

Prozessorientiertes  
Management-Handbuch  
der

**SAUTER**

Gruppe

Vers. 0.8

## Inhaltsverzeichnis

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Firmenleitbilder .....  | 3  |
| 2   | Grundlagen .....  | 5  |
| 2.1 | Zugrundeliegende Normen .....                                 | 5  |
| 2.2 | Aufbau der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems ..... | 5  |
| 2.3 | Planung von Änderungen .....                                  | 5  |
| 2.4 | Interessenspartner .....                                      | 6  |
| 3   | Aufgaben und Pflichten des Managements .....                  | 7  |
| 3.1 | Die Unternehmensstrategie, Politik und Organisation .....     | 7  |
| 3.2 | Qualitäts-Beauftragter .....                                  | 10 |
| 3.3 | Organisation .....  | 10 |
| 3.4 | Verantwortung und Befugnis .....                              | 10 |
| 3.5 | Wissen der Organisation und Kommunikation .....               | 11 |
| 4   | Prozessorientiertes Managementsystem .....                    | 11 |
| 4.1 | Zusammenhang der Prozesse .....                               | 11 |
| 4.2 | Bewertung der Risiken .....                                   | 15 |
| 5   | Beschreibung der Prozesse .....                               | 15 |

## 1 Firmenleitbilder

Die Sauter Gruppe besteht aus der Sauter Elektrotechnik GmbH & Co. KG sowie der Brandmeldeanlagen GmbH in Deutschland und Österreich.

Dabei ist die Sauter Gruppe in allen Bereichen der Gebäudeelektrotechnik tätig.

### Sauter Elektrotechnik

Die Firma Sauter Elektro-Maschinenbau wurde 1949 durch Philipp Sauter in Bretten gegründet.

Sohn Gerhard Sauter übernahm das Geschäft 25 Jahre später. Seit der Geschäftsgründung wuchs die Mitarbeiterzahl stetig an. Die Leistungsbereiche wurden kontinuierlich erweitert.

Heute liefert das Unternehmen Lösungen über die gesamte Breite der Elektrogebäudetechnik:



#### Gebäudetechnik

- Gebäudeautomation
- Visualisierung
- Beleuchtung
- Installationssysteme
- Schaltanlagen- und Verteilerbau
- Mittelspannungsanlagen
- Stromerzeuger
- Energiemanagement

#### Sicherheitssysteme

- Alarm-Management-System
- Einbruchmeldeanlagen
- Videoüberwachung
- Zutrittskontrolle
- Patienten-/Schwesternruf
- Sicherheitsbeleuchtung
- Netzersatzanlagen (USV)

#### IT-Netzwerke

- Datennetze
- Telefonanlagen
- Medientechnik
- TV-Kanal-aufbereitungsanlagen

#### Brandmeldeanlagen

- Brandmeldeanlagen
- Sprachalarmanlagen
- Brandschutz

### Dienstleistungs-Partner vor Ort

Als kompetenter Partner im Bereich Elektrotechnik bieten wir Ihnen ein umfassendes Dienstleistungsprogramm. Rund um die Uhr sind qualifizierte Mitarbeiter bereit, eine fachgerechte Wartung Ihrer Anlagen vorzunehmen. Kostspielige Maschinenausfallzeiten können dadurch minimiert werden, um somit die Produktivität Ihres Betriebes entscheidend zu verbessern.

Darauf aufbauend wurde ein komplettes Portfolio erstellt, das den Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht wird.

**Wartung und Service**

- Projektierung und Planung
- Anlagenwartung
- Geräte-Prüfung nach BGV A3
- Thermographie
- Netzanalyse
- CAD-Konstruktion
- 24-Stunden-Service
- Service-Hotline

**Sauter Brandmeldeanlagen GmbH**

Die Firma Sauter Brandmeldeanlagen GmbH wurde 2014 durch Gerhard Sauter und Nico Huber in Bretten gegründet.

