

# Managementhandbuch

INHALT

**1 Strategie und Geschäftsentwicklung 4**

- 1.1 *Strategie 4*
- 1.2 *Führung und Zusammenarbeit 5*
- 1.3 *Unternehmenssteuerung 8*

**2 Wertschöpfung 10**

- 2.1 *Service Design 10*
- 2.2 *Service Transition 10*
- 2.3 *Service Operation 10*

**3 Unterstützung 11**

- 3.1 *Human Resources 11*
- 3.2 *Supplier Management 12*
- 3.3 *Internal Systems 12*
- 3.4 *Finance 13*



Dr. Norbert Schulz  
Geschäftsführer

Sehr geehrte Kunden,  
liebe Mitarbeiter\_innen,

dieses Managementhandbuch bietet Ihnen einen Einblick in unsere Philosophie, unsere Ziele und unsere Arbeitsweisen. Wir wollen im Kommunikationsmarkt weiter wachsen und unsere Effizienz verbessern. Deshalb haben wir ein Managementsystem auf Basis der EN DIN ISO 9001 eingeführt und entwickeln es ständig weiter.

Das Managementsystem soll

- die Zufriedenheit unserer Kunden verbessern
- die Prozesssicherheit erhöhen, indem Fehlerquellen systematisch aufgedeckt und beseitigt werden
- helfen, die Effizienz aller Prozesse kontinuierlich zu verbessern
- für alle Mitarbeiter\_innen Transparenz schaffen über geltende Prozesse, Zuständigkeiten, Regeln und Vorschriften
- die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter\_innen steigern
- einen positiven Beitrag zur Verbesserung der Unternehmenskultur leisten.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiter\_innen dazu, alle Tätigkeiten nach den Beschreibungen dieses Managementhandbuchs und den jeweils geltenden Prozessdokumentationen und Arbeitsanweisungen auszuführen. Damit stellen wir sicher, dass die Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte den Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden und den selbstgestellten Anforderungen entspricht. Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Managementsystems. Im Rahmen der Reorganisation 2017 haben wir das Unternehmen in Richtung einer ITIL konformen Prozesslandschaft aufgestellt, die nunmehr auch zu einer neuen Prozesslandkarte und der Anpassung der zugehörigen Beschreibungen geführt hat. Damit haben wir die Anforderungen der ISO 9001:2015 nachweisbar vollständig in unser Managementsystem aufgenommen, was die erweiterte Geschäftsführung im Rahmen einer Managementbewertung bestätigt hat. Wir unterstreichen unsere Kundenorientierung nun durch die Auditierung erstmals der gesamten BREKOM nach ISO 9001:2015 im August 2018.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'N. Schulz', written over a light blue background.

Bremen, 17.08.2018  
Dr. Norbert Schulz

## 1 STRATEGIE UND GESCHÄFTSENTWICKLUNG

### 1.1 Strategie

Mit der Erfahrung aus mehr als 80 Jahren Firmengeschichte und dem Know-How von über 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet BREKOM Fachkompetenz für alle Anforderungen in den Bereichen Telekommunikation, IT und Sicherheitstechnik. Mit unserem Stammsitz in Bremen, der Niederlassung in Paderborn und den Servicestützpunkten in Bielefeld, Bremerhaven und Osnabrück stehen für unsere Kunden in regionaler Nähe Fachkräfte bereit, die sie individuell bei allen Anforderungen in den Bereichen Telekommunikation, IT und Sicherheitstechnik unterstützen.

Als Tochterunternehmen der EWE TEL GmbH verbindet sich bei BREKOM die persönliche Nähe eines mittelständischen Unternehmens mit der Leistungsfähigkeit eines Konzerns. BREKOM konzipiert und realisiert als Partnerunternehmen für Geschäftskunden, Behörden und Institutionen übergreifende Lösungen in den Bereichen Telefonanlagen, Unified Communication & Collaboration, Contact Center, Gebäudesicherheit, Leitstellen, IT-Sicherheit sowie Infrastruktur für Kommunikation und Sicherheit.

Wir bieten als wesentliche Bestandteile unseres Leistungsportfolios ganz speziell auf die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden abgestimmt komplette Lösungspakete an, einschließlich des Betriebs der Systeme sowie Wartungs-, Monitoring- und Serviceleistungen. Unsere Serviceleistungen können vor Ort oder mit unseren Fernwartungstools durchgeführt werden. Immer mit der Sicherheit, im Notfall sofort Hilfe zu bekommen – 24 Stunden am Tag, sieben Tage pro Woche.

