

NOZ-QUALITÄTSPHILOSOPHIE

Mit den Aufgaben wachsen

Ohne handwerkliche Top-Qualität, Zuverlässigkeit und Flexibilität wären wir nicht da, wo wir heute sind. Unser Handeln basiert auf der Überzeugung, dass der Erfolg unserer Kunden auch unser Erfolg ist.

Die Noz Elektro-Technik GmbH wird 2006 seit 30 Jahren bestehen und ist ein organisch gewachsenes und innovativ denkendes und handelndes Unternehmen.

Die Basis der Unternehmenskultur liegt dabei in einem ganzheitlichen Wertebild, das seinerzeit in fünf Führungsgrundsätzen formuliert wurde, die sich im Laufe der Zeit zu einem konsequenten Unternehmensleitbild manifestiert haben.

1. Qualität kommt zuerst! Dieses erste Gebot ist gleichzeitig die Voraussetzung für die Kundenzufriedenheit, die bei der folgenden Aussage im Mittelpunkt steht:

2. Die Kunden sind das Ziel aller, dessen, was wir tun! Um dieses Ziel zu erreichen, wird einerseits die Arbeit im Sinne des Kunden getan, andererseits eine bessere Stellung in Leistung und Service gegenüber den Mitbewerbern angestrebt. Der dritte Grundsatz resultiert aus dem vorangegangenen:

3. Unablässige Verbesserung ist entscheidend für unseren Erfolg! Diese Optimierung zielt auf Produkte und Dienstleistungen genauso wie auf die Verbesserung von menschlichen Beziehungen, Wettbewerbsfähigkeit und der unternehmerischen Ertragskraft.

4. Die Mitarbeiter einzubeziehen, ist unsere Art zu arbeiten! Diese Aussage zeigt die große Bedeutung

von gegenseitigem Vertrauen und Respekt sowie von ausgeprägter Teamfähigkeit. Gleichzeitig impliziert sie das partnerschaftliche Verhältnis und die Beziehungspflege zu Großhändlern und Lieferanten.

Die Stellung des Unternehmens in der Gesellschaft ist Gegenstand des letzten Führungsgrundsatzes:

5. Die Würde des Menschen darf nie in Frage gestellt werden! Hier geht es um Unternehmensführung in sozialer Verantwortung und in positiver Übereinstimmung mit der Gesellschaft. Gleichberechtigung zwischen Männern und Frauen sowie Ablehnung religiöser oder ethnischer Diskriminierung sind relevante Aspekte dieser Aussage.

Innerhalb des letzten Jahrzehnts diente die konsequente Einführung des integrierten Management-Systems zur kontinuierlichen und nachhaltigen Umsetzung dieser Unternehmensziele. Sukzessive wurden die Anforderungen von Qualitätsmanagement, Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Umweltschutz erfüllt und erfolgreich zertifiziert.

Damit ist nun eine Stufe in unserem Hause erreicht, in der wir die Unternehmensziele für Führungskräfte, Mitarbeiter und Kunden transparent gestaltet und dokumentiert haben. Unser weiteres Bestreben liegt darin, den erreichten Standard analog der zukünftigen technischen und gesellschaftlichen Entwicklung stetig anzupassen und weiter auszubauen.

intern

MITARBEITER

Neue Azubis

- 01.09.2004 Sven-Oliver Bolz
Paul Zyzik
- 01.09.2005 Matthias Amerle
Michael Häfele
- 01.09.2006 Michael Dinkel
Florian Kurz
Heiko Matthias
Schmidtmeister

10-jähriges Firmenjubiläum

- 08.02.2005 Ahmet Demirörs
- 06.06.2005 Frank Eppinger
- 19.06.2005 Wilfried Heckendorn
- 01.07.2005 Karl-Heinz Schütz
- 01.09.2005 Thomas Scharfe
- 04.09.2005 Manfred Grimm
- 04.09.2005 Andreas Geiger
- 02.09.2006 Andrea Straub

Wir danken den Jubilaren für ihre Treue und Einsatzbereitschaft!

