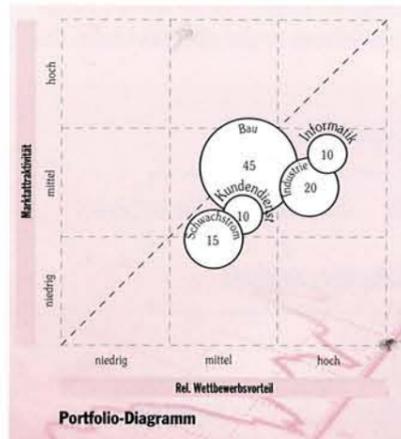


FORTSETZUNG VON SEITE 3

Was bringt die Zukunft im Elektrohandwerk

sorgen, während die vertrauensorientierte Landbevölkerung an einer dauerhaften Bindung zum Handwerker interessiert ist. Der Firma NOZ sind diese Märkte somit nur dann zugänglich, wenn sie zu einem der Subsysteme gehört und/oder ernsthaft



te Maßnahmen ergreift, um eine dauerhafte Kundenbindung zu erreichen. Neben den langfristigen Reaktionsansätzen, weist Dirk Parthum auch auf mittelfristige Möglichkeiten hin. Der Wertewandel bei Kunden und Marktpartnern und die Entwicklung im Multimedia-Bereich verlange Vorgehensweisen wie z.B. die Erweiterung des Informationsangebotes, bedarfsorientierte Arbeitszeiten, erweiterte Serviceorientierung und Umweltverantwortung. Eine kurzfristige Reaktionsmöglichkeit schließlich wäre die schrittweise Spezialisierung der Leistungen auf interessante Zielgruppen wie Senioren oder Heimwerker. Außerdem könnte der Markt im Bereich Gebäudemanagement durch verschiedene Formen der Zusammenarbeit besser erschlossen werden. Zusätzlich wären Leistungen in Sachen Energiemanagement, d.h. Analyse und Optimierung bestehender Anlagen in Gewerbe und Industrie denkbar. Handeln ist also angesagt, um die Zukunft des Elektrohandwerks zu sichern. Dirk Parthum bringt sein Fazit mit einem Zitat des französischen Dichters Molière auf den Punkt: „Wir sind nicht nur für das verantwortlich, was wir tun, sondern auch für das, was wir nicht tun.“

JUBILÄUM

**Erfahrung bringt Erfolg**

**20 Jahre Noz Elektro-Technik und 30 Jahre Reinhold Noz im Beruf.**

Solides Know-how führt zum Erfolg: Lehre - Meisterprüfung - eigener Betrieb. Vor 30 Jahren startete Reinhold Noz in den Beruf des Elektroinstallateurs, heute ist er Inhaber und Geschäftsführer der Firma NOZ Elektro-Technik GmbH.

**Am 1. April 1966** trat Reinhold Noz seine Lehrstelle als Elektroinstallateur in Ludwigsburg an. Als nach seiner Gesellenprüfung die Firma verkauft wurde, wechselte er mit über zur Fa. Wirsig KG. Nach Jahren in der Elektroinstallation und zweijähriger Tätigkeit bei der Fa. Hagspiel, Industriewaschmaschinen in Ludwigsburg legte er im April 1976 die Meisterprüfung bei der Handwerkskammer Stuttgart ab. Schon damals stand sein Ziel fest: der eigene Betrieb.