Im Bereich der Kommunikationstechnik gehören zu unseren Leistungen unter anderem das Planen, Errichten sowie Betreiben von TK- und IP-Netzen, die Entwicklung und Realisierung von Call-Center-Lösungen, Leitstellen oder die Einbindung von Mobilgeräten und auch LAN-Dienste wie Managed-Port und LAN-Management.

Unsere individuellen IT-Lösungen beinhalten beispielsweise den Systembetrieb und die IT-Sicherheit von Managed Firewall-Services bis zur E-Mail-Archivierung, oder allgemeine IT-Dienstleistungen wie Analyse, Konzeption und Dokumentation. In unserem eigenen, TÜV-zertifizierten Rechenzentrum bieten wir zudem umfangreiche, hochverfügbare Rechenzentrumsdienstleistungen an.

Im Bereich Gebäudesicherheit bieten wir integrierte Sicherheitslösungen für Alarmanlagen, Brandmeldesysteme, Notbeleuchtung und USV, aber auch Videoüberwachung, Zugangskontroll- und Zeiterfassungssysteme. Unser Leistungsangebot umfasst zudem Gebäudemanagement, Consulting sowie allgemeine Services zu unserem Leistungsangebot im Bereich Gebäudesicherheit.

Als mittelständisch gewachsenes Unternehmen im Konzernverbund der EWE vereinen wir bei BREKOM Flexibilität, Kundennähe und persönlichen Service mit dem Potential eines Großunternehmens. Unsere Kompetenz im Bereich Kommunikationstechnik baut auf einem Erfahrungsschatz auf, der bis in die Zeit vor dem Entstehen der Informationstechnologie zurückreicht. Wir haben den Wandel von analogen zu digitalen Kommunikationslösungen nicht nur miterlebt, sondern aktiv mitgestaltet, immer am Puls der Zeit. Diese Erfahrung bildet unsere Basis für die fundierte Einschätzung aktueller Technologien sowie eine vertrauenswürdige Abschätzung zukünftiger Entwicklungen.

Unser Ziel ist die langfristige Zufriedenheit unserer Kunden. Unser Maßstab sind die Qualitätsanforderungen der Kunden und nicht die eigenen Vorstellungen von Qualität. BREKOM legt die Qualitätsniveaus gemeinsam mit den Kunden fest und informiert sie über Qualitätsverbesserungen in den Prozessen, Produkten und Dienstleistungen. Die Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden werden in die Verbesserung der Prozesse und Dienstleistungen eingebracht und auch auf unsere Lieferanten angewandt.

Die Qualität der Dienstleistungen hängt von der Qualifikation der Mitarbeiter\_innen und den ihnen zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln ab. Deshalb räumt BREKOM der Aus- und Weiterbildung und der Bereitstellung geeigneter Arbeitsmittel einen großen Stellenwert ein. Die Fähigkeiten der Mitarbeiter\_innen für kunden- und qualitätsorientiertes Denken und Handeln werden ständig weiterentwickelt und geschult.

Qualitätsmanagement ist für uns ein Anliegen für das gesamte Unternehmen. Deshalb sind unsere wesentlichen Prozesse so beschrieben, dass sie für alle kundenrelevanten Tätigkeiten von BREKOM gelten. Der zertifizierte Teil unseres Qualitätsmanagementsystems fokussiert sich aktuell auf die Planung, Projektierung, Montage, Installation, Inbetriebsetzung, Abnahme und Instandhaltung von Brandmeldeanlagen und Sprachalarmanlagen sowie die Instandhaltung von Sicherheitsbeleuchtungsanlagen.

BREKOM strebt eine partnerschaftliche und langfristige Zusammenarbeit mit Lieferfirmen und Partnerfirmen zum gegenseitigen Nutzen an. BREKOM bevorzugt Lieferfirmen, die die Qualitätsziele von BREKOM aktiv unterstützen. Als Tochterunternehmen der EWE TEL GmbH ist es für uns von Bedeutung, Anforderungen des Konzerns an das Unternehmen zu verstehen und zu berücksichtigen. Wir sorgen über unseren Prozess Compliance Management für die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die auf unser Geschäft zutreffen.

