

# **ELTROK**

**SICHERHEITSTECHNIK** GmbH & Co. KG



**DIN EN ISO 9001:2015**  
**„Qualitätsmanagement“**

***Handbroschüre 2025***

**EWS MEDIA**  
GmbH & Co. KG

## Unser Qualitätsmanagement zur Analyse und Darstellung verfügbarer Ressourcen



Auf Basis unserer guten Erfahrungswerte aus den letzten Jahren, haben wir auch in diesem Jahr unsere Kernkompetenz als GMA-Errichterunternehmen der QM-Zertifizierung nach VdS 3403 (F) zu Grunde gelegt.

Nach wie vor ist die konsequente Umsetzung des Qualitätsmanagements ISO 9001 / VdS 3403 in unserem Unternehmen der Schlüssel zu steigender Qualität, erleichterten Arbeitsbedingungen und Motivation der Mitarbeiter sowie zeitgemäßen Veränderungen eingefahrener Firmenabläufe.

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, vorgegebenen Verfahrensanweisungen, Dokumentationen und Materialeinsätzen, mit der Fachkompetenz seiner Person seinen Beitrag dazu zu leisten. Jeder Mitarbeiter hat, mit der Erfüllung von übertragenen Leistungen und Verantwortungen, einen erheblichen Einfluss auf das Betriebsergebnis und damit auf den Fortbestand und die Entwicklung unserer Firma.

Durch die noch immer anhaltende äußere wirtschaftliche Einflussnahme auf betriebliche Werte und bestehende Vorgehensweisen, ist ein QM-Organisationsmanagement unabdingbar. Mit Hilfe von einer noch besseren Analyse und Darstellung der verfügbaren Ressourcen sowie der weiteren Optimierung von Arbeitsabläufen, ist unser stetiges Firmenwachstum und die Kundenzufriedenheit garantiert.



***Da jeder Mitarbeiter in Eigenverantwortung einen wichtigen Teil zum Fortbestehen und zur Weiterentwicklung unserer Firma beiträgt, muss jeder einzelne auch für das konsequente Umsetzen unseres Firmen-Qualitätsmanagements einstehen.***

***Neben dem persönlichen Anspruch zur Weiterentwicklung, sollte daher bei jedem Mitarbeiter immer der Einsatz und der optimale Nutzen vorhandener Ressourcen angestrebt werden.***

**Marcus Danz**

Geschäftsführer ELTROC Sicherheitstechnik GmbH & Co. KG

**EINE FIRMA  
EINE VERWALTUNG  
EINMAL RESSOURCEN  
EIN TEAMGEDANKE**

**EINE EINHEITLICHE  
INTERESSENGEMEINSCHAFT**



Herr M. Danz



Herr H. Wirths



Herr S. Hertzsch



Herr H. Bode



Herr A. Meißel



Herr D. Schwandt



Herr B. Mende



Herr J. Thiele



Herr U. Rieck



Herr S. Rosenstengel



Herr R. Metz



Herr R. Theisz



Herr M. Kriependorf



Herr B. Charles

Durch unser dynamisches Firmenwachstum sowie der Gründung von Niederlassungen und Stützpunkten, kam es in den zurückliegenden 20 Jahren unserer Firmengeschichte zur Herausbildung von zwei Spezialisierungsrichtungen.

Die Schwerpunkte der sich bundesweit entwickelnden Fachbereiche konzentrierten sich auf die Kompetenz der Projekt- und Dienstleistungsabwicklung. Auf Grund der verschiedenartigen Kunden-/Leistungsansprüche in den Fachbereichen, war die einheitliche Umsetzung unseres Qualitätsmanagements, der Einsatz von Ressourcen sowie die Aufrechterhaltung sozialer Kontakte zwischen allen Mitarbeitern, eine große Herausforderung. Durch die im Jahr 2020 auf uns alle einwirkende Corona-Pandemie mit ihren gesundheitlichen und wirtschaftlichen unvorhersehbaren Folgen, war eine Neuorientierung aller Firmenabläufe im Krisenmanagement erforderlich.

Nur durch die erfolgreiche Einführung der Digitalisierung sowie den Aufbau eines zentralen Dispatchermanagements ist der Erhalt und eine zukunftsorientierte Weiterentwicklung unserer Firma gelungen.

Gewachsen und gestärkt aus einer präventiven Krisenentscheidung, werden nun die Verantwortungsträger aller Firmenstandorte vereint in einer einheitlichen Interessengemeinschaft die Zukunft unseres Unternehmens erfolgreich beeinflussen.

Marcus Danz / Geschäftsführer



**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.



Neben den innerbetrieblichen Meetings (Jahreshauptversammlungen, Produktvorstellungen und Schulungen) werden ebenso organisierte Firmentreffen (Partnerschaftstreffen, Seminare in Sachen Wirtschaft und Recht) und öffentlichen Veranstaltungen (Tag der offenen Tür und Firmenvorstellungen) abgehalten.



Die soziale Komponente der Zusammenkünfte steht als wichtiger Grundstein und Anregung für Innovation, Weiterbildung und 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.