Die Firma ist im Bereich des Vertriebes, der Planung, der Errichtung und Instandhaltung von Brandmeldeanlagen tätig und betreut seine Partner aus einer Hand.

Das Leistungsspektrum ist im Partnerkonzept ersichtlich:

Vorteile für unsere Partner:

- Unterstützung bei der Bearbeitung von Leistungsverzeichnissen
- Gemeinsame Projektierung und Erstellung von Angeboten
- Konzepterstellung von Brandmeldeanlagen
- Erstellung von Montageplanungen
- Koordination mit zuständiger Feuerwehr und Baubehörden
- Herstellung von Brandschutzgrafiken, Dokumentation, Abnahmebescheinigungen und Revisionsplänen
- Belieferung zu Partnerpreisen
- Projektbegleitung, Inbetriebnahme und Abnahme der Anlage
- Störungsdienst 24/7 und Wartung
- Übernahme der Gewährleistung
- Umbau und Erweiterungen durch den Partnerbetrieb
- Vermittlung von Aufträgen in der Region des Partnerbetriebes

Partnerschaftlich. Zuverlässig. Kompetent.

**SAUTER**  
Brandmeldeanlagen

## 2 Grundlagen

Dieses Management-Handbuch dokumentiert das prozessorientierte Managementsystem der SAUTER Gruppe.

Das QM-System findet in allen Bereichen, allen Tätigkeitsfeldern sowie für alle Mitarbeiter Anwendung.

Das Management-Handbuch

- soll gegenüber unseren Kunden, Geschäftspartnern und allen anderen Interessenspartnern dokumentieren, dass wir ein wirksames Qualitätsmanagementsystem unterhalten.
- soll die Mitarbeiter unseres Betriebes über die Ziele, Aufgaben, Zuständigkeiten, Abläufe und Hilfsmittel informieren und bei der Erfüllung ihrer Aufgaben unterstützen.

### 2.1 Zugrundeliegende Normen

Der Umfang dieses Management-Handbuches und der darin beschriebenen Prozesse erfüllen die Forderungen der ISO 9001:2015.

**Die Prozesse sind wie folgt strukturiert:**

- Managementprozesse
- Unterstützende Prozesse
- Leistungserbringende Prozesse
- Auftragsunterstützende Prozesse

### 2.2 Aufbau der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems ist dreigeteilt:

**Management-Handbuch(HB),**

vermittelt einen allgemeinen Überblick über die Prozesse der Sauter Gruppe und verweist auf die zugehörigen Prozessbeschreibungen.

**Prozessbeschreibungen (PB),**

enthalten die Abläufe des Unternehmens und die Festlegung der Zuständigkeiten.

**Detailregelungen (Arbeitsanweisungen (A), Checklisten (CL) und Formblätter (F))**

enthalten Regelungen von Einzelheiten sowie Detailanweisungen, die sich auf die Ausführung der Tätigkeiten beziehen.