## 1.2 Führung und Zusammenarbeit

Unsere Werte sind das Fundament für unsere Qualitätspolitik. BREKOM ist:

### **Zuverlässig**

- Hanseatische Unternehmenstradition mit starkem EWE-Konzern im Rücken
- Zuverlässigkeit, Vertrauenswürdigkeit & Verantwortungsbereitschaft für Kunden & Mitarbeiter\_innen führt zu langjährigen Partnerschaften

### **Individuell**

- Fachkompetenz & Leistungsstärke für Kommunikation und Sicherheit
- Beste persönliche Beratung, Umsetzung und Service
- Hohes Qualitätsbewusstsein

### **Innovativ**

- Innovative, sinnvolle & optimal vernetzte Lösungen für Kommunikation und Sicherheit
- Nur geprüfte Qualität kommt zum Einsatz

### **Sozial**

- Familienfreundlicher Arbeitgeber mit Förder- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Lösungen, die den Menschen dienen, die Arbeit erleichtern & flexible Arbeitszeitmodelle ermöglichen
- Ressourcenschonende Lösungen / Green IT

Als führender nordwestdeutscher Anbieter von ganzheitlichen Kommunikations- und Sicherheitslösungen gewinnen wir neue Geschäftskunden und vertiefen bestehende Kundenbeziehungen.

Wir betrachten die Geschäftsprozesse unserer Kunden ganzheitlich und arbeiten mit ihnen stets partnerschaftlich zusammen. Wir lieben ihre komplexen Aufgabenstellungen und bieten hierfür exakt zugeschnittene, optimal vernetzte und leistungsstarke Lösungen. Mit unserem Lösungsansatz und großen Portfolio für Kommunikation und Sicherheit bieten wir unserer Kunden sämtliche Leistungen aus einer Hand.

Unsere qualitativ hochwertigen Lösungen schaffen nachhaltige Mehrwerte für Unternehmen, Mensch und Umwelt:

- Individuelle Leistungen dienen dem Unternehmenserfolg unserer Kunden, optimieren Geschäftsabläufe und geben ihnen die Freiheit, sich auf ihr Kerngeschäft zu fokussieren.
- Innovationsstarke Ideen ermöglichen unserer Kunden und ihren Mitarbeiter\_innen flexible Arbeitszeitmodelle und verbinden Beruf und Familie, unabhängig von Ort und Arbeitsplatz.
- Clevere Integrationslösungen und langfristig nutzbare Technologien schonen Unternehmens- und Umweltressourcen.

Wir arbeiten ausschließlich mit engagierten und bestens ausgebildeten Mitarbeiter\_innen. Unsere familienfreundlichen Strukturen, Freiräume für neue Ideen und kontinuierliche Förderung von Know-how gehören zu den Grundpfeilern unseres Erfolgs. Hochzufriedene Mitarbeiter\_innen führen zu begeisterten Kunden als Ergebnis unseres Handelns.

Aus unserer Qualitätspolitik leiten wir konkrete Ziele und Maßnahmen in den Handlungsfeldern Kultur, Steuerung, Organisation und Markt ab.

Die Aufbauorganisation beschreibt die Funktionen, Zuständigkeiten und Berichtswege. Die individuellen Befugnisse in den einzelnen Phasen werden je Projekt anhand der notwendigen Qualifikation und Bearbeiter\_innen festgelegt.

In unseren Prozessen sorgen wir für eine klare Definition von Rollen und Aufgaben.

#### Prozessverantwortliche

Sie sind die fachliche Autorität für die Richtigkeit und Angemessenheit der Prozesse und der darin definierten Aktivitäten, einschließlich der zu erreichenden Prozessergebnisse. Sie sorgen für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Prozesse.