# Stabilität und Beständigkeit in Zeiten von Anpassung und Veränderung

Mit Stolz blicken die Geschäftsleitung und alle Mitarbeiter auf die positive Firmenentwicklung und letztendlich auf die Fertigstellung jedes einzelnen Projektes, welches von der Planung bis zur Übergabe nach den Qualitätsansprüchen unserer Firma in den letzten Jahren erarbeitet wurde.

Nach dem letzten Geschäftsjahr 2024, welches wieder von zahlreichen Anpassungen und Veränderungen in allen Bereichen der bestehenden Prozessabläufe geprägt war, stellt die Firma EWS Media einen fachkompetenten Ansprechpartner für Klein-, Mittel- und Großprojekte mit einer zuverlässigen und stabilen Basis für die Zukunft dar. 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 etabliert.

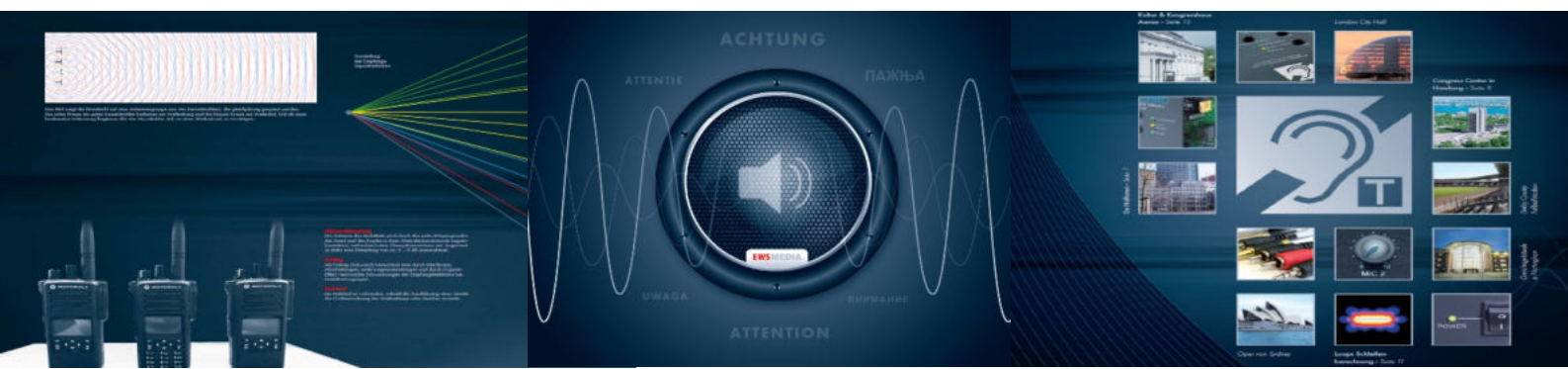
Um nun unseren eigenen Ansprüchen und Verpflichtungen für ein weitergehendes dynamisches Firmenwachstum im Einklang mit den ständig wachsenden Kundenbedürfnissen sicherzustellen, ist der weitere strategische Ausbau unseres Qualitätsmanagements in wichtigen Prozessbereichen auch im Jahr 2025 ein wichtiges Unternehmensziel.



Die Pflege der bestehenden partnerschaftlichen Geschlossenheit innerhalb der ELTROK Group, eine konsequente Umsetzung unserer digitalen Zielstellung sowie eine noch bessere strategisch-/organisatorische Nutzung der uns zur Verfügung stehender Ressourcen, ist der Garant 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 Grundlage der auch im letzten Geschäftsjahr 2024 durchgeführten Gespräche und Bewertungen, wurden nachfolgende Anforderungen und Erwartungen durch die in unseren Betriebsabläufen eingebundenen Parteien an unsere Firma ermittelt:

Auch wenn wir im Rahmen unserer Managementsysteme eine **ständige Optimierung unserer Ressourcen** vorgenommen haben, so sind die weiterhin ansteigenden Teuerungen in allen Nebenkostenbereichen und die noch immer anstehenden Probleme bei Investitionen im Bausektor, zwei der größten Herausforderungen im Jahr 2025. Der **Kunde** wird, ungeachtet dieser Problematiken, auch in diesem Geschäftsjahr großen Wert auf die vertraute Zuverlässigkeit unserer Firma legen. So werden wir uns auch 2025 an Werten, einer kompetenten Beratung sowie Angebotsausarbeitung, einer hohen Produktvielfalt, der qualitativ hochwertigen und schnellen Abarbeitung von Aufträgen und einer umfassenden Service- und Dienstleistungserbringung messen lassen. Nur durch die weitergehende Stabilisierung und den Ausbau unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit hinsichtlich der Qualitäts- und Quantitätssteigerung mit unseren **Lieferanten und Partnerfirmen (NAN)**, werden wir den Anspruch der Weiterentwicklung unserer Firma gerecht. Die Einbeziehung und Weiterentwicklung der digitalen Möglichkeiten spielen daher auch in diesem Jahr eine große Rolle. Durch den Einsatz von handwerksspezifischer Software in Verbindung mit der ständig angepassten Digitalisierung, ist die Nutzung aller uns zur Verfügung stehenden Ressourcen durch jeden einzelnen **Mitarbeiter** sichergestellt. Eine wichtige Rolle spielt hierbei auch die **fachliche Weiterentwicklung** der Mitarbeiter und das seit letztem Jahr neu eingeführte Lehrausbildungskonzept. Durch dieses neue Konzept, von einer Bedarfsanalyse bis hin zu einer **prozessorientierten Personalausbildung**, wird es möglich sein, den Fachkräftebedarf der Firma in die Zukunft zu sichern. 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 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, steht in diesem Jahr die Verantwortung einer **geschlossenen Interessengemeinschaft aller Fachbereiche** für die **Geschäftsleitung und die Gesellschafter** im Vordergrund. Unser gemeinsamer Wunsch gilt auch der Normalität zur Bewahrung und 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 2025 wird der Grundsatz unserer Betriebsabläufe das faire Verhalten zum **Wettbewerb** und das Streben zu weiteren Kooperationen mit gleichgesinnten Firmen sein.