Neue Mitarbeiter

- 01.02.2005 Christian Tetzlaff
- 01.04.2006 Sven Hartlieb

Ausgeschiedene Mitarbeiter

- 31.03.2005 Oliver Matschi
- 31.08.2005 Kai Frey
- 31.10.2005 Jörg Eckert
- 31.03.2006 Richard Weber

Wir wünschen allen ausgeschiedenen Mitarbeitern alles Gute für die Zukunft!

Infopost

Herausgeber: Noz Elektro-Technik GmbH
Schultheiß-Köhle-Str.7
71636 Ludwigsburg
Telefon 071 41 / 47 70-0
Telefax 071 41 / 47 70-40
Zweigbetrieb
Marbacher Weg 82
74321 Bietigheim-Bissingen
Telefon 071 42 / 93 33-0
Telefax 071 42 / 93 33-40
E-Mail info@noz-elektro.de
Internet http://www.noz-elektro.de
Verantwortlich: Reinhold Noz
Gestaltung: mach-:werk · Ludwigsburg

Infopost



www.noz-elektro.de

SOMMER, SONNE UND REISEZEIT

Tag der offenen Tür in Bietigheim-Bissingen

Am 13. und 14. Mai 2006 ist jede Menge los in unserer Zweigniederlassung Bietigheim-Bissingen. Wir öffnen unsere Türen für Sie und bieten kompetente Beratung sowie sommerliche Unterhaltung.

Einladung

Tag der offenen Tür 13./14. Mai 2006 bei Noz in Bietigheim-Bissingen (Gewerbegebiet Bruchwald)

- Produktinformationen
Schwerpunkt: Reisezeit und Sonne
- Beratung und Gespräch
- Kinderschminken und vieles mehr!

Wir freuen uns auf Sie!

Sommer, Sonne, Reisezeit!



Seit 2003 befindet sich die Zweigniederlassung der Firma Noz Elektro-Technik im Marbacher Weg im Stadtteil Bissingen. Hier findet am zweiten Maiwochenende ein "Tag der offenen Tür im Gewerbegebiet Bruchwald" statt, zu dem wir unsere Kunden und die Freunde des Hauses herzlich einladen. Wir bieten ein sommerlich entspanntes Ambiente für interessante und informative Begegnungen.

diesem Motto möchten wir gemeinsam mit Ihnen den lang ersehnten Sommer begrüßen. Deshalb haben wir uns speziell für Sie eine sonnige Überraschung ausgedacht. Dieser Noz-Infopost liegt ein Gutschein bei, den Sie bei uns einlösen können. Dafür erhalten Sie ein kleines Präsent, an dem Sie einen ganzen Sommer lang Freude haben werden. Lassen Sie sich überraschen!



Reisezeit - Einbruchzeit



Sommer, Sonne - Solar

Endlich Sonne und Sommer, da sind auch die Ferien nicht mehr weit. Passend zur

"Sommer, Sonne, Reisezeit!" Unter

Themen

aktuell

- Tag der offenen Tür 1
- Qualifizierter Umweltschutz... 2
- IMS-Bewertung... .. 3
- Noz-Qualitätsphilosophie.....4

Liebe Leserin, lieber Leser,

2006 ist ein bedeutsames Jahr für die Noz Elektro-Technik GmbH. Das Unternehmen wird 30 Jahre bestehen und wir sind stolz auf unsere starken, gewachsenen Strukturen und unsere persönliche Erfolgsgeschichte. Unsere Herkunft aus dem traditionellen Handwerk, unser innovatives Denken und Handeln sowie unsere selbst auferlegte unternehmerische Ethik sind die Grundpfeiler unseres Erfolgs. Deshalb stehen in dieser Ausgabe auch unternehmensphilosophische Themen im Mittelpunkt. Auch darum, weil wir in einem zehnjährigen Prozess ein sehr wichtiges Ziel erreicht haben: die Implementierung des Integrierten Management-Systems in unsere unternehmensinternen Prozesse und Organisationsstrukturen. Mit der Überquerung dieser Ziellinie sind wir bestens gerüstet für die Zukunft, die uns und Ihnen, liebe Kunden und Freunde, gute Erfolgsaussichten verspricht.