### 2.3 Planung von Änderungen

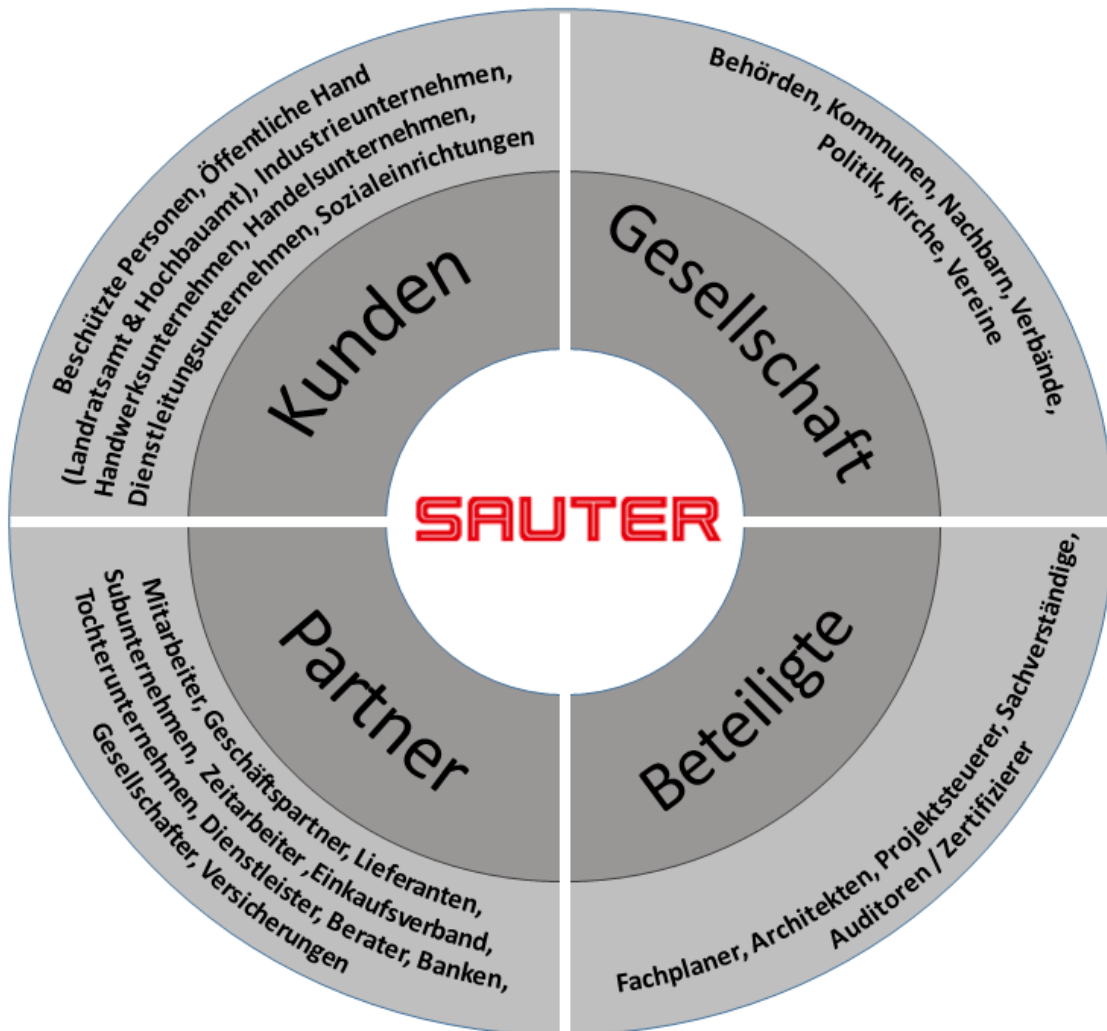
Die Notwendigkeit der Änderungen in der Organisation und System werden in Arbeitskreisen aufgrund von internen Anforderungen oder aufgrund von Kunden-/Marktanforderungen geplant und nach Reflektion in der Montagsbesprechung besprochen und umgesetzt.

Verantwortlich für die Freigabe und Umsetzung ist die Geschäftsleitung. Von der Geschäftsleitung werden auch die benötigten Ressourcen für die Umsetzung bereitgestellt.

Das Management-Handbuch wird im Intranet bereitgestellt, welches in erster Linie als Informationsplattform dient. Änderungen werden geplant und als Entwurf vom QMB der Geschäftsleitung vorgelegt und nach Freigabe im Intranet eingepflegt. Die Entscheidung welche Interessenspartner Einblick in das Management-Handbuch erhalten, wird von der Geschäftsleitung im Einzelfall getroffen.