## Der vertrauensvolle Umgang und das Pflegen von sozialen Kontakten zwischen allen Mitarbeitern ist das Aushängeschild einer guten Firmenphilosophie

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. So waren im letzten Geschäftsjahr die Jahreshauptversammlung, der Tag der offenen Tür sowie das gemeinsame Weihnachtsfest wichtige Zusammenkünfte zur Festigung unserer sozialen Kontakte und dem allgemeinen Informationsaustausch. Zu diesen Terminen sind sämtliche Mitarbeiter aus all unseren Niederlassungen im Firmenhauptsitz zusammengekommen. Nach Einschätzung aller Mitarbeiter waren diese Treffen 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 anstehenden Probleme innovativ und zielorientiert meistern.





## Unser Wissensmanagement im Fokus einer geordneten Zukunftsentwicklung

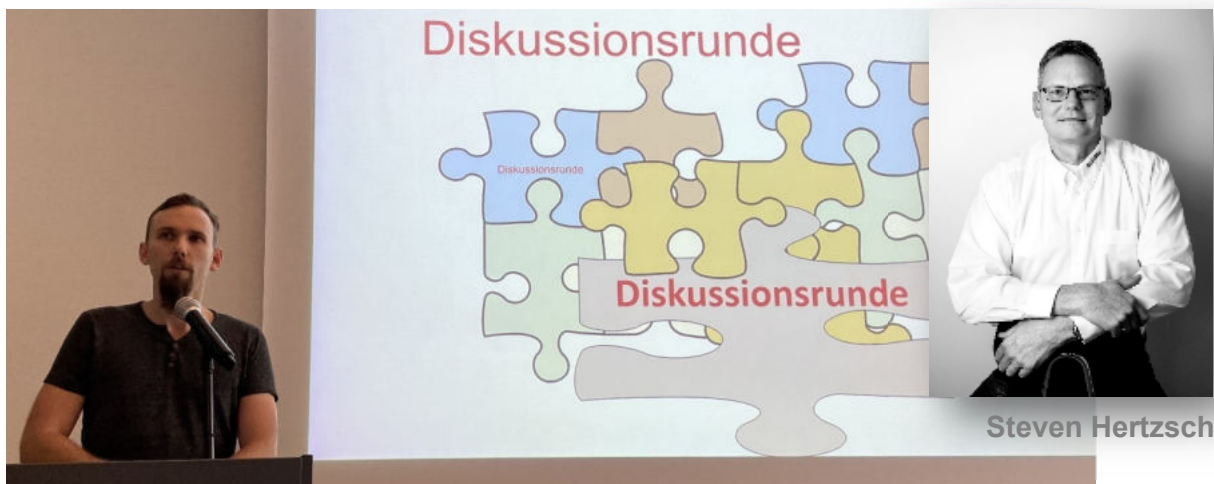


**Andy Meißel**

Für jedes Unternehmen ist der Schlüssel zum erfolgreichen Weiterbestehen das richtige Maß an Wissensmanagement innerhalb einer einheitlichen Interessengemeinschaft.

Die Firma ELTROC Sicherheitstechnik verfolgt dieses Thema des organisierten Wissensmanagements mit dem notwendigen aber auch erforderlichen Weitblick bereits seit vielen Jahren. Bereits in meiner beruflichen Laufbahn seit 2020 als Projektleiter der ELTROC Sicherheitstechnik, haben mir die tiefen Einblicke in die weitreichende Firmenstrategie mit Zuhilfenahme des Wissensmanagements einige Neuansätze zur beruflichen Weiterentwicklung aufgezeigt. So gibt es neben den diversen Software-Betriebsprogrammen zur ständigen Erfassung von Leistungsständen (wie Projekt, 4Master und Cendas), der eigenen Firmen-Cloud mit dem hervorzuhebenden Technikerforum, vielseitige Austauschmöglichkeiten auf persönlicher und digitaler Basis. Unter anderem 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 2025. Durch meine Mithilfe an der konsequenten Umsetzung unseres neu gestellten Zieles, zur einheitlichen Interessengemeinschaft der Verantwortung innerhalb aller Fachbereiche, sehe ich persönlich die Chance einer neuen Firmenstabilität im Fokus einer geordneten Zukunftsentwicklung.