Prozessverantwortlichen haben folgende Aufgaben und Verantwortungen:

- Festlegung und Gestaltung der verantworteten Prozesse im Prozessmodell incl. Prozessdokumentation
- Festlegung und Bewertung der prozessbezogenen Kennzahlen und (Qualitäts-)ziele
- Förderung der Umsetzung der Kundenorientierung
- Durch Analyse und daraus folgenden Verbesserungsaktivitäten die Effektivität und Effizienz der eigenen Prozesse sicherstellen und erhöhen
- Auswahl und Qualifikation von für die vorgesehenen Aufgaben geeigneten Mitarbeiter\_innen
- Ermittlung des Schulungsbedarfs für die eigenen Mitarbeiter\_innen
- Bekanntgabe aller erforderlichen Informationen an die Mitarbeiter\_innen, damit diese ihre Arbeiten ausführen können
- Initiierung von Verbesserungsprojekten und Teilnahme an Sitzungen von Verbesserungsteams

### Geschäftsführung (Chief Executive Officer und Board of Directors)

Im Rahmen unseres Managementsystems hat die Geschäftsführung folgende Aufgaben und Verantwortungen:

- Freigabe des Prozessmodells
  - Festlegung des Inhalts und Freigabe des Managementhandbuchs
  - Bekanntgabe und Ausgestaltung der Verpflichtung der obersten Leitung zur Qualität der Prozesse und Produkte
  - Darstellung der Kundenorientierung als eine wichtige Ausrichtung unserer Organisation
  - Festlegung der Qualitätspolitik und Vorgabe der unternehmensweiten Qualitätsziele
  - Festlegung der Organisation, der Verantwortungen und Befugnisse innerhalb des Unternehmens sowie der Kommunikationswege zwischen den Hierarchien, den Abteilungen, zu den Kunden und liefernden Unternehmen und zur Öffentlichkeit
  - Durchführung der Managementbewertung und Bekanntgabe der Ergebnisse
  - Bereitstellung von Mitteln für die Umsetzung der unternehmerischen Anforderungen einschließlich der Bereitstellung von erforderlicher Infrastruktur und Arbeitsumgebung
  - Analyse von Daten für die Ermittlung der Effizienz von Prozessen und der Qualität der Produkte
- Darüber hinaus obliegen der Geschäftsführung die unternehmerischen Pflichten, u.a. die Sicherstellung, dass für die Organisation zutreffende Gesetze eingehalten werden und notwendige Beauftragte benannt sind.

