

Durch die ständig wachsenden Kundenbedürfnisse und das sich immer noch verändernde Umfeld im Bereich Handel, Bau und Wirtschaft, wird ebenfalls jeder einzelne unserer Firmen-Prozessabläufe permanent hinterfragt.

Mit Hilfe der im letzten Jahr weiterentwickelten Firmen-Digitalisierung, ist uns bereits ein wichtiger Schritt in Richtung höherer Ablauftransparenz und besserem Organisationsmanagement gelungen. Die dadurch entstehenden Erkenntnisse bei Mängel- und Fehlerdiagnosen, können in diesem Jahr unter anderem auch in der Lehrausbildung und weitergehenden Mitarbeiter-Schulungen sinnvoll eingebracht werden.

Unter dem Motto „Über eigene Fehler reden und sich diese selbst eingestehen, ist der erste Schritt zur Veränderung.“ werden wir im Jahr 2024 den Team-Gedanken aller Mitarbeiter hinterfragen, gemeinsam die Firmenstabilität und damit auch die Kundenzufriedenheit in die Zukunft verbessern.

Qualitätsmanagement auch 2024 im Einklang mit der „Digitalisierung“

Auch im Jahr 2024 steht nach erfolgreicher Einführung und dem bereits stattgefundenem Ausbau der Digitalisierung, die Weiterentwicklung und Bewertung aller Soft- und Hardwarekomponenten im Fokus unseres Qualitätsmanagements.

Nur durch das konsequente und zielorientierte Zusammenarbeiten aller Mitarbeiter mit den Software-Entwicklern und dem Qualitätsbeauftragten, können wir die funktionellen Ansprüche der Prozessabläufe mit den ständigen Veränderungen unseres betrieblichen Umfeldes in Einklang bringen. Nach Behebung der allgemeinen Probleme in praktischer Handhabung der neuen digitalen Oberflächen durch die Mitarbeiter, kann sich nun auf die Lösung für Problematiken in Bezug auf Datenschutz und Folgeprozessen konzentriert werden. Auch wenn diese Phase der digitalen Firmenumstellung noch längst nicht abgeschlossen ist, können wir bereits jetzt mit Stolz auf das bisher Erreichte zurückblicken und hoffnungsvoll neue Ziele fokussieren.



Lehrausbildung und Weiterbildung von Mitarbeitern als Grundlage unserer Firmenstabilität

In unserem Unternehmen ist die Qualität in weiten Teilen von der Erfahrung der Mitarbeiter in allen Verantwortungspositionen abhängig. Bei Wegfall eines Mitarbeiters kann in der Regel auch auf langjährige Erfahrungen nicht mehr zurückgegriffen werden. Neue Mitarbeiter müssen diese Erfahrungen erst erlangen, indem sie bereits bekannte Fehler, Probleme und Schwierigkeiten selbst erleben und lösen müssen. Eine große Hilfestellung ist hierbei die Firmen-Cloud, welche durch unser Qualitätsmanagement einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt. In der fortwährenden Datenpflege und dem Hinzukommen von dokumentierten Erfahrungswerten, Problemen und Hinweisen wird der dauerhafte Erhalt solcher Informationen in unserer Firma sichergestellt.

Durch die konsequente Nutzung der in den letzten Jahren eingeführten Firmen-Informationsplattformen, werden bereits bekannte Fehler und Problematiken nur selten ein zweites Mal zum Thema.

Diese bereits im letzten Jahr aufgeführten Punkte eines organisierten Wissensmanagements, werden in diesem Jahr durch ein neu eingeführtes Mitarbeiter-Bewertungs- und Analyseprogramm ergänzt.

Mit Hilfe der in diesem Informationsprogramm erfassten Daten zu Stärken und Schwächen bei jedem Einzelnen, können nun auch zielorientierte Weiterbildungen im Qualitätsmanagement organisiert werden.

Die weitergehenden Lehrausbildungen und Weiterbildungen der Mitarbeiter, können so in Zukunft noch personenbezogener durchgeführt werden, um ein Maximum an fachlichem Fortschritt zu gewährleisten.



