

Herzlich Willkommen



Pushing Performance



Andreas Moschinski
Qualitätsmanagement HARTING Gruppe
Email: andreas.moschinski@HARTING.com

Ansprechpartner für:
QM-Dokumentation, Q-Methoden, Audits

Studium Elektrotechnik an der Hochschule
Ostwestfalen Lippe, Lemgo

Seit 1988 bei HARTING in unterschiedlichen
Bereichen und Aufgaben der Qualitätssicherung
und des Qualitätsmanagements tätig

Einführung der WIKI Technologie für die Dokumentation des Managementsystems bei HARTING

Inhalte

■ **Wo kommen wir her?**

Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe

■ **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**

Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches

■ **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**

Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen

■ **Wie geht es weiter?**

Daran arbeiten wir augenblicklich

■ **Was muss aktuell getan werden?**

Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

Inhalte

■ **Wo kommen wir her?**

Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe

■ **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**

Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches

■ **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**

Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen

■ **Wie geht es weiter?**

Daran arbeiten wir augenblicklich

