

HARTING Qualität mit System





Lupenreine *Qualität*

Qualität ist ein lebendiger Prozess, der aus dem Zusammenspiel von Kundenanforderung und der Leistungsfähigkeit des Anbieters entsteht.

Qualität ist immer allumfassend

Ihr Augenmerk als unsere Kunden liegt dabei auf den Aspekten Nutzen, Preiswürdigkeit und Termintreue. Deshalb begreifen wir von HARTING Qualität als ganzheitlichen Begriff, der alle internen und externen Aktivitäten des Unternehmens umfasst. Hierbei bleiben wir flexibel und richten alle Prozesse immer wieder variabel auf die tatsächlichen Anforderungen des Marktes aus.

Nur so entstehen nach unserer Überzeugung Lösungen, die Sie durch ihre Leistungsfähigkeit und Innovation überzeugen.

Qualitätsmanagement heißt Wettbewerbsfähigkeit

Die HARTING Gruppe arbeitet seit jeher nachweislich nach strengsten Qualitätsmaßstäben und bereits seit 1991 nach den Richtlinien der ISO 9001, geprüft von der DQS. Darüber hinaus wird das Unternehmen seit einigen Jahren prozessorientiert ausgerichtet. Ziel dabei ist ein Höchstmaß an Kundenorientierung, Effizienz und Fehlerfreiheit.

Alle unsere Ländergesellschaften weltweit arbeiten konsequent nach dem gleichen System. Das Management der HARTING Gruppe unterstützt damit Ihre Wettbewerbsfähigkeit.



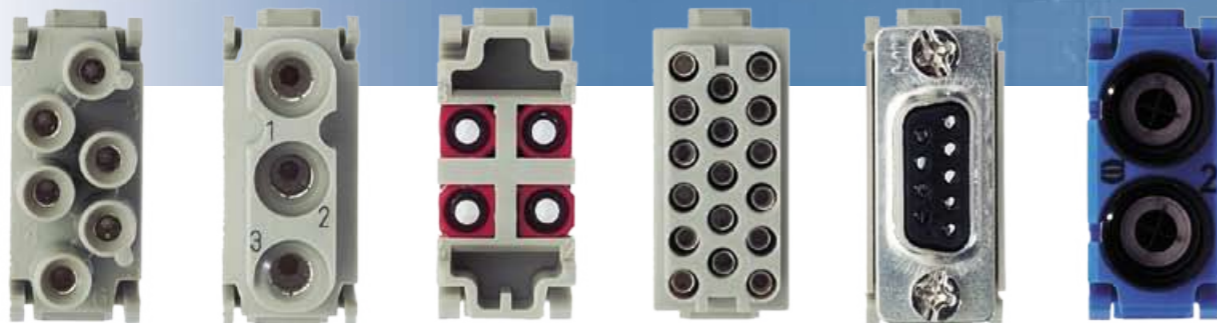
Qualität mit Tradition

HARTING Qualität ist oft im Verborgenen zu finden

HARTING Produkte sind wichtige Bestandteile moderner Bahntechnologie oder Automatisierungsanlagen. Auch in den Basisstationen der Telekommunikation befinden sich *HARTING Qualitätsprodukte* ohne sofort sichtbar zu sein. So mancher Roboter käme ohne die Unterstützung durch Produkte von HARTING ins Stottern, manche Windkraftanlage bliebe kraftlos.

Es ist bis heute nicht immer das Entscheidende, vermeintliche Größe in den Vordergrund zu stellen. Die wahren Schätze liegen oft im Kleinen und im Verborgenen. Das ist in der Welt der Technik nicht anders als in der Natur. Ein eben noch in der Erde *verborgener Rohdiamant* offenbart seine Qualität erst, nachdem der letzte Schliff ihn zum Brillanten gemacht hat und seine ganze Pracht und Eleganz sichtbar wird.