Das persönliche Interesse eines jeden, an seinen fachlichen Defiziten selbst zu arbeiten, steht neben den vordergründigen Firmeninteressen als Basis einer stabilen gemeinsamen Weiterentwicklung und somit ebenfalls als angestrebte Firmenstabilität.

Anforderungen an uns durch den Kunden

Es sind nicht nur funktionstüchtige und zuverlässige Anlagen, elektronische Systeme und Geräte gefragt. Wichtige Qualitätsmerkmale unserer Produkte und Dienstleistungen sind ebenso Design, Bedienbarkeit, Sicherheit, Betriebskosten, Umweltverträglichkeit sowie eine fachgerechte Planung und Ausführung.

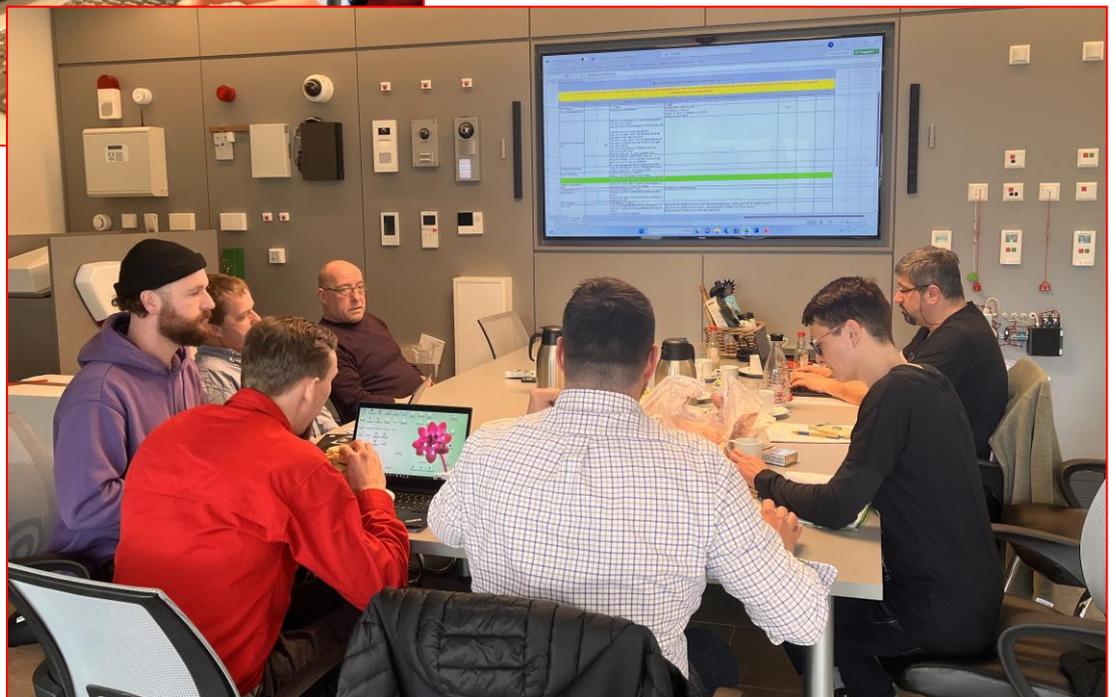
Der Kunde erwartet zudem eine freundliche, schnelle und fachkompetente Beratung.

Für unsere Kunden sind beispielsweise

- ! ein guter Service
- ! Freundlichkeit
- ! 100% Liefertreue
- ! kurze Lieferzeiten
- ! günstige Preise
- ! korrekte Informationen

sowie die

- ! fachmännische und saubere Arbeitsausführung
- genauso wichtig wie eine
- ! hohe Qualität unserer Produkte.



Letztendlich entscheidet der Kunde, was Qualität ist.

Jedes Produkt und jede Dienstleistung in unserem Unternehmen ist das Ergebnis einer Folge von Tätigkeiten einzelner Mitarbeiter, Teams und Abteilungen. Auch die Qualität unserer internen Arbeit im Unternehmen muss den Kundenanforderungen, zum Beispiel hinsichtlich Genauigkeit, Pünktlichkeit und Vollständigkeit entsprechen.