**Andy Meißel**  
Meister und Projektleiter



**David Schwandt**

**Steven Hertzsch**

# LEISTUNGSNACHWEIS

## Firmeninformationen

- » ELTROK 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 Schlitz- und Durchbrüchen in Mauerwerk und Beton sowie über Rüstungen und Transportmittel.



Hotel Novotel, Berlin

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



R&D Center, Krefeld

## 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)

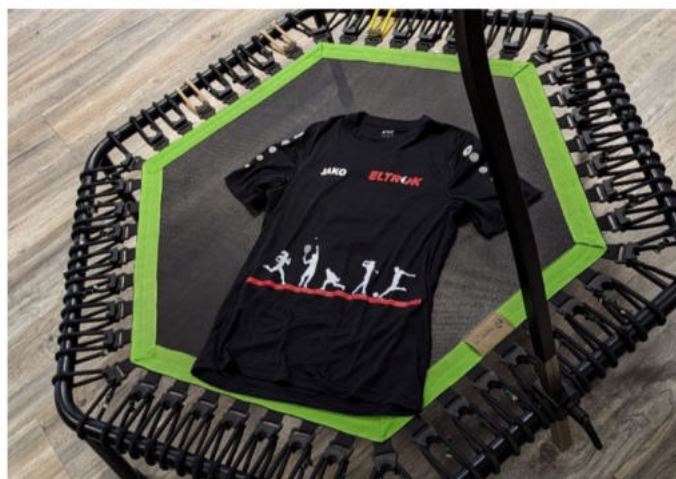
# ELTROK SICHERHEITSTECHNIK ZEIGT SICH AUF ALLEN KANÄLEN

Für das erforderliche „Grundrauschen“ einer vorhandenen Firmentransparenz auf den Social-Media-Plattformen sowie den fachlich-/sachlichen Kommentaren auf der Firmen-Internetseite, wird sich auch 2025 das Kreativteam der Firma kümmern. Neben den firmeninternen Themen werden auch in diesem Jahr repräsentative Themen zur Firmen-Weiterentwicklung, eine höhere Transparenz in der Presse sowie andere vielseitige Werbe- und Internetanbieter wiederfinden. Natürlich werden auch in der Rubrik „fun at work“ lustige Trailer der Mitarbeiter nicht zu kurz kommen. Auch die gute Zusammenarbeit mit unserer Werbe-Partnerfirma wird weiter ausgebaut, um auch in Zukunft eine zeitgerechte und zukunftsorientierte Imagedarstellung unserer Firma in der Außendarstellung zu gewährleisten und neue Fachkräfte für unser Unternehmen 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.

# ELTRUK SICHERHEITSTECHNIK BILDER DIE FÜR SICH SELBST SPRECHEN





## Auswertung unserer übergeordneten Ziele für das Jahr 2024:

- 1) **Ausbau und Erweiterung der Techniker-Personal-Stärke für alle Firmen-Verantwortungsbereiche zur Anpassung an die neue Auftragsituation**  
Die Aktivitäten zum Ausbau der Personalstärke wurde durchgeführt (Zeitung, Internet, Lieferantenkontakte u.a.).  
Auf Grund der wirtschaftlichen Negativentwicklung waren die Ergebnisse nicht den Vorstellungen entsprechend. (Beibehaltung dieser Maßnahme auch im Jahr 2025)
- 2) **Stabilisierung und lückenlose Umsetzung der Digitalvorlagen und den neu eingeführten Funktionsprogrammen**  
Diese Maßnahme wurde auch 2024 erfolgreich umgesetzt.
- 3) **Einstellung von 2 Lehrlingen im Firmenhauptsitz**  
Es kam zur Einstellung von zwei Lehrlingen sowie der Umstellung des betrieblichen Lehrkonzeptes.
- 4) **Ausbau und konsequente Umsetzung des neu eingeführten Waren-Management-Programmes**  
Für eine sinnvolle Übergangszeit kam es zur Einführung eines Waren-Management-Programmes. Aus Sicht des Handwerksunternehmens wird dieses Thema jedoch nicht weiterverfolgt.
- 5) **Das eingeführte Bewertungsprogramm für Mitarbeiter muss einer stetigen Pflege unterstellt werden**  
Der Versuch einer kontinuierlichen Mitarbeiterbewertung wurde durchgeführt. Auf Grund der unzureichenden Ergebnisse wird für 2025 eine personelle Verantwortung für diese Maßnahme vergeben.
- 6) **Wissensmanagement zum Schließen fachlicher Defizite**  
Wie unter Punkt 5, wurde diese Maßnahme begonnen umzusetzen. Für 2025 muss es jedoch noch wesentlich mehr Aktivitäten geben.