Qualität mit System



Das Managementsystem der HARTING Gruppe

Unser ganzheitliches Managementsystem stellt die vorbildliche Qualität sämtlicher Produkte und Dienstleistungen sicher.

Das HARTING Prozessmodell umfasst daher bewusst alle Unternehmensbereiche:

- Lenkende und unterstützende Managementfunktionen bilden die Grundlage für die Regie- und Servicefunktionen,
- kundeninitiierte Unternehmensabläufe bestimmen die Kernprozesse.

Beides zusammen stellt in jedem Arbeitsschritt sicher, dass Sie sich stets auf die ausgezeichnete Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen verlassen können.

Regie- und Servicefunktionen

1. Unternehmensführung
2. Qualität
3. Ressourcen
4. Information
5. Finanzen

Kernprozesse

1. Produkte definieren und realisieren
2. Produkte vertreiben
3. Produkte herstellen und liefern
4. Produkte anwenden

Qualität beginnt ganz oben

Die Führungs- und Supportelemente geben die entscheidenden Impulse für die Ausrichtung und Navigation des Unternehmens. Mit ihrer Hilfe überwachen wir die Einhaltung dieses Kurses und nehmen – falls einmal notwendig – Korrekturen vor. Die Unternehmensführung, die bei HARTING zukunftsweisende Instrumente wie das *EFQM-Modell*, eine *Balanced Scorecard* oder *MBO-Zielvereinbarungen* einsetzt, ist hierbei ein *maßgeblicher Erfolgsfaktor*.

Qualität ist ein wesentlicher Baustein unseres Erfolges. Das bezieht sich nicht nur auf die Fehlerfreiheit unserer verkauften Produkte. Hierzu gehört insbesondere, dass sämtliche Prozesse im Unternehmen ohne Fehler ablaufen.

Auf die Mitarbeiter kommt es an

Um dies sicherzustellen, kommt es auf die richtigen Mitarbeiter mit einem Höchstmaß an Motivation und die nötige Qualifikation an. Die Mitarbeiter sind die kostbarste Ressource unseres Unternehmens.

Systematische Einarbeitung, Schulungen und regelmäßige Mitarbeitergespräche und -umfragen führen dazu, dass persönliches Engagement gesteigert wird. Moderne Kommunikations- und Informationssysteme, die im Unternehmen zur Anwendung kommen, sichern den kontinuierlichen Erfahrungsaustausch und ständigen Know-how-Transfer. Das neue HARTING Rechenzentrum gewährleistet hierbei mit zuverlässiger Technik an verteilten Standorten die erforderliche Ausfallsicherheit sowie den notwendigen Schutz und die Sicherung der Daten.

Last but not least ist das Finanzmanagement das Fundament für die langfristige Planungssicherheit und Stabilität, die Leistungsfähigkeit und Innovationskraft der HARTING Gruppe.



Qualität von Anfang an

Kernprozess 1 – Produkte definieren und realisieren

Ausgangspunkt: Was unser Kunde will

Die *Anforderungen des Marktes bestimmen* von der Idee bis zur Serienproduktion auf allen Ebenen den Entstehungsprozess unserer Produkte.

Im ersten Kernprozess werden die Kundenanforderungen in konkrete Produkte umgesetzt.

Die »Produktdefinition« stellt sicher, dass das gewünschte Produkt machbar und marktfähig ist. In

einem individuellen Lastenheft werden alle Spezifikationen von der Eingangsgröße »Was will unser Kunde?« bis zum fertigen Produkt definiert. Während der Phase der »Produktrealisierung« wird der im Lastenheft ausformulierte Kundenwunsch bis zur Vorserie weiterentwickelt. Ergebnis ist ein durch und durch erprobtes, serienreifes Produkt.