Leistungsbezogene Partnerschaften mit externen Nachunternehmern

Wie auch in den letzten Jahren, ist im Geschäftsjahr 2024 die wettbewerbsorientierte Ausrichtung unserer Firma unumgänglich. Gerade bei Groß-Kunden-Projekten ist die erforderliche Leistungserbringung ohne Zuhilfenahme von externen Anbietern und Nachunternehmern (NAN) keine Option. Um auch bei diesen Leistungen unserem hohen Qualitätsanspruch gegenüber dem Kunden gerecht zu werden, müssen wir an diese Firmen bezüglich Abwicklung, Kontrolle und Dokumentation die gleichen Anforderungen stellen wie an uns selbst. Die zurückliegende Einführung unseres Betriebs- und Fachkundenausweises mit teilweiser Anwendung auch bei externen Nachunternehmern, ist eine noch bessere Hinterfragung von fachlichen Grundvoraussetzungen bei Nachunternehmern vor Vertragsabschluss und somit ein wichtiger Faktor in unserem Qualitätsmanagement.

So finden im Vorfeld von Vergabegesprächen umfangreiche Leistungs- und Qualitätsrecherchen zu den jeweiligen NAN-Bewerbern durch den Disponenten und Qualitätsbeauftragten statt. Ebenso werden dann mit dem NAN bereits bei der vertraglichen Übereinkunft die transparenten Prozessabläufe auf Basis des ELTROK-Qualitätsmanagements als Vorgaben besprochen und fest im Verhandlungsprotokoll verankert.

Für die Nachhaltigkeit dieser Qualifikationsmaßnahmen werden im Jahr 2024 entsprechende Qualitätskontrollen in laufenden Bauprozessen durchgeführt und die Ergebnisse auch für zukünftige Leistungsvergaben entsprechend archiviert.

Anpassung des Projekt-Managements für die Zusammenarbeit mit externen Nachunternehmern

Trotz dokumentierter Zusagen der NAN bei Vertragsabschluss einen deutschsprachigen Vorarbeiter zu stellen, wird diese Übereinkunft oft missachtet.

Diese Art von Problemen durch schlechte Sprachverständigung, ist durch die Projektleiter und Verantwortungsträger im laufendem Baufortschritt kaum organisatorisch zu bewältigen bzw. abzustellen. Auch vertraglich vereinbarte Maßnahmen gegenüber dem NAN sind nicht ohne Inkaufnahme von baulichem Stillstand umsetzbar.



Aus diesem Grund hat sich die Geschäftsleitung in diesem Geschäftsjahr für eine noch konsequentere Projekt-Management-Überwachung entschieden.

Durch die Software-Entwickler wurde das Projekt-Zeiterfassungssystem um die Funktionen einer leistungsbezogenen Zeitdarstellung beim Verlassen der Baustelle erweitert.

Verantwortung und Risikobewertung

Jeder ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich: Ob Techniker, Fachberater, Sachbearbeiter oder Geschäftsführer.

Wenn wir alle Verantwortung übernehmen und mitdenken, machen wir weniger Fehler, erbringen mehr Qualität und können unsere Risiken besser einschätzen.

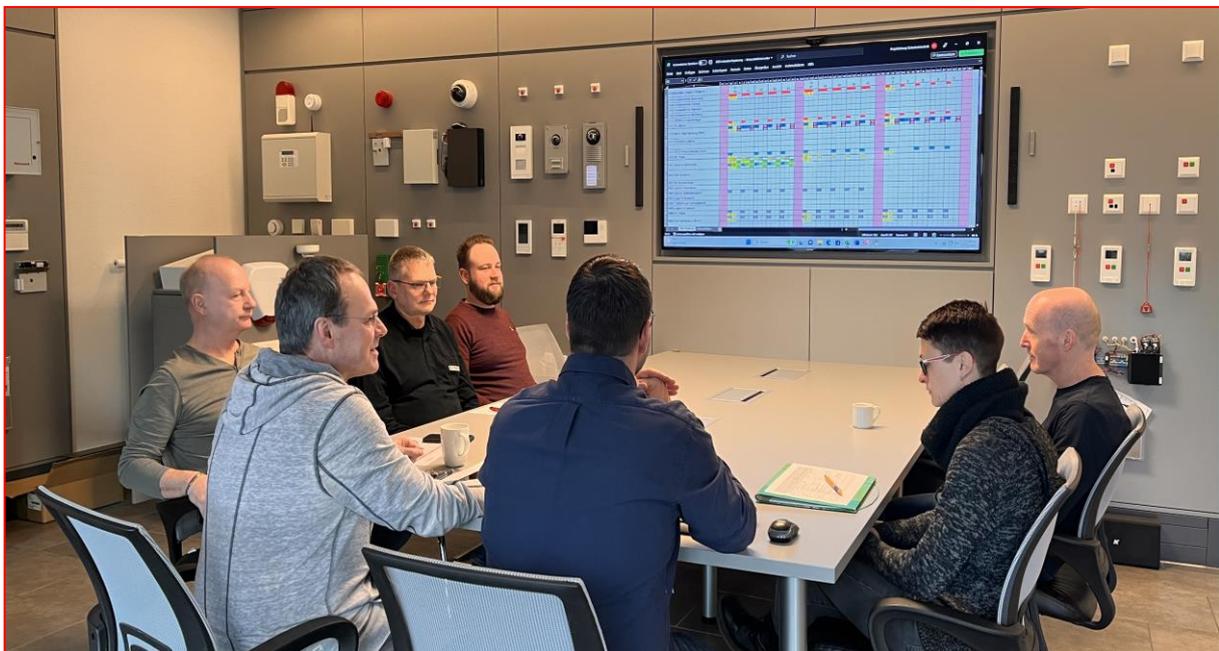
Unsere Geschäftspolitik trägt eine besondere Verantwortung für Qualität und Risikobewertung. Sie muss in Bezug zur **Qualität** dafür sorgen, dass:

! die Mitarbeiter richtig ausgebildet und geschult werden

! die erforderlichen Mittel bereitgestellt werden

und

! die Arbeitsbedingungen so sind, dass die Arbeit in bester Qualität erfüllt werden kann.



Neben der Qualität unserer Arbeit ist eine optimale **Risikobewertung** aller Firmenbereiche und Prozessabläufe ein wichtiger Bestandteil der Firmenstabilität.

Durch vielfältige Aufzeichnungen wie:

! Organigramme und Vertretungspläne

! Arbeitssicherheit, Belehrungen und Fahrgenehmigungen

! Ordnerstrukturen, Checklisten, Datensicherung im Service-/Projektgeschäft

! Nachunternehmen, Lieferanten und Zahlungen

sowie

! Störungsdienste und Kundenwünsche,

wird ein hohes Maß an Risikoentstehung sehr frühzeitig erfasst.

Unsere Firma hat sich in den letzten Jahren, gerade in diesem sensiblen Bereich der Daten- und Risikoerfassung, ein Alleinstellungsmerkmal und einen Wettbewerbsvorteil verschafft. Durch diese mit hohem Aufwand betriebenen Auswertungen verschiedener Risiko-Kriterien ist uns ein flexibles, schnelles und sehr effizientes Organisationsmanagement möglich.

Ihre Ansprechpartner

ELTROK
SICHERHEITSTECHNIK GmbH & Co. KG



Marcus Danz
Geschäftsführer
m.danz@eltrok.de



Heiko Wirths
Niederlassungsleiter
Wuppertal
h.wirths@eltrok.de



Hartmut Bode
Niederlassungsleiter
Berlin
h.bode@eltrok.de



Heiko Schön
Niederlassungsleiter
Moorenweis
h.schoen@eltrok.de



Ulf Rieck
Niederlassungsleiter
Lübeck
u.rieck@eltrok.de



Ronald Metz
Bereichsleiter Mitte
r.metz@eltrok.de



Jacqueline Drews
Service Management
j.drews@eltrok.de



Steven Hertzsch
QM-Beauftragter, Ausbildung
s.hertzsch@eltrok.de



Lisa Walther
Service Management
l.walther@eltrok.de



Jörg Hentschel
Kalkulation, Einkauf
j.hentschel@eltrok.de