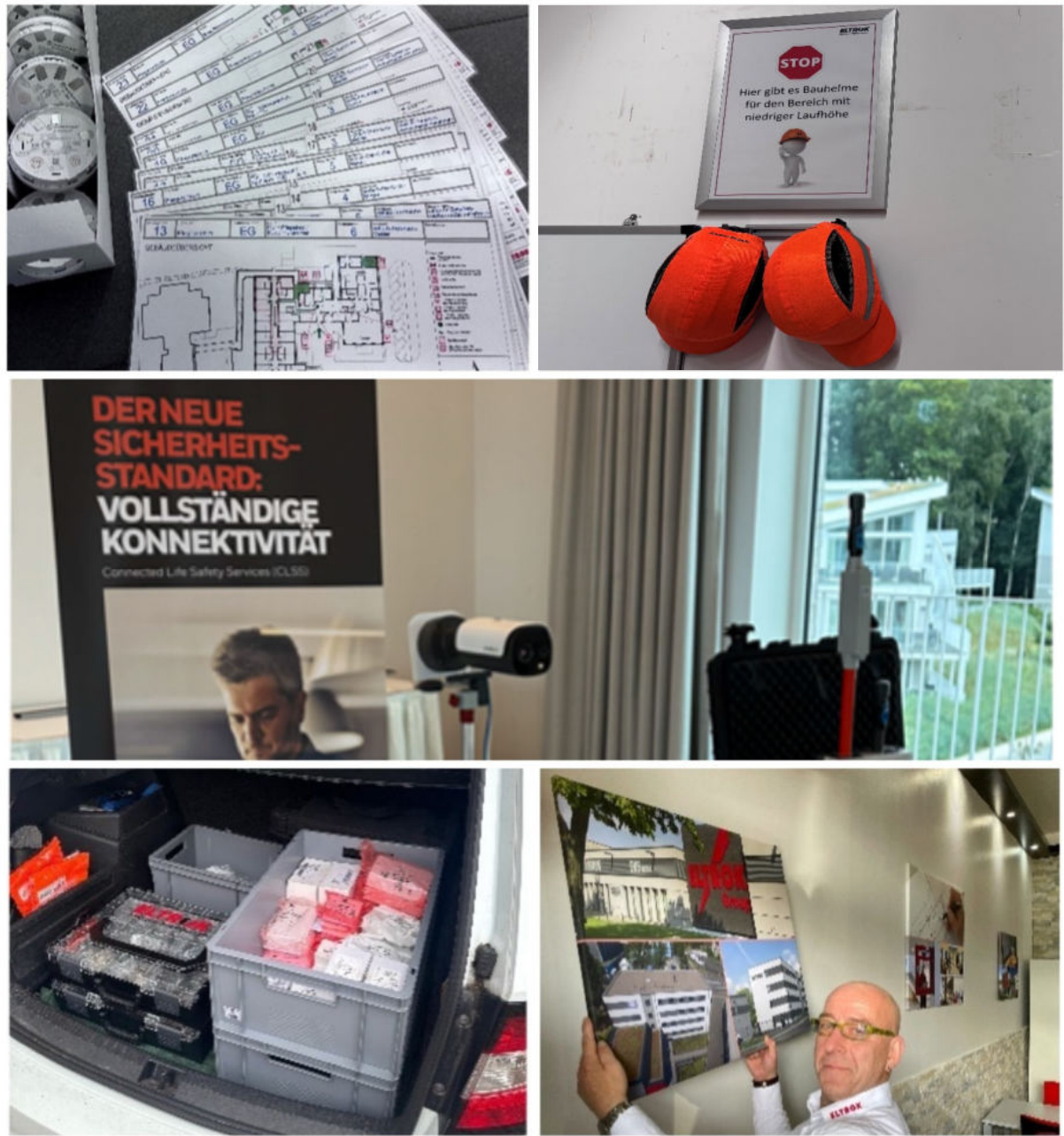
## Unsere übergeordneten Ziele für das Jahr 2025:

- 1) **Einführen und konsequentes Umsetzen der einheitlichen Interessengemeinschaft der Verantwortung aller Bereichsleiter**  
Die Umsetzung dieses Ziels erfolgt seit 01.12.2024 mit zu Hilfenahme des monatlichen AK-Meetings und deren Protokollierung. Die Vorgehensweise wurde mit allen Verantwortungsträgern besprochen und je Quartal überprüft.
- 2) **Konsequente Einführung der Software „Cendas“ bei allen Objekt-Kostenstellen**  
Nach Abschluss der Software-Probephase wird die Nutzung dieses Programmes für alle Mitarbeiter zur betrieblichen Pflicht. Es wurden alle Bereichsleiter eingewiesen und Verantwortungen zur Sicherstellung der Maßnahme personalisiert.
- 3) **Einstellung von 2 Lehrlingen im Firmenhauptsitz**  
Seit September 2024 wurde diese Maßnahme erfolgreich durch den Lehrbeauftragten umgesetzt.
- 4) **Einführung und konsequentes Umsetzen des neu verabschiedeten Materialablaufplanes**  
Der Funktions-Ablaufplan wurde gut sichtbar im Lager aufgehangen. Die Bereichsleiter wurden eingewiesen und über die Konsequenzen einer Verfehlung informiert.
- 5) **Das Qualitätsmanagement in Sachen Objekt- und Mitarbeiterbewertung wurde in Verantwortung an Herrn Steven Hertzsch und David Schwandt übergeben**  
Die Verantwortungszuweisung wurde auf Grund immer noch stattfindender Mitarbeiterverfehlungen und fachlicher Defizite für das kommende Jahr 2025 an die Mitarbeiter übergeben. Eine Auswertung dieser Maßnahme erfolgt in jedem Quartal.
- 6) **Ausbau und Erweiterung der Techniker-Personalstärke für alle Firmen-Verantwortungsbereiche zur Anpassung an die neue Auftragsituation**  
Die Umsetzung dieses Zieles erfolgt seit 2024 und wird fortgesetzt über die Nutzung aller zur Verfügung stehender Medien (Zeitung, Internet, Lieferantenkontakte u.a.).