In diesem Sinne viel Spaß beim Lesen

Ihr Reinhold Noz

Fortsetzung Seite 2

Fortsetzung von Seite 1

kommenden Urlaubszeit präsentieren wir Ihnen an diesen Tagen die topaktuellen Themen rund um die Sicherheitstechnik. Wir informieren ausführlich über Alarmanlagen, Rauchmelder, Schließanlagen und Videoüberwachung. Und zum Thema Sonne zeigen wir Ihnen die neueste Photovoltaik-Technik. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich in ungezwungener Atmosphäre einen Überblick über unsere Leistungen und Produkte zu verschaffen. Vertreter aller Fachbereiche stehen Ihnen für alle Fragen und Informationen zur Verfügung. Natürlich

haben wir auch an die Kinder gedacht. Mit lustigem Kinderschminken wird bei den Kleinen keine Langeweile aufkommen.

Für die Teilnehmer unserer 2005er Kundenbefragung lohnt sich der Besuch an diesem Wochenende besonders. Denn am Sonntag verlosen wir unter ihnen ein Reise-Wochenende für 2 Personen. Sie haben Ihren Fragebogen noch nicht zurückgeschickt? Jetzt gilt's noch!

Wir freuen uns heute schon auf Ihren Besuch! Und vergessen Sie Ihren Überraschungs-Gutschein nicht!

Herzliche Einladung

Sommer & Sonne

Zum Tag der offenen Tür in Bietigheim-Bissingen bei Noz Elektro-Technik im Stadtteil Bissingen, Gewerbegebiet Bruchwald, Marbacher Weg 82
Samstag, 13. Mai, 14 Uhr bis 18 Uhr,
Sonntag, 14. Mai, 11 Uhr bis 18 Uhr

● Sommer - Urlaubs- und Reisezeit

Alles rund um die Sicherheitstechnik: Alarmanlagen, Rauchmelder, Schließanlagen, Videoüberwachung

● Sonne - Solartechnik

Photovoltaik - Die Sonne in der Steckdose

● EIB - Intelligente Elektroinstallation

Programmierbare Elektrotechnik: effektiverer Energie-Einsatz, hohe Flexibilität, problemlose Erweiterbarkeit sowie mehr Sicherheit und Komfort.

- sowie Kinderschminken u.v.m.

Ob Planung, Betreuung oder Wartung.

Elektroinstallation · Blitzschutz
 Elektroheizung · Energieoptimierung
 EDV-Verkabelung · Antennen-SAT-Technik · Steuerungen · Störungsdienst



ZERTIFIZIERUNG



Qualifizierter Umweltschutz

Dritte Säule des IMS abgeschlossen

Bereits vor über zehn Jahren begann Noz Elektro-Technik mit der Etablierung eines Integrierten Management Systems (IMS). Zu einer Zeit also, als diese Thematik im Handwerk noch nahezu unbekannt war und in weiten Kreisen des Arbeitslebens unterbewertet wurde. Seit Februar 1996



Reinhold Noz bei der Übergabe der letzten Zertifizierungs-Urkunde

besteht die Zertifizierung des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001. Acht Jahre später qualifizierte man sich im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz nach OHSAS 18001. Im vergangenen Jahr wurde der Zertifizierungsprozess mit der Implementierung der DIN EN ISO 14001 für Umweltschutz erfolgreich abgeschlossen.

Die internen Vorbereitungen für diesen letzten Schritt begannen bereits lange, bevor die TÜV Management Service GmbH die Erfüllung der strengen Anforderungen detailliert überprüfte. Jetzt haben wir unser Ziel erreicht **und sind eines der ersten Handwerksunternehmen, das mit einem Integrierten Management-System erfolgreich arbeitet.**

Alle drei Bereiche – Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Umweltschutz – greifen synergetisch ineinander und sind die Grundvoraussetzungen für eine qualitäts- und serviceorientierte Betreuung unserer Kunden.