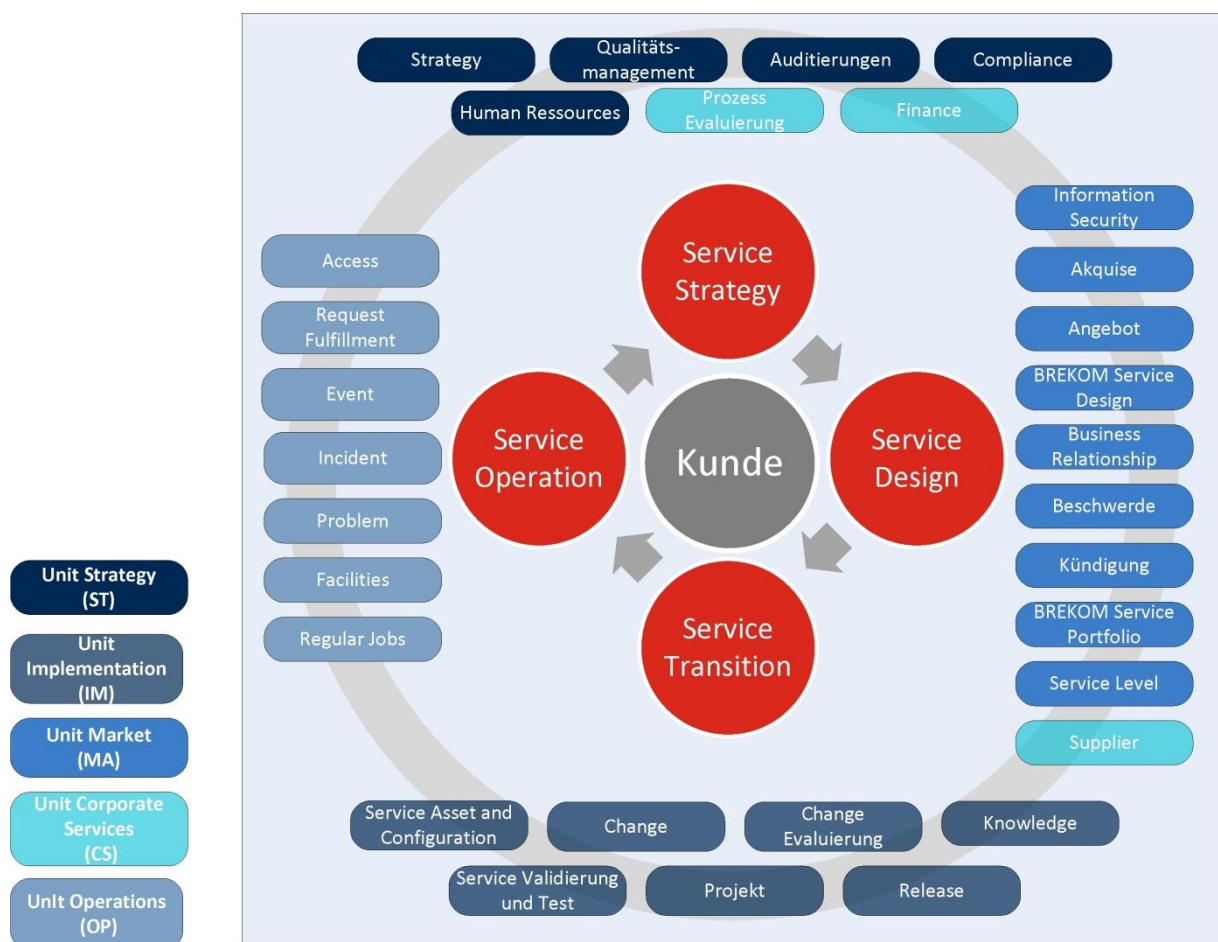
### Mitarbeiter innen

im Rahmen unseres Managementsystems haben die Mitarbeiter\_innen folgende Aufgaben und Verantwortungen:

- Durchführung der Tätigkeiten nach den Arbeitsvorgaben
- Unterstützung der Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Umsetzung der Kundenorientierung bei der Durchführung ihrer Tätigkeiten
- Eigenverantwortliche Behebung von Schwachstellen, soweit möglich
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen und Meldung an den jeweiligen Vorgesetzten

### 1.3 Unternehmenssteuerung

Unsere Prozessübersicht bildet die Basis für unsere Prozessdokumentation und für unser Prozessmanagement. Wir ergänzen unsere Prozessübersicht durch grafische Modelle für funktions- und abteilungsübergreifende Prozessabläufe und Verfahren.



BREKOM führt in regelmäßigen Abständen eine Überprüfung der Strategie durch und bewertet dabei Risiken und Chancen sowie Stärken und Schwächen, die sich aus der Analyse des externen und internen Umfelds ergeben.

Die Qualitätsziele ergeben sich aus der Qualitätspolitik. BREKOM hat messbare Qualitätsziele festgelegt, die mit dem Instrument „Balanced Scorecard“ dargestellt und regelmäßig überprüft und bewertet werden. Dies setzt sich auch in Form von Kennzahlen (KPI) auf der Ebene der einzelnen Prozesse fort. Im Rahmen der Prozess Evaluierung wird die hohe Qualität von Prozessmessungen und Kennzahlen über das Controlling von BREKOM unterstützt.



Wir entwickeln unser Managementsystem weiter und steuern dessen kontinuierliche Verbesserung im Prozess Quality Management. Änderungen werden von den Mitarbeiter\_innen erarbeitet, die in den betroffenen Prozessen mitwirken. Die Prozessverantwortlichen bewerten die Änderungen und führen sie unter Information aller am Prozess Beteiligten ein. Dabei wird besonderer Wert auf gut abgestimmte funktionale Schnittstellen zu anderen Prozessen gelegt. Größere Änderungen werden von den Prozessverantwortlichen dem Führungsgremium von BREKOM im Konzeptstadium zur Bewertung vorgelegt. Prozessänderungen werden durch die Prozessverantwortlichen dokumentiert und kommuniziert.

Wir sorgen für eine geeignete Arbeitsumgebung, die unsere Mitarbeiter\_innen bei der kundenorientierten Durchführung ihrer Aufgaben unterstützt.

In unserem Unternehmen findet ständig eine interne Kommunikation statt. Dies wird durch die offene Tür, Befragungen und Projektbesprechungen gewährleistet. Das zentrale Medium für das Managementsystem ist unser Intranet. Über dieses Medium können alle Mitarbeiter\_innen Informationen zu Prozessen, Regelungen und Dokumenten finden. Die Geschäftsführung berichtet regelmäßig über Neuigkeiten rund um das Managementsystem. Unsere Führungskräfte tragen aktiv die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele in das Unternehmen und unterstützen unsere Mitarbeiter\_innen bei der Bewusstseinsbildung für das Thema Qualität in der alltäglichen Arbeit.