# 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.



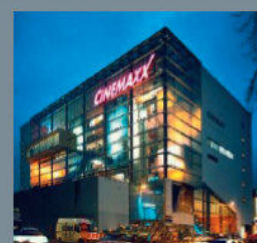
Fraunhofer Institut, Golm



Campushotel, Berlin



Obi - Markt, Bremerhaven



Cinemaxx, Darmstadt



Freizeitbad Aqua, Troisdorf



## „Höchste Zufriedenheit“ der Kunde steht im Mittelpunkt



Als Handwerksunternehmen stehen wir in einer direkten Interdependenz zwischen dem Kunden und unserer handwerklichen Fähigkeit. Durch ein hohes Maß an Fachkompetenz, Zuverlässigkeit und Beständigkeit haben wir uns in den zurückliegenden Jahren diese Interdependenz zu einem festen Bestandteil gegenseitiger Vorteile ausgebaut. Eine gute Basis für ein dynamisch wachsendes Unternehmen wird nicht allein über ein gesundes Maß an kaufmännischem Geschick bestimmt, sondern ist geprägt durch den stetigen Ausbau der Kundschaft, über einen positiven Kunden-Leumund sowie über eine sich bekannt machende qualitativ gute Leistung. Dieses Ziel der Kundenaufmerksamkeit können wir nur erreichen, wenn wir uns ständig verbessern, analysieren und schulen. Das Streben nach höheren Zielen ist dabei nicht nur eine persönliche Tugend, sondern steht für die ELTROK Sicherheitstechnik auch als Basisgedanken einer innovativen und zielorientierten Weiterentwicklung der Firmeninteressen. Für das Erreichen unseres Zieles einer noch höheren Kundenzufriedenheit, werden auch im Jahr 2025 diverse Weiterentwicklungen von Soft- und Hardwarekomponenten sowie den Ausbau und der bessere Nutzen eigener Ressourcen angestrebt. Unter dem diesjährigen Motto „Einheitliche Interessengemeinschaft für ein gemeinsames Ziel“, werden wir einen weiteren wichtigen Schritt an Veränderungen im Jahr 2025 gemeinsam vollziehen.

## Qualitätsmanagement mit dem Ziel einer gemeinsamen Interessengemeinschaft



Das neue Unternehmensziel steht in engem Zusammenhang mit den umgesetzten Firmen-Veränderungen der letzten Jahre und den dadurch ergebenden Möglichkeiten der Firmen-Digitalisierung. Durch die territorialen Entfernungen zwischen dem ELTROK-Hauptsitz und den Niederlassungen sowie Servicestützpunkten, ist eine zentrale Verantwortungslenkung allen Interessengemeinschaften nur durch einen möglichen Datenaustausch, Videokonferenzen und verlinkten Firmenprogrammen möglich.

Das erforderliche Controlling der notwendigen Ressourcen unterliegt dabei einem strengen Qualitätsmanagement.

Auch wenn dieser Prozessablauf noch einige bisher nicht bekannte Schwierigkeiten mit sich bringen wird, so ist das Ziel einer einheitlichen Interessengemeinschaft ein sehr wichtiger Schritt in unsere Firmenzukunft.