## 2.4 Interessenspartner

Grundsätzlich wurden folgende Interessensgruppen identifiziert:



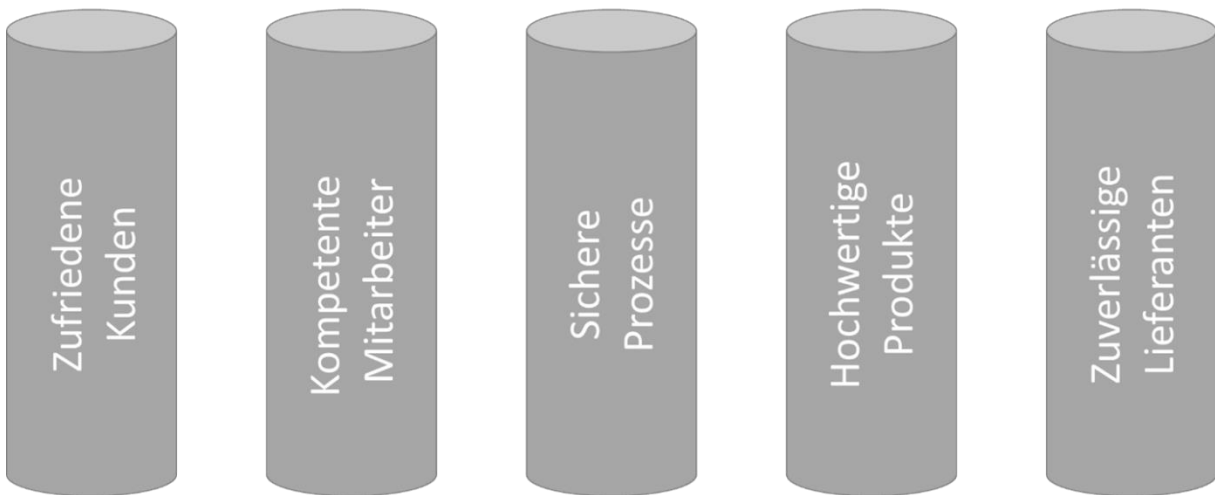
Die Interessensgruppen werden in der Anlage F-000-5 (Interessensgruppenanalyse) nochmals genauer analysiert.

### 3 Aufgaben und Pflichten des Managements

#### 3.1 Die Unternehmensstrategie, Politik und Organisation

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Unternehmensstrategie von der Vision über die Mission des Unternehmens. Einfluss darauf haben zudem die Unternehmensführung, die Unternehmenskultur sowie das Qualitätsmanagement.





Die oben abgebildeten Säulen sind die Basis, um langfristig unsere Ziele zu erreichen:

**1. Zufriedene Kunden:**

Langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen tragen maßgeblich zum andauernden Unternehmenserfolg bei. Partnerschaft mit Kunden heißt Kundenerwartungen verstehen und lösungsorientiert sowie zukunftsicher ihre Bedürfnisse zu erfüllen. Dadurch wird der Nutzen erhöht und der Wissenstransfer sichergestellt. Nachhaltige Kundenzufriedenheit hat bei uns höchste Priorität.



## **2. Kompetente Mitarbeiter**

Folgende Kriterien sind uns im Umgang mit unseren Mitarbeitern wichtig und tragen maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei:

- respektvoller Umgang
- Bereitschaft zur Kritik und Selbstkritik
- Teamarbeit und Freiräume
- Information und Kommunikation
- Führen mit Zielen
- Unternehmerisches Denken und Handeln
- gezielte Mitarbeiterförderung
- Leistungsprinzip

Diese fördern wir über umfassende Maßnahmen:

- Schulungen
- Mitarbeitergespräche
- Veranstaltungen

## **3. Sichere Prozesse**

Die Basis für ein gut funktionierendes Unternehmen sind leicht verständliche und sichere Prozesse. Diese müssen so gestaltet sein, dass sie flexibel und fehlerfrei ausgeführt werden können.

Ziel ist es dabei, sie stetig zu verbessern.

Dies erreichen wir durch eine konsequente Ursachenanalyse bei auftretenden Problemen und Fehlern, um sie künftig vor der Entstehung zu vermeiden.