MANAGEMENT

Hellwach für die Wünsche unserer Kunden

Bewertung des Integrierten Management-Systems

Noz Elektro-Technik ist ein führendes Unternehmen in der Elektroinstallation und in elektroinstallationsabhängigen Dienstleistungen. Aber auch in themenübergreifenden Bereichen wie EDV und Kommunikationstechnik fühlen wir uns sicher zu Hause. Unser unternehmeri-

Mitarbeiter von Noz Elektro-Technik unsere Kunden als Partner, die letztendlich mit ihren Entscheidungen über unseren Erfolg und unsere Zukunft bestimmen.

Es ist also äußerst wichtig, dass wir unser unternehmerisches Ohr immer am



Abschlussbesprechung der Zertifizierung

scher Anspruch liegt vor allem in der kontinuierlichen Optimierung unserer Dienstleistungen und Produkte. Was uns dabei antreibt, ist das Bestreben, den stetig wachsenden Anforderungen unserer Kunden nicht nur gerecht zu werden, sondern diese bereits im Vorfeld zu erkennen und rechtzeitig perfekte Lösungen bereit zu halten.

Um diesem hohen Anspruch gerecht zu werden, haben wir sehr früh mit der Etablierung des Integrierten Management-Systems begonnen. Inzwischen ist das so genannte IMS für uns längst zu einem alltäglichen und bewährten Werkzeug geworden, das unsere erfolgreiche Entwicklung ganz selbstverständlich begleitet und fördert.

Kundenbefragung als Seismograph aktueller Bedürfnisse

Im Zentrum unserer Unternehmensphilosophie steht das Wohl der Kunden im Kontext unseres gesamten Leistungsangebotes. Deshalb betrachten alle 65



Alles wurde immer wieder hinterfragt

Puls der Zeit haben. Schon 2001 haben wir aus diesem Grund regelmäßige Kundenbefragungen eingeführt, die wir im Jahresrhythmus wiederholen. Diese Maßnahme dient insbesondere zur Verbesserung unseres Kundenservices. Der Fragebogen wird mit jeder Rechnung verschickt und beinhaltet unter anderem Fragen nach Beratung, Termintreue, Sauberkeit, Preis-Leistungsverhältnis, Arbeitsergebnis und Mitarbeiterverhalten. Die Rücklaufquote liegt nahezu bei 50 Prozent. Dieser enorme Zuspruch ist wohl auch auf die Verlosung einer Reise

unter den Teilnehmern zurückzuführen. Die Bewertung erfolgt mit den klassischen Schulnoten. Im Gesamtergebnis liegen die Noten für Noz Elektro-Technik in den meisten Punkten zwischen "sehr gut" und "gut". Bei Punkten mit Verbesserungspotenzial werden entsprechende Maßnahmen entwickelt und zügig umgesetzt.

Enorme Reduktion der Reklamationsquote

Auch Reklamationen unterliegen im Hause Noz Elektro-Technik einer kritischen Überprüfung. Reklamationskosten ermitteln wir abteilungsbezogen und unterscheiden dabei in Produkt- und Materialfehler, Montagefehler und Fehler durch fehlende Fachkompetenz. Dazu kommen die Kosten, die unter Kulanz fallen, ohne dass nachweisbare Fehler vorliegen.

Im Vergleichszeitraum von 2001 bis 2004 konnten wir trotz sehr kulanter Regelung gegenüber unseren Kunden unsere Reklamationskosten um mehr als 60 % reduzieren. Dieses Ergebnis freut vor allem unsere Mitarbeiter, denn die so eingesparten Beträge fließen in die Mitarbeiteraus- und Weiterbildung. Wir können mit unserem Qualitätsmanagement klar nachvollziehen, dass der Reklamationsrückgang hauptsächlich auf die gute Mitarbeiterschulung zurückgeführt werden kann. Aus diesem Grund bewerten wir die regelmäßige Weiterbildung des Teams als einen absoluten Schwerpunkt unserer Unternehmensstrategie.