**Am 1. Oktober 1976** fiel dann der Startschuß. Die Firma Reinhold Noz, Elektroinstallation, wurde in der Turmstraße 4, in einem ehemaligen Maschinenschuppen und Hühnerstall eingerichtet. Bald darauf konnte der Jungunternehmer die ersten Mitarbeiter einstellen; es ging aufwärts. 1982 erfolgte die Umwandlung in eine GmbH. Um das Tätigkeitsgebiet auch im nördlichen Kreis von Ludwigsburg auszuweiten, wurde zum 1. Mai 1983 die August Schrepff GmbH gekauft. Nach dem Fall der Mauer 1989 hat die Firma NOZ Elektro-Technik ihren Teil zum Aufbau der freien Marktwirtschaft in den neuen Bundesländern beigetragen. Bereits Anfang 1990 betätigte sich die NOZ in Naumburg an der Saale, im November wurde dort mit den Herren Hofmann, Pfeiffer und Specht eine gemeinsame Firma gegründet. Nach den erfolgreichen Jahren 91/92 kauften die Partner in Naumburg die Firmenanteile ab. Sie arbeiten seitdem als ein selbständig erfolgreicher Betrieb.

Im Jubiläumsjahr 1996 konnte die NOZ Elektro-Technik GmbH einen weiteren Erfolg verbuchen: Sie wurde für ihr gesamtes Tätigkeitsgebiet durch den TÜV Zert nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. ■

Kurz notiert

**intern**

**MITARBEITER**

Ausgeschieden sind:

- Waltraud Haas (noch Teilzeit)
- Hartmut Ziegler
- Martin Stoll
- Markus Wahl
- Kurt Ruch
- Wolfgang Werner

Neue Mitarbeiter:

- Elmir Stocanin
- Andrea Straub
- Ünit Ünal
- Tobias Stähle
- Alwin Schmid (Projektentwickler)

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!

**JUBILÄUM**

10 Jahre waren 1996 im Betrieb:

- Herr Acar und Herr Kalt

10 Jahre sind 1997 im Betrieb:

- Herr Akman
- Herr Gabler
- Herr Uwe Herrmann

Wir danken allen langjährigen Mitarbeitern für die Treue und für Ihre Einsatzbereitschaft.

Unsere ehemalige Auszubildende Natascha Braune ist Mutter geworden. Wir gratulieren recht herzlich.

**Infopost**

**Herausgeber:** NOZ Elektro-Technik GmbH  
Schultheiß-Köhle-Str.7  
71636 Ludwigsburg  
Telefon 07141/4770-0  
Telefax 07141/4770-40  
**Verantwortlich:** Reinhold Noz  
**Gestaltung:** mach:werk · Ludwigsburg

SITUATIONSANALYSE

**Standortsicherung durch neue Strukturen**

Fragen und Antworten zur schwierigen Lage im Elektrohandwerk



**Die Situation:** Preisverfall bei Material und Lohn kennzeichnen die Lage im Elektrohandwerk. Während viele Firmen mit SUB-Unternehmen im Ausland Kosten sparen wollen, hat sich die NOZ Elektro-Technik GmbH für einen anderen Weg entschieden. Denn mit ausländischen SUB-Unternehmen hat man in Ludwigsburg keine guten Erfahrungen gemacht: Qualität, Zuverlässigkeit und damit die Zufriedenheit der Kunden, so das Fazit, leiden unter der Verlagerung ins Ausland. Um aber den Standort Deutschland zu sichern, mußte auf eine Reihe von Problemen und Fragen eine Antwort gefunden werden.

**Die Fragen:** Wie kann zu den Preisen von 1990 auch 1997 und in Zukunft noch kostendeckend gearbeitet werden, ohne den Kunden die Nachteile der billigen SUB-Unternehmen zuzumuten? Wie kann die NOZ Elektro-Technik noch besser werden? Wo können neue Märkte erschlossen

werden? Wo gibt es noch Marktnischen?  
**Die Antworten:** Oberstes Ziel der Überlegungen war, die Zufriedenheit der Kunden weiter zu verbessern und gleichzeitig das Einkommen der Mitarbeiter nicht zu verschlechtern. Denn nur ein wirtschaftlich gesicherter und zufriedener Mitarbeiter garantiert die Qualität der Leistungen. So wird die erforderliche Kostenreduzierung durch neue Strukturen erreicht, die Verbesserung des Kundenservices durch die definierten Ziele im Qualitäts-Managementhandbuch angestrebt. Außerdem zeigt die Firma NOZ die Zukunft des Elektrohandwerks auf anhand der Diplomarbeit ihres BA-Studenten Dirk Parthum „Das Elektrohandwerk im 21. Jahrhundert - Visionen, Strategien und Aktionen der Fa. Noz Elektrotechnik“.