## **4. Hochwertige Produkte**

Beginnend beim ersten Kundenkontakt bis hin zum Service zeichnen sich unsere Produkte und Dienstleistungen durch ihre gehobene Verarbeitungs- und Ausführungsqualität aus.

Der Unterhalt und die Betreuung nach der Inbetriebnahme und Übergabe der Dokumentation zählen zu unseren Stärken.

Unsere Produkte und Dienstleistungen sind marktgerecht, innovativ und preiswert.

## **5. Zuverlässige Lieferanten**

Eine offene und konstruktive Atmosphäre ist die Grundlage für eine dauerhafte Partnerschaft mit Lieferanten. Wir wollen das Wissen unserer Lieferanten für optimale Lösungen der Kundenanforderungen nutzen und legen Wert auf langfristige, zuverlässige, kompetente und verbindliche Zusammenarbeit.

Dafür fordern wir ein hohes Maß an Eigeninitiative.

**Konkrete Unternehmensziele:**

Auf der Basis dieser 5 Säulen werden konkrete Ziele abgeleitet, um die Wirksamkeit des Gesamtsystems beurteilen zu können. Die konkreten Ziele sind in der Managementbewertung dokumentiert. Die Vorgehensweise zur Beurteilung ist im Prozess: P100 "Unternehmensziele und Bewertung" beschrieben.

Die Unternehmensleitung fordert hierbei alle Mitarbeiter auf, aktiv an deren Verwirklichung mitzuwirken.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, sowie alle Mitarbeiter, die in der Dokumentation (Handbuch, Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Formblätter) beschriebenen Festlegungen auszuführen und einzuhalten, um für alle Mitarbeiter ein praxisnahes, prozessorientiertes, beherrschbares, motivierendes und sympathisches System zu gewährleisten.

**3.2 Qualitäts-Beauftragter**

Mit Beginn des Projektes „Prozessorientierter QM-Systemaufbau“ wurde Herr Godec zum Qualitätsbeauftragten bestellt. Inzwischen hat sich ein ISO-Team gebildet, welchem drei Mitglieder der Sauter Elektrotechnik GmbH & Co. KG und zwei Mitglieder der Sauter Brandmeldeanlagen GmbH angehören. Ihnen obliegt die Pflege und Optimierung des Qualitätsmanagementsystems.

**3.3 Organisation**

Die Organisation der Sauter Gruppe ist in den jeweiligen Organigrammen hinterlegt und folgend grob dargestellt:

| Unternehmen                 | Geschäftsführung |            | Geschäftsleitung |
|-----------------------------|------------------|------------|------------------|
| Sauter Elektrotechnik       | Gerhard Sauter   | Nico Huber | Robin Hornberger |
| Sauter Brandmeldeanlagen DE | Gerhard Sauter   | Nico Huber | Simon Bechtold   |
| Sauter Brandmeldeanlagen AT | Gerhard Sauter   | Nico Huber | Simon Bechtold   |

**3.4 Verantwortung und Befugnis**

Die Aufgaben und Befugnisse der einzelnen Bereiche/Abteilungen sind in der Anlage F-000-6 (Unterschriftsberechtigung und Verantwortlichkeiten) beschrieben. Zudem sind die Verantwortlichkeiten prozessorientiert und in der Übersicht im Anhang F-000-4 (Prozessliste) festgelegt.

In den Prozessbeschreibungen sind die Verantwortungen mit Hilfe folgender Symbolik festgelegt:

| Symbol | Bedeutung     | Erklärung   |
|--------|---------------|---|
| V      | Verantwortung | Der Verantwortliche ist verpflichtet, für die ordnungsgemäße Durchführung der Aktivität zu sorgen oder sie selbst durchzuführen. Er trägt für das Nichteinhalten die Verantwortung. |

|   |            |   |
|---|------------|---|
| M | Mitwirkung | Die Mitwirkenden haben das Recht bzw. die Pflicht, ihren Beitrag zur Erreichung der Ziele zu leisten. |
|---|------------|---|