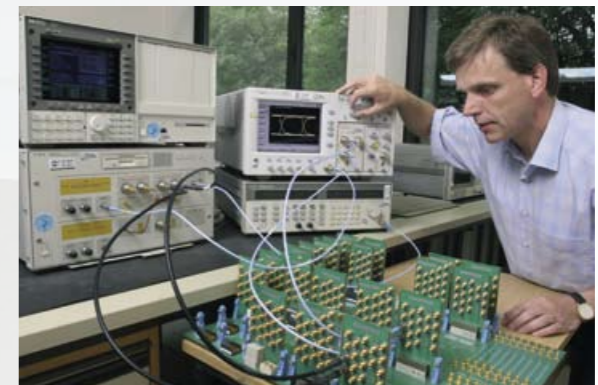
Unser Innovationsanspruch ist immer auch Qualitätsanspruch

Die HARTING Technologiegruppe arbeitet mit modernsten Methoden und Verfahren bis hin zur Simulation von realen Betriebsabläufen. So werden bereits im Vorfeld Problemlösungen geprüft und deren Umsetzbarkeit unter Beweis gestellt.

Das seit 1995 durch die DATech *akkreditierte Prüflaboratorium* ist hierbei als unabhängige Instanz in alle wesentlichen Phasen der Entwicklungsarbeit eingebunden. Durch den kritischen Dialog mit Ihnen als unsere Kunden und die intensive Forschungs- und Entwicklungsarbeit sind wir in der Lage, innovative

Potentiale schneller zu erkennen und praxisnah zu realisieren.

Das Managementsystem von HARTING sorgt dafür, dass alle Unternehmensbereiche in den Prozess der Produktentstehung eingebunden sind. Das Ergebnis sind Produkte, die höchste Funktionssicherheit, einfache Handhabung, sinnvolles Design und damit mehr Wirtschaftlichkeit in sich vereinen. Darüber hinaus entwickeln wir für Sie aus diesem Know-how maßgeschneiderte Dienstleistungen rund um das Thema »Connectivity & Networks«.



Qualität in der Zusammenarbeit

Der Sitz von HARTING Deutschland in Minden, Westfalen.
Erbaut vom Schweizer Architekten Mario Botta.

Kernprozess 2 – Produkte vertreiben

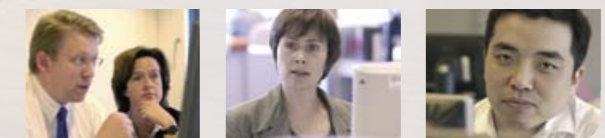
Umfassende Informations- und Beratungsleistung

Qualität ist bei HARTING in allen Stufen der Angebots- und Abwicklungsphase ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmensleistung. Der Kernprozess 2 »Produkte vertreiben« stellt durch klare Vorgaben sicher, dass Sie weltweit einheitlich über das umfassende Leistungsspektrum von HARTING informiert und beraten werden. Die Einhaltung dieser Vorgaben kontrollieren wir durch unser Managementsystem mit regelmäßigen Audits sowie unterstützende Mitarbeiterschulungen.

Alles für die richtige Problemlösung

Wir begleiten und dokumentieren alle Phasen des Auftrages vom ersten Kundenkontakt bis hin zur Abwicklung in genau definierten Schritten.

Bereits in einem sehr frühen Stadium erarbeiten unsere Außendienstmitarbeiter Lösungen für Ihre Problemstellungen durch den optimalen Einsatz von HARTING Produkten und Dienstleistungen. So wird für die Zusammenarbeit schon vor der Auftragsvergabe ein einheitlich hoher Standard festgeschrieben. Das Ergebnis sind kostengünstige Lösungen mit optimalem Kundennutzen.





Qualität in großer Stückzahl

Globale Märkte erfordern eine breite Produktpalette und somit eine Fülle unterschiedlichster Fertigungstechnologien.

Kernprozess 3 – Produkte herstellen und liefern

Bewertet und für gut befunden

Die HARTING Werke in Deutschland, Großbritannien, den USA, der Schweiz, sowie in China und Rumänien erfüllen genau diese Voraussetzungen. Sichere und zugleich wirtschaftliche Herstellungsverfahren sind das Rückgrat für die fast schon sprichwörtliche Zuverlässigkeit unserer Produkte. Das garantieren wir Ihnen.