**Das Fazit:** Insgesamt gilt also: Unternehmer, Mitarbeiter und Management sind in Zukunft noch stärker gefragt. ■

Themen  
**aktuell**

Liebe Leserin, lieber Leser, der Wirtschaftsstandort Deutschland wird derzeit überall diskutiert. Auch die NOZ Elektro-Technik GmbH muß sich der schwierigen Wirtschaftslage stellen, und sie hat dies im vergangenen Jahr getan. Mit neuen Strukturen (zentrale Auftragsbearbeitung, siehe S.2; Zukunftsanalyse, siehe S.3) rüsten wir uns für den Wettbewerb der Jahrtausendwende. Es gibt mit Sicherheit Anlaufprobleme, Ecken und Kanten, die abgerieben werden müssen. Besitzstände werden verändert, die Anforderungen an Mitarbeiter und Vorgesetzte erhalten ein neues Profil. Immer mehr an Bedeutung gewinnt der Standpunkt, den ich auf jeder Betriebsversammlung vertrete: „Was Du nicht willst, das man Dir tut, das füg' auch keinem andern zu.“ Für unseren Betrieb heißt das: „Behandle jeden Kunden, jeden Kollegen, jeden Vorgesetzten, generell jeden Partner im Geschäftsleben so, als würdest Du an seiner Stelle stehen.“ Wenn wir dies beherzigen, werden wir weiterhin Erfolg haben.



Ihr Reinhold Noz

NEUE STRUKTUREN

# Flexibel, zuverlässig, schnell

Die zentrale Auftragsbearbeitung (intern ZAB genannt) schafft kostengünstigen Service

Mit der Einrichtung der zentralen Auftragsbearbeitung (ZAB) rüstet sich die NOZ Elektro-Technik GmbH für den Wettbewerb der Zukunft. Fortan sorgen ZAB, Projektmanager und Projektleiter für effizienteres und kostengünstigeres Arbeiten. Die erste Stufe der ZAB startete bereits zum 1.10.1996. Die zweite wurde am 29. November in einer erweiterten Abteilungsleiterbesprechung im Beisein des Betriebsrates und vieler Mitarbeiter vorbesprochen, am 6. Dezember gemeinsam festgelegt und einstimmig beschlossen.

**Ein breites Aufgabenfeld**

Die ZAB übernimmt ein breites Spektrum von Aufgaben: Auftragsannahme, Auftragsweitergabe, Terminüberwachung, Monteureinteilung, Materialbestellung, Rechnungskontrolle, Faktura, Zahlungsüberwachung, FiBu, Lohn, Personalbüro, Schriftverkehr, Kontrolle der Wochenberichte, Rapporte, Aufmaße, Planung und Angebotserstellung. Im Bereich der Lagerverwaltung wird noch über eine externe Lösung verhandelt.



**Selbständiges Arbeiten**

Die Projektleiter arbeiten weitgehend selbständig, ob es sich nun um Projekte, Aufträge oder Störungen handelt. Sie sind in der Lage, mehrere Mitarbeiter anzuweisen und den Kunden zu beraten. Für die Zukunft ist

Die Umstrukturierung ermöglicht eine strenge Terminüberwachung aller Kundenanliegen und damit schnellen und zuverlässigen Service. Da die ZAB für kurzfristige Einsätze sofort auf jeden Mitarbeiter zurückgreifen kann, wird die Monteureinteilung flexibler. Voraussetzung dafür ist natürlich, daß jeder Mitarbeiter seinen Einsatzort mit der voraussichtlichen Dauer und Dringlichkeit an die ZAB meldet.