### 3.5 Wissen der Organisation und Kommunikation

Folgende Kommunikationsmedien sind etabliert, um das Wissen in der Organisation zu verbreiten und aufrecht zu erhalten:

| Bezeichnung          | Themen  | Zyklus                   | Dokumentation     | Teilnehmer                |
|----------------------|---|--------------------------|-------------------|---------------------------|
| Bürobesprechung      | Aktuelles, Finanzen, Faktura, Angebote, Aufträge, Verkaufschancen, Projekte, Personal | monatlich                | Protokoll         | GL + leitende Angestellte |
| Baustellen Jour-Fixe | Projektentwicklung  | Festlegung Kunde/Partner | Protokoll         | PL + extern               |
| Info-Schreiben an MA | Aktuelles   | nach Bedarf              | Ausdruck / E-Mail | Mitarbeiter               |
| Intranet             | Info. + Formulare   | nach Bedarf              |                   | Mitarbeiter               |
| Normen, Verbände     |   |                          |                   |                           |

Folgende weitere Quellen dienen der Steigerung und dem Erhalt von Wissen:

- Messen
- Lieferanten
- Schulungen
- Projekt Kick-off
- Individuelle Mitarbeitergespräche

Die Dokumentation der Qualifikation der Mitarbeiter erfolgt anhand einer Matrix im ERP-System.

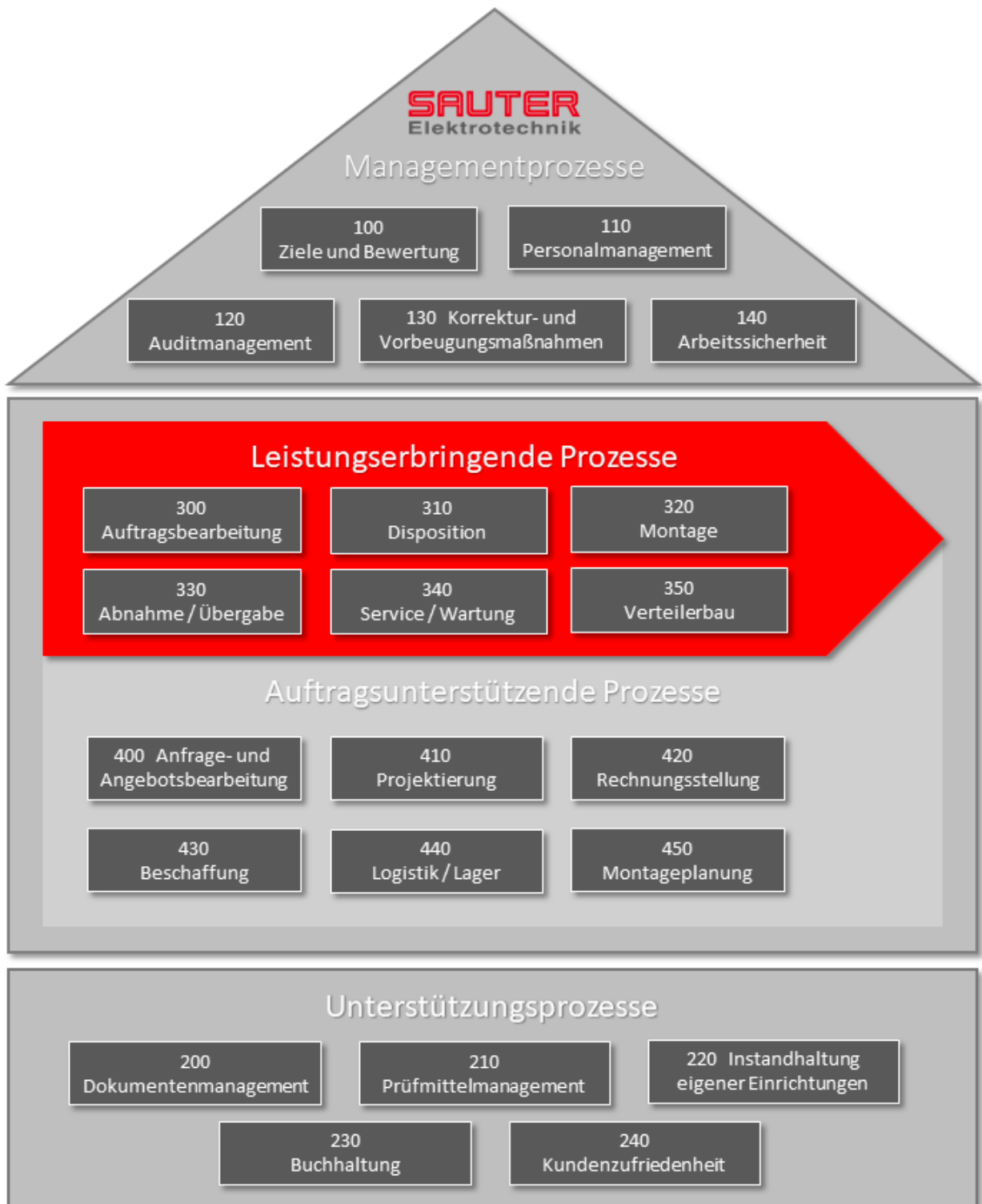
## 4 Prozessorientiertes Managementsystem