Wir überprüfen unsere Arbeit in Auditierungen. Diese werden regelmäßig durch das Qualitätsmanagement bei den Prozessverantwortlichen sowie den Mitarbeiter\_innen durchgeführt. Aus der Dokumentation dieser Auditierungen leiten wir konkrete Maßnahmen für Korrekturen und Verbesserungen ab.

Die Geschäftsführung bewertet regelmäßig gemeinsam mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten den Stand des QM-Systems im Rahmen einer Managementbewertung. Dies beinhaltet eine Bewertung der Prozesse und Verfahren im Unternehmen und sorgt dafür, dass diese kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Wir behandeln Kunden, die eine Unzufriedenheit mit unseren Dienstleistungen äußern, mit Respekt und prüfen ihr Anliegen ernsthaft und gewissenhaft. Ihre Hinweise geben uns wertvolle Anstöße zur Verbesserung unserer Leistung. BREKOM hat deshalb ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

Für die Zufriedenheit unserer Kunden ist auch die Störungsbearbeitung wichtig. Wir sorgen durch geeignete Abläufe dafür, dass wir vereinbarte Servicelevel einhalten und Risiken minimieren. Fehler können auftreten. Wir betrachten sie als Chance uns zu verbessern.

## 2 WERTSCHÖPFUNG

Die Wertschöpfungsprozesse bilden den Kern der Leistungen für unsere Kunden. Sie entsprechen den in den ITIL-Büchern Service Design, Service Transition und Service Operation beschriebenen Prozessen und sind in der Prozesslandkarte von BREKOM dargestellt.

### 2.1 Service Design

Wir sorgen für die planmäßige Entwicklung und Verbesserung unseres Leistungsportfolios – unabhängig davon ob es sich um Produkte oder um individuelle Lösungen handelt. Mit dem BREKOM Service Portfolio Management richten wir unsere Angebote auf die Anforderungen des Marktes und die Bedürfnisse der Kunden aus. Durch eine geeignete Produktpolitik, Preispolitik, Kommunikationspolitik und Vertriebspolitik wird unsere definierte Marketingstrategie umgesetzt.

Wir beschreiben die Herangehensweise an neue Kunden im Prozess Akquise und die Pflege der Kundenbeziehung im Business Relationship Management. Interessent\_innen wird persönlich das Unternehmen mit seinen Produkten und Dienstleistungen vorgestellt und ggf. wird ein erster Bedarf ermittelt. In der Angebotsphase klären wir die Wünsche der Kunden und erstellen eine Anforderungsdefinition. Auf dieser Basis erstellen wir ein Lösungskonzept und kalkulieren die Kosten und Preise. Daraus entsteht unter effizienter Einbeziehung von Lieferanten und Dienstleistern über unser Supplier Management ein Angebot mit einem den Kundenwünschen entsprechenden Service Level.

### 2.2 Service Transition

Wir sorgen für geregelte Abläufe bei der Realisierung von Aufträgen. Wir planen und projektieren technische Lösungen und erstellen die Ausführungsunterlagen unter Nutzung unseres Spezialistenwissens. Die Spezifikationen der Lösung, ihre Funktionen und Bestandteile werden auf der Basis des Angebotes festgelegt. Die geeignete Lösung wird ausgewählt und unter Steuerung durch das Projekt Management bzw. Change Management effizient umgesetzt.

Wir montieren die Systeme unter Beachtung der Ausführungsunterlagen und Herstellervorgaben. Das System wird im Prozess Service Asset und Configuration Management parametrisiert, eingeschaltet und anschließend die Installation in einer Change Evaluierung überprüft. Wir verifizieren die installierte Lösung durch Service Validierung und Test und klären, ob Bestandteile, Installation und Funktionen den Ausführungsunterlagen und dem Konzept entsprechen. Sollte das einmal nicht der Fall sein, korrigieren wir Abweichungen, falls angemessen in Rücksprache mit unseren Kunden. Unser Release Management stellt sicher, dass Patches, Updates und neue Release nach Absprache mit den Kunden bereitgestellt und installiert werden.

Wir sorgen für die zeitnahe, verständliche und korrekte Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen.