Innerbetrieblich versteht sich das ZAB-Team nicht als Vorgesetzter, sondern als zentrale Bearbeitungsstelle für Aufträge und Anfragen. Aufgaben, bei denen der ZAB Fachwissen oder die erforderliche Zeit fehlt, werden an die Produktmanager weitergegeben.

**Fachwissen und Kundenkontakt**

Die Produktmanager stehen für Fachwissen und Kundenkontakt. Sie haben die Möglichkeit bei Montagen und Störungen selbst produktiv tätig zu sein, da sie nicht mehr wie in der Vergangenheit mit Unmengen von Bürokratie belastet sind. Der Projektmanager verfügt dadurch über mehr Zeit, die Mitarbeiter in fachlicher Weise zu unterstützen.

geplant, Projektleitern und Projektmanagern einen festen Kundenkreis zuzuordnen, um dem Kunden so immer denselben Mitarbeiter mit örtlichen Kenntnissen zur Verfügung zu stellen. Eine derartige Umstrukturierung bringt jedoch auch personelle Veränderungen mit sich. Einige unserer Führungskräfte haben beschlossen, uns zu verlassen. So gingen die Herren Ruch, Stoll und Wahl. Alle haben jedoch ein starkes Interesse an einer freien Zusammenarbeit für die Zukunft bekundet. Flexibilität und Wissen soll den gemeinsamen Kunden nützen. Wir sind der festen Überzeugung, daß die neuen Strukturen in der NOZ Elektro-Technik GmbH ein wichtiger Schritt zum Wohl unserer Kunden sind, denen wir auch in Zukunft Qualität zu fairen Preisen bieten. ■

Mit schlanken Strukturen auch in Zukunft kostengünstig und flexibel - die zentrale Auftragsbearbeitung (ZAB) bei der Firma NOZ

MARKETING

# Was bringt die Zukunft im Elektrohandwerk

Eine Antwort auf diese Frage gibt unser BWL-Student Dirk Parthum in seiner Diplom-Arbeit

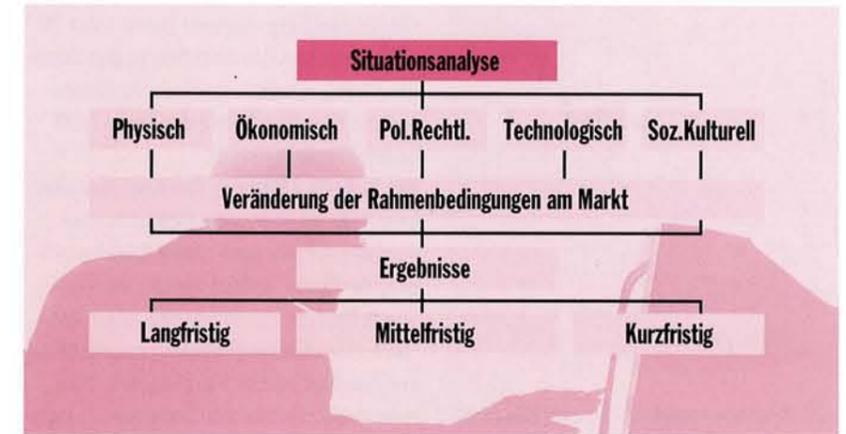
Die Ergebnisse seiner Untersuchung „Das Elektrohandwerk im 21. Jahrhundert, Visionen, Strategien, Aktionen der Firma Noz Elektrotechnik GmbH“ stellte Dirk Parthum am 13. Juli 1996 den Mitarbeitern der Firma Noz vor. Hier sind die wichtigsten Aussagen zum Nachlesen noch einmal zusammengefaßt. Der Zukunft kann sich niemand verschließen, schon gar nicht ein Handwerksbetrieb, der die Akzeptanz der Kunden sucht, ja letztlich davon lebt. Diese Aussage bildete den Leitgedanken der Untersuchung, die, wie in nebenstehendem Diagramm dargestellt, in einen Analyse- und einen Ergebnisteil gegliedert ist.