Die Freigabe des Management-Systems erfolgt elektronisch durch Bestätigung der Geschäftsleitung zur erklärten Qualitätspolitik in diesem Handbuch.

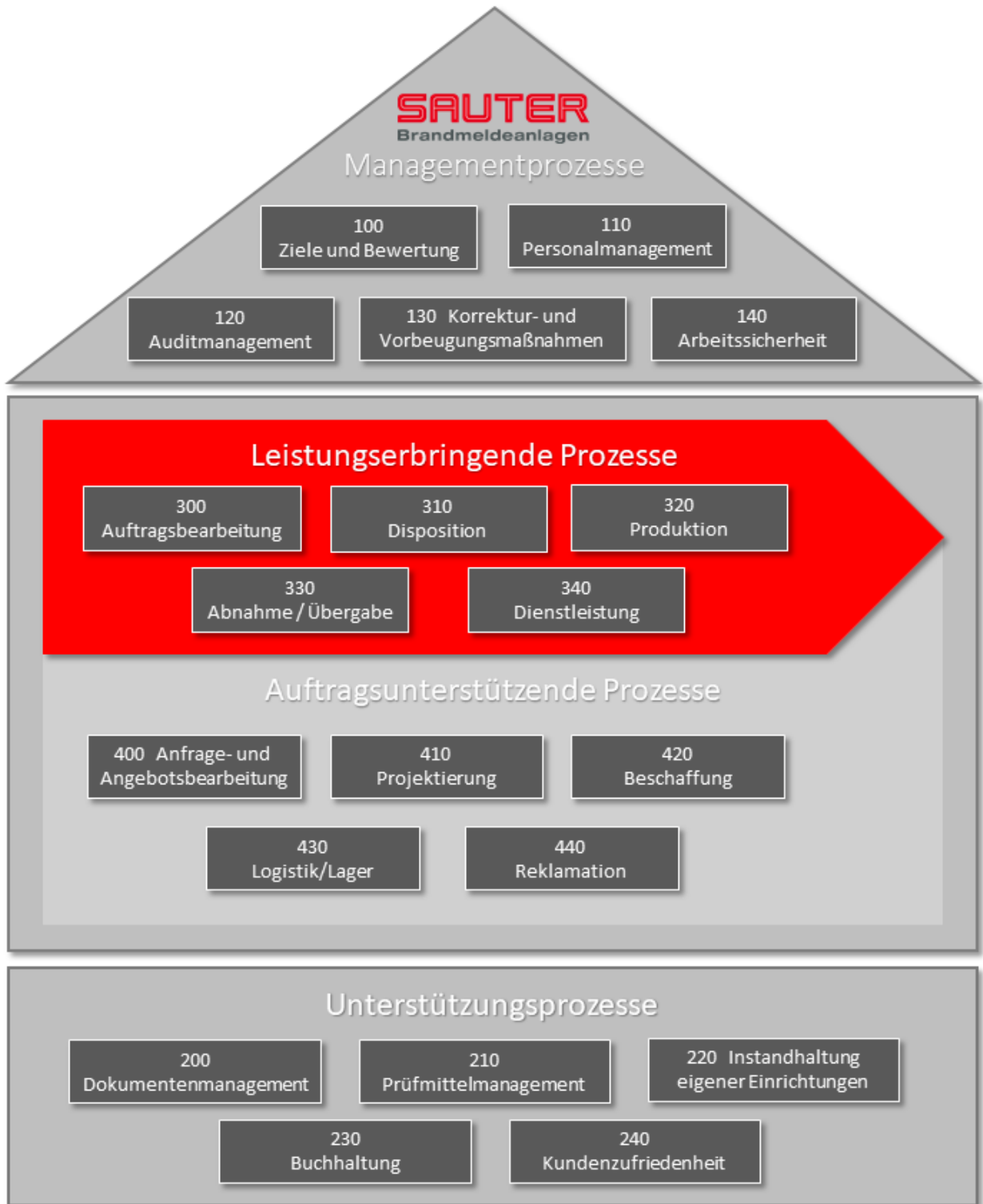
### 4.1 Zusammenhang der Prozesse

Die nachstehende Prozesslandkarte verdeutlicht die Abfolge und die Verzahnung unserer Abläufe bei der Sauter Elektrotechnik sowie Sauter Brandmeldeanlagen.

**Sauter Elektrotechnik**



Sauter Brandmeldeanlagen



## 4.2 Bewertung der Risiken

Eine Risikoanalyse wird zyklisch durchgeführt. Die relevanten Risiken sind in der Anlage F-000-6 (Risikoanalyse) als Matrix abgebildet. Aus den Risiken können Chancen zur Verbesserung abgeleitet werden, außerdem resultieren daraus Maßnahmen (interne Projekte) oder kontinuierliche Tätigkeiten.

## 5 Beschreibung der Prozesse

Die in der Prozesslandkarte aufgeführten Prozesse werden im Folgenden erläutert.

Wir unterscheiden nach

- **Managementprozesse**  
sind Prozesse, die alle relevanten Managementsystematiken zur Steuerung und Verbesserung des Managementsystems (Unternehmens) umfassen (z.B. Bewertung des Systems, Audits)
- **unterstützenden Prozesse**  