Bereits unsere Lieferanten müssen ein hohes Qualitätsniveau nachweisen und werden nach strengen Richtlinien kontinuierlich geprüft und bewertet. So legen wir schon vor Beginn der Fertigung einen einheitlich hohen Qualitätsstandard fest. In Fortfüh-



...rung unserer Tradition haben wir durch einen hohen Automatisierungsgrad in Verbindung mit einem modernen Maschinenpark und laufender Weiterbildung unserer Mitarbeiter die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass der Name HARTING ein Synonym für die hohe Qualität unserer Produkte ist. Bewertet und für gut befunden. Viele Kunden haben sich persönlich bei Audits hiervon überzeugen können.



Qualität ohne Ende

Die HARTING Gruppe übernimmt Verantwortung über die gesamte Lebensdauer ihrer Produkte.

Kernprozess 4 – Produkte anwenden

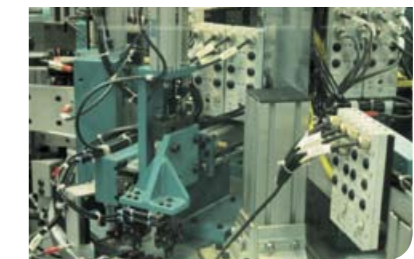
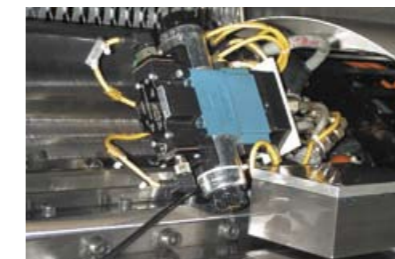
Optimale Qualität für optimale Leistung

Der hohe Qualitätsstandard endet nicht mit dem Verkauf, sondern umfasst in gleichem Maße die Anwendung. Im Kernprozess 4 »Produkte anwenden« wird die maximale Leistung aller Produkte auch unter härtesten Einsatzbedingungen getestet und sichergestellt.

Für HARTING bedeuten Produkt- und Dienstleistungsqualität: Wir dienen weltweit Ihrer Leistungsfähigkeit, denn Sie sind unsere Kunden. Dazu zählen auch perfekt auf die Bedürfnisse des Anwenders abgestimmte Service- und Dienstleistungsprogramme, die international abrufbar sind. Alle hieraus gesammelten Erfahrungen und Erkenntnisse werden systematisch ausgewertet und dann zur Weiterent-

wicklung unseres Leistungsspektrums in Ihrem Sinne eingesetzt. Innovation wird so zum logischen Prozess, von dem alle Geschäftspartner von HARTING kontinuierlich profitieren. Dies gilt auch nach dem Ende der Nutzungsdauer eines Produktes. Der Schutz der Umwelt hat für unser Unternehmen einen hohen Stellenwert. Bereits in der Entwicklung wählt HARTING umweltverträgliche Werkstoffe aus, die eine problemlose Wiederverwertung oder Entsorgung von Altgeräten möglich machen.

Das Managementsystem der HARTING Gruppe ist damit auf allen Ebenen ein Garant für die Sicherheit, Funktionalität und das hohe Qualitätsniveau unserer Produkte und Dienstleistungen.





People | Power | Partnership

www.HARTING.com

**HARTING Deutschland GmbH & Co. KG | Simeons carré 1 | D-32427 Minden
Tel. +49 571 8896-0 | Fax +49 571 8896-990604 | de@HARTING.com**

**HARTING Ges.m.b.H. | Deutschstraße 3 | A - 1230 Wien
Tel. +43 16 16 21 21 | Fax +43 16 16 21 21-21 | at@HARTING.com**

**HARTING AG | Industriestrasse 26 | CH - 8604 Volketswil
Tel. + 41 44 908 20 60 | Fax + 41 44 908 20 69 | ch@HARTING.com**