**Situationsanalyse:**

Zu den schwerpunktmäßigen Entwicklungstendenzen, welche die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen im Elektrohandwerk verändern werden, gehören u.a.:

- das steigende Angebot an Elektrodienstleistungen mit einer durchschnittlichen Steigerungsrate von ca. 2 Prozent pro Jahr,
- eine stagnierende Nachfrage, die mit der genannten Angebotsentwicklung nicht mithalten kann und somit die schlechte konjunkturelle Situation erzeugt,
- der Standort Deutschland, der durch hohe Kostenstrukturen und Bürokratie nur wenig konkurrenzfähig und deshalb schutzbedürftig ist (Entsendegesetz),
- die permanent steigende Geschwindigkeit des technologischen Wandels, die zu sehr dynamischen Wachstumsmärkten führt,
- der Rückzug bedeutender Industriezweige aus Deutschland mit der Folge eines enormen Beschäftigungsstromes in Richtung Dienstleistung bzw. Handwerk,

eingeschätzt. Der „relative Wettbewerbsvorteil“ (x-Achse) gibt Stärken und Schwächen gegenüber der Konkurrenz an. Nach diesen beiden Kriterien haben die beim Vortrag Anwesenden mehrere Sachverhalte eingeschätzt. Dementsprechend wurden dann die Kreise im Portfolio-Diagramm positioniert: Die deutlichsten (theoretischen) Empfehlungen wurden für die Extrembereiche der eingezeichneten Dia-



- die Veränderung der Bevölkerungsstruktur zugunsten der älteren Menschen. Sie werden in ca. 50 Jahren ein gutes Drittel der Gesamtbevölkerung ausmachen,
- schließlich eine Haushaltsstruktur mit einem weiter zunehmenden Anteil von Single-Haushalten (bald etwa 40 Prozent) und dem allgemeinen Rückgang der Großfamilien (auf etwa 5 Prozent).

Der umfangreichste Teil der Situationsanalyse beschäftigt sich mit den einzelnen Abteilungen der Firma NOZ. Diese wurden mittels einer sogenannten Portfolio-Analyse untersucht (Abb. Seite 4). Dabei handelt es sich um eine Darstellungsvariante für Marketing-Anwendungen. Sie soll in unserem Fall nicht als Entscheidungs- sondern als Diskussionsgrundlage dienen. Im Portfolio-Diagramm sind die Leistungsbereiche bzw. Abteilungen als Kreise dargestellt. Der Durchmesser beschreibt in etwa den prozentualen Umsatzanteil der Abteilung am Gesamtumsatz der Firma (Zahl im Kreis). Durch das Kriterium „Marktattraktivität“ werden die erzielbaren Marktpreise und ähnliche Bedingungen

gonale („niedrig“, „hoch“) gemacht. Demnach sollte man Leistungsteile, welche im „niedrigen“ Bereich liegen eher aufgeben und solche im „hohen“ Bereich durch Investitionen fördern. Für die Firma NOZ Elektro-Technik GmbH als Elektro-Komplettanbieter ist das weniger relevant, dient aber als Grundlage für die Analyse und Unterscheidung der einzelnen Abteilungen.

**Ergebnisse:**

Im zweiten Teil der Arbeit beschreibt Dirk Parthum Erwartungen für die Zukunft, aus welchen er mögliche langfristige, mittel- und kurzfristige Reaktionsansätze ableitet. Diese können hier nur unvollständig und in Kurzform wiedergegeben werden. Es ist, so Parthum, nicht auszuschließen, daß sich Stadt und Land zu zwei völlig verschiedenen Wirtschaftsstandorten entwickeln. In ländlichen Gebieten lebt man traditionsorientiert in der Gemeinschaft. In der Stadt hingegen gibt es eine wachsende Zahl unterschiedlicher Kulturen und Cliquen, die sich auch wirtschaftlich voneinander abgrenzen. Diese sog. Subsysteme sind bestrebt, sich vor allem im Handwerksbereich selbst mit Leistungen zu ver-