sind Prozesse, welche die leistungserbringenden Prozesse indirekt unterstützen bzw. die notwendige Infrastruktur sicherstellen (z. B. Dokumenten- und Datenmanagement)
- **leistungserbringende Prozesse**  
sind alle Prozesse, die der direkten Wertschöpfung dienen (von der Kundenanfrage bis hin zur Erfüllung der Kundenforderung)
- **auftragsunterstützende Prozesse**  
sind Prozesse, welche die leistungserbringenden Prozesse direkt unterstützen

### Folgende Prozessdefinitionen wurden eingeführt:

- Prozesse sind durch einen logischen Ablauf von Aktivitäten gekennzeichnet, mit denen Geschäfte mit internen und externen Kunden und Lieferanten abgewickelt werden und der Erhöhung der Wertschöpfung sowie des Kundennutzens dienen. In unserem Unternehmen gibt es ein Netzwerk von Prozessen, die alle gepflegt und stetig verbessert werden müssen. Sie überschneiden häufig Bereichs- und Funktionsgrenzen.
- Ein Prozess kann in Teilprozesse zergliedert werden
- Als Aktivität wird eine nicht mehr teilbare Einheit eines Prozesses bezeichnet

Die Prozesse geben den Mitarbeitern, wie auch Externen einen Überblick welche Inhalte in den Prozessbeschreibungen festgelegt sind.