### 2.3 Service Operation

Um die ständige Funktionsfähigkeit eines Kundensystems zu erhalten, führen wir die laufende Instandhaltung und Wartung auf der Basis der abgeschlossenen Instandhaltungs- und Serviceverträge aus. Für die Zufriedenheit unserer Kunden ist die schnelle Reaktion bei Standardaufgaben im Access Management und Request Fulfillment sowie die Störungsbearbeitung im Incident- und nötigenfalls auch Problem Management besonders wichtig. Wir sorgen durch geeignete Abläufe dafür, dass wir den vereinbarten Servicelevel einhalten und nutzen Problemanalysen im Rahmen des Event Management proaktiv für Verbesserungen. Unser Facility Management bedient alle Aspekte von Gebäudesicherheit einschließlich Brandmelde- und Sprachalarmanlagen.

### 3 UNTERSTÜTZUNG

#### 3.1 Human Resources

Für BREKOM sind motivierte, engagierte und leistungsfähige Mitarbeiter\_innen von zentraler Bedeutung und Voraussetzung dafür, Lösungskonzepte für unsere Kunden erfolgreich umsetzen zu können.

Für die Durchführung aller Arbeiten im Unternehmen wird qualifiziertes Personal eingesetzt. Eine ausreichende Qualifikation wird durch Überprüfung der Eignung bei der Einstellung und durch bedarfsorientierte Weiterbildung sichergestellt. Wir stellen in unserer Budgetierung dafür ausreichende Mittel zur Verfügung.

Neue Mitarbeiter\_innen werden von erfahrenem Fachpersonal angeleitet und eingearbeitet. Dabei lernen die Mitarbeiter\_innen auch die für ihr Fachgebiet anzuwendenden qualitätssichernden Anweisungen, Prozesse und Maßnahmen kennen.

Um die zielorientierte Weiterbildung zu gewährleisten, werden gemeinsam mit den Mitarbeiter\_innen der Schulungsbedarf und die daraus resultierenden Schulungsmaßnahmen für den kommenden Zeitraum in einem fortlaufenden Schulungsplan festgelegt.

Der Fachbereich Human Resources organisiert und koordiniert auf Grundlage dieser Bedarfsmeldungen die Schulungen. Für die Beantragung, Genehmigung und Abwicklung von Schulungen und Fortbildungen existiert ein eingeführter Arbeitsprozess.

Qualifikation, Schulung und Einweisung von Mitarbeiter\_innen bei BREKOM werden aufgezeichnet. Die Wirksamkeit von Schulungen wird bewertet. Dazu erhalten die Mitarbeiter\_innen nach Abschluss der Schulung einen Fragebogen.

Unsere Dienstleistungen sichern wir durch eine Bereitschafts- und Vertretungsregelung für alle Prozesse, die dies zur Aufrechterhaltung der Prozessqualität erfordern.

Durch regelmäßige Gespräche mit Mitarbeiter\_innen und über Befragungen unserer Belegschaft erhalten wir wichtige Ansatzpunkte für die Verbesserung von Motivation, Engagement und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter\_innen.

BREKOM hat ein Handbuch für Führung und Zusammenarbeit entwickelt, das Werte, Ziele und den Weg der Zusammenarbeit von Führungskräften und Mitarbeiter\_innen in Form von Leitbild, Führungsgrundsätzen und Führungsmitteln beschreibt.

BREKOM hat sich als familienfreundlicher Arbeitgeber dem Prüf- und Beratungsverfahren des audit „berufundfamilie“, einer Initiative der gemeinnützigen Hertie-Stiftung, unterzogen und hierfür das Zertifikat erhalten.

Wir beachten die gesetzlichen Vorgaben und haben unter anderem Folgendes realisiert:

- Bereithaltung der relevanten berufsgenossenschaftlichen Vorschriften
- Bereithaltung der Gesetze zum Arbeitsschutz
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Beschaffung tauglicher Arbeitsmittel
- Begleitende Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge
- Interne Kommunikation
- Schulungen und Weiterbildungen

#### - Eigene Arbeitsschutzorganisation

BREKOM erfüllt die gesetzlichen Auflagen zum Arbeitsschutz. Unsere für Sicherheit zuständige Fachkraft unterstützt in enger Abstimmung mit dem Fachbereich Human Resources die Führungskräfte und Mitarbeiter\_innen dabei, Unfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu vermeiden. Sie gibt Anstöße zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes und informiert über Sicherheitsprobleme.

Entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen hat BREKOM außerdem eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und einen Betriebsärztliche Betreuung bestellt. Ein Arbeitsschutzausschuss tagt regelmäßig.

Alle Mitarbeiter\_innen erhalten Unterweisungen zum Arbeitsschutz und eine Datenschutzeinweisung. Unterlagen zum Arbeitsschutz sind für alle Mitarbeiter\_innen in einem eigenen Bereich in unserem Intranet erreichbar. Auf Anfrage findet eine Begehung und Bewertung der Arbeitsplätze statt.

### 3.2 Supplier Management

Unser zentraler Einkauf bündelt die Ressourcen für die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen und den Umgang mit Lieferanten. Bei Anlieferung wird die Ware auf Transportschäden überprüft. Vor der Einlagerung wird die Übereinstimmung der Lieferung mit Bestellung und Lieferschein nach Produktidentität, Menge, Preis, und Lieferzeit geprüft. Funktionelle Prüfungen finden bei der Inbetriebsetzung bzw. bei Instandhaltungsarbeiten statt. Falls bei der Funktionsprüfung das Produkt nicht voll einsatzfähig ist, wird das Produkt ausgetauscht und bei unserem zuliefernden Unternehmen zur Ersatzbestellung bzw. Reklamation abgegeben.

Wir lagern unsere Produkte nach Systemen und Herstellfirmen sortiert. Bei der Lagerung legen wir Wert auf die ausreichende Verfügbarkeit der Systemkomponenten unter Berücksichtigung der Wartungsverträge und der vertraglich festgelegten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten. Produkte, die besondere Lagerungsbedingungen erfordern, werden entsprechend den geltenden Vorschriften gelagert. Materialien, Produkte und Rohstoffe werden vor widrigen Einflüssen, Beschädigung, Temperatur, Staub und Nässe geschützt. In unseren Fahrzeugen halten wir die gängigsten Systemkomponenten bereit. Unter bestimmten Umständen lagern wir nach Vereinbarung mit den Kunden auch vor Ort, um die Ersatzteilversorgung zu gewährleisten. Bei Komponenten mit Haltbarkeitsdatum wird regelmäßig der Ablauf der Haltbarkeit überprüft.

Alle gelieferten Waren und Produkte unterliegen der Wareneingangsprüfung. Wir sorgen für sachgemäße Lagerung, evtl. Instandhaltung und Prüfung. Dabei übernehmen wir möglichst die Verpackungen der Lieferanten. Eigentum von Kunden, das sich während der Vertragslaufzeit in der Obhut von BREKOM befindet, wird eindeutig gekennzeichnet und im Materialmanagement verwaltet.

### 3.3 Internal Systems

Unsere Gebäude, Arbeitsorte und Arbeitsplätze, Ausrüstungen, und die zugehörigen Versorgungs- und Entsorgungseinrichtungen entsprechen dem Stand der Technik und den gesetzlichen Vorschriften. Sie unterliegen einer vorbeugenden Instandhaltung. Unsere IT-Infrastruktur unterstützt wesentlich die Erfüllung unserer Qualitätsziele. Besonderen Wert legen wir dabei auf die Aspekte Datensicherheit und Datenschutz. Wir haben Regelungen für Notfälle getroffen. Für die Qualität relevante Messgrößen müssen exakt gemessen werden können. Alle dafür benutzten Messgeräte unterliegen deshalb der Prüfmittelüberwachung.

### 3.4 Finance

BREKOM hat ein Budgetierungskonzept, das dienstleistungsbezogen ist und nicht auf der pauschalen Budgetierung von Organisationseinheiten, z.B. Units, basiert. Die Budgetierung erfolgt nach den Produkten/Dienstleistungen (Kostenträger) sowie nach den Kostenverursachern (Kostenstellen) in Abstimmung mit den Fachabteilungen.

Die Budgetierung erfolgt einmal jährlich und beinhaltet auch alle notwendigen Ressourcen zur Weiterentwicklung des Managementsystems. Das System der Kostenstellen und Kostenträger wird in einem Übersichtplan zusammengefasst, der regelmäßig aktualisiert wird.

Eine geeignete Kosten- und Leistungsrechnung ermöglicht den ständigen Überblick über die Einhaltung des Budgets und den Kostenrahmen der Projekte.