# 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.

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

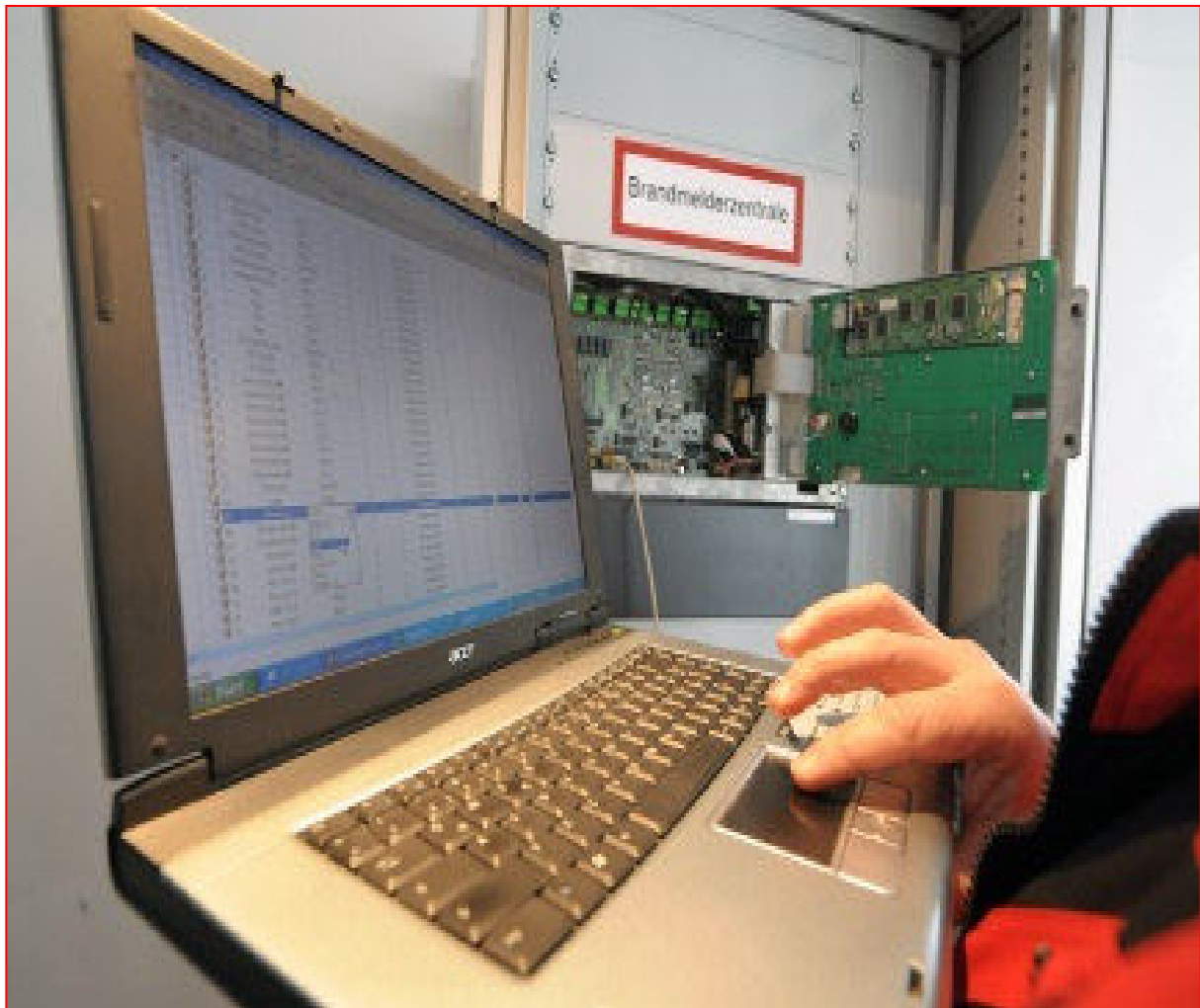
- ein guter Service
- Freundlichkeit
- 100% Liefertreue
- kurze Lieferzeiten
- günstige Preise
- korrekte Informationen

sowie die

- fachmännische und saubere Arbeitsausführung

genauso wichtig wie eine

- hohe Qualität unserer Produkte.

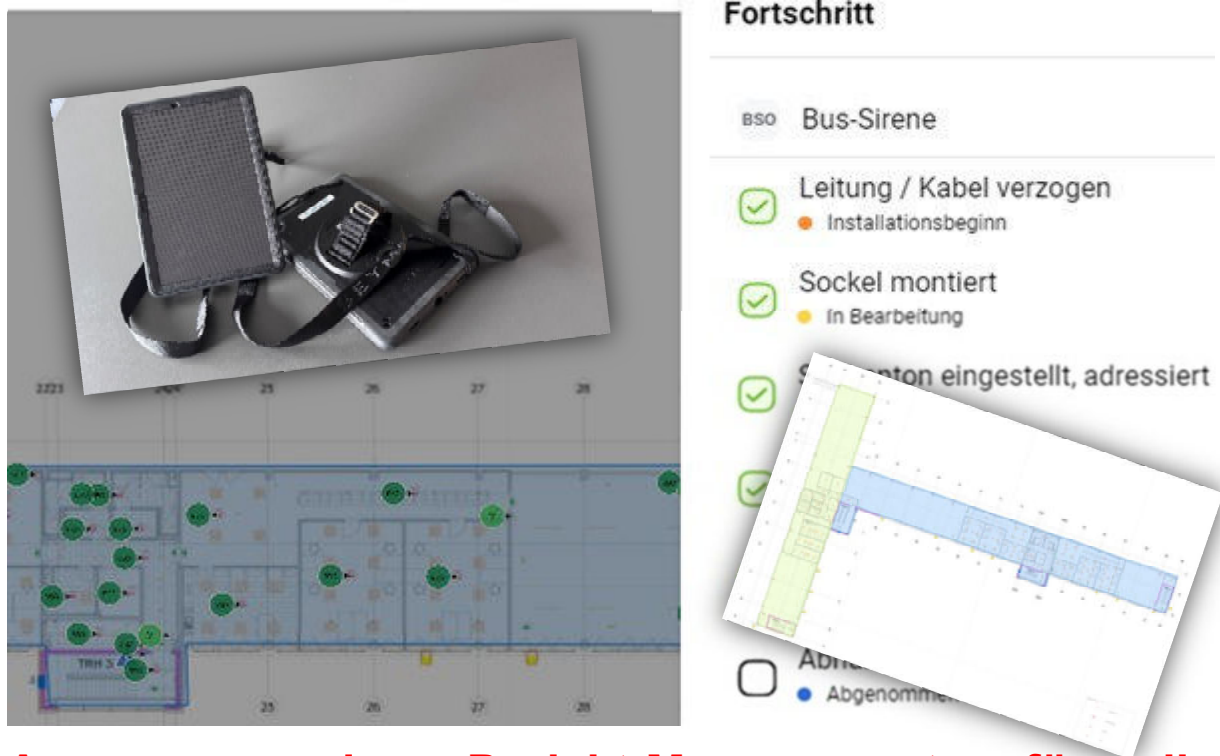


Letztendlich entscheidet der Kunde, was Qualität ist.

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

Nach den wirtschaftlichen Einflüssen im Jahr 2024, Auftragseinbrüchen und Ablaufverschiebungen in Bauaufträgen, ist eine wettbewerbsorientierte Ausrichtung unserer Firma für das Jahr 2025 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. Mit der Einführung der Handwerker-Software „Cendas“ im 3. Quartal 2024, ist uns hierzu ein großer Schritt im Rahmen unserer Qualitätskontrolle gelungen. Durch eine sinnvolle Investitionspolitik sowie der innovativen Umsetzung von Pilotprojekten, konnte nun 2025 das neue Programm mit einer klaren Verwaltungs- und Bearbeitungsstruktur als wichtigster Bestandteil des Projektmanagements in die Prozessabläufe fest integriert werden.



**Fortschritt**

BSO Bus-Sirene

- Leitung / Kabel verzogen
  - Installationsbeginn
- Sockel montiert
  - In Bearbeitung
- Sirene eingestellt, adressiert
- Abnahme
- Abgenommen

## Anpassung des Projekt-Managements für die Zusammenarbeit mit externen Nachunternehmern

Im zurückliegenden Geschäftsjahr gab es immer wieder, trotz getätigter Zusagen durch NAN, (bewusst oder unbewusst) falsche Aussagen zu Baufortschritten in Objekten. Aus diesem Grund hat sich die Geschäftsleitung für eine einheitliche Vergabe von Leistungen an NAN entschieden.

Durch die vertragliche Verpflichtung zur Nutzung des Programmes durch all unsere NAN, ist der Projektleiter jederzeit in der Lage den tatsächlichen Bau-Stand unserer Vertragsleistung abzurufen. Auf Grund der positiven Resonanz bei Mitarbeitern und NAN, ist die künftige Einbeziehung der Prozessabläufe nur eine Frage der Zeit. Für die Nachhaltigkeit dieser Qualifikationsmaßnahmen werden im Jahr 2025 entsprechende Qualitätskontrollen in laufenden Bauprozessen durchgeführt.

# 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.

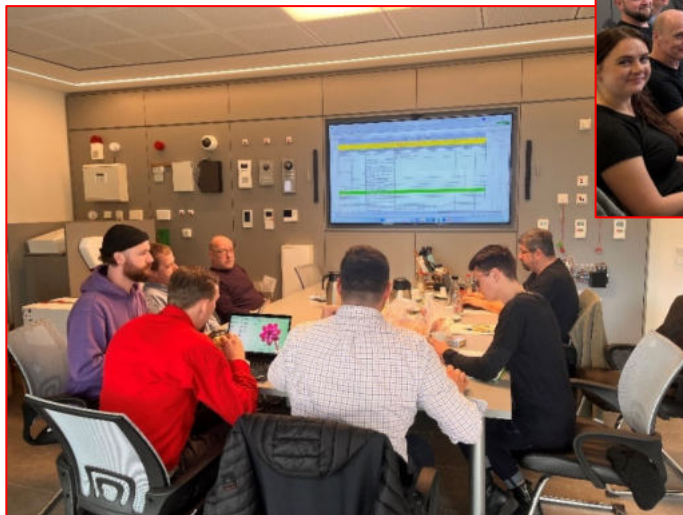
Unsere Geschäftspolitik trägt eine besondere Verantwortung für Qualität und Risikobewertung. Sie muss in Bezug zur **Qualität** dafür sorgen, dass:

! 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



**Steven Hertzsch**  
Qualitätsbeauftragter  
s.hertzsch@eltrok.de



**Heiko Wirths**  
Niederlassungsleiter  
Wuppertal  
h.wirths@eltrok.de



**Hartmut Bode**  
Niederlassungsleiter  
Berlin  
h.bode@eltrok.de



**Ulf Rieck**  
Niederlassungsleiter  
Lübeck  
u.rieck@eltrok.de



**Marco Kriependorf**  
Bereichsleiter  
Mitte  
m.kriependorf@eltrok.de



**Ronald Metz**  
Bereichsleiter  
Mitte  
r.metz@eltrok.de



**Lisa Walther**  
Service Management  
AS-Süd  
l.walther@eltrok.de



**Benjamin Charles**  
Serviceleiter Süd  
b.charles@eltrok.de



**Jacqueline Drews**  
Verwaltungsmanagement  
j.drews@eltrok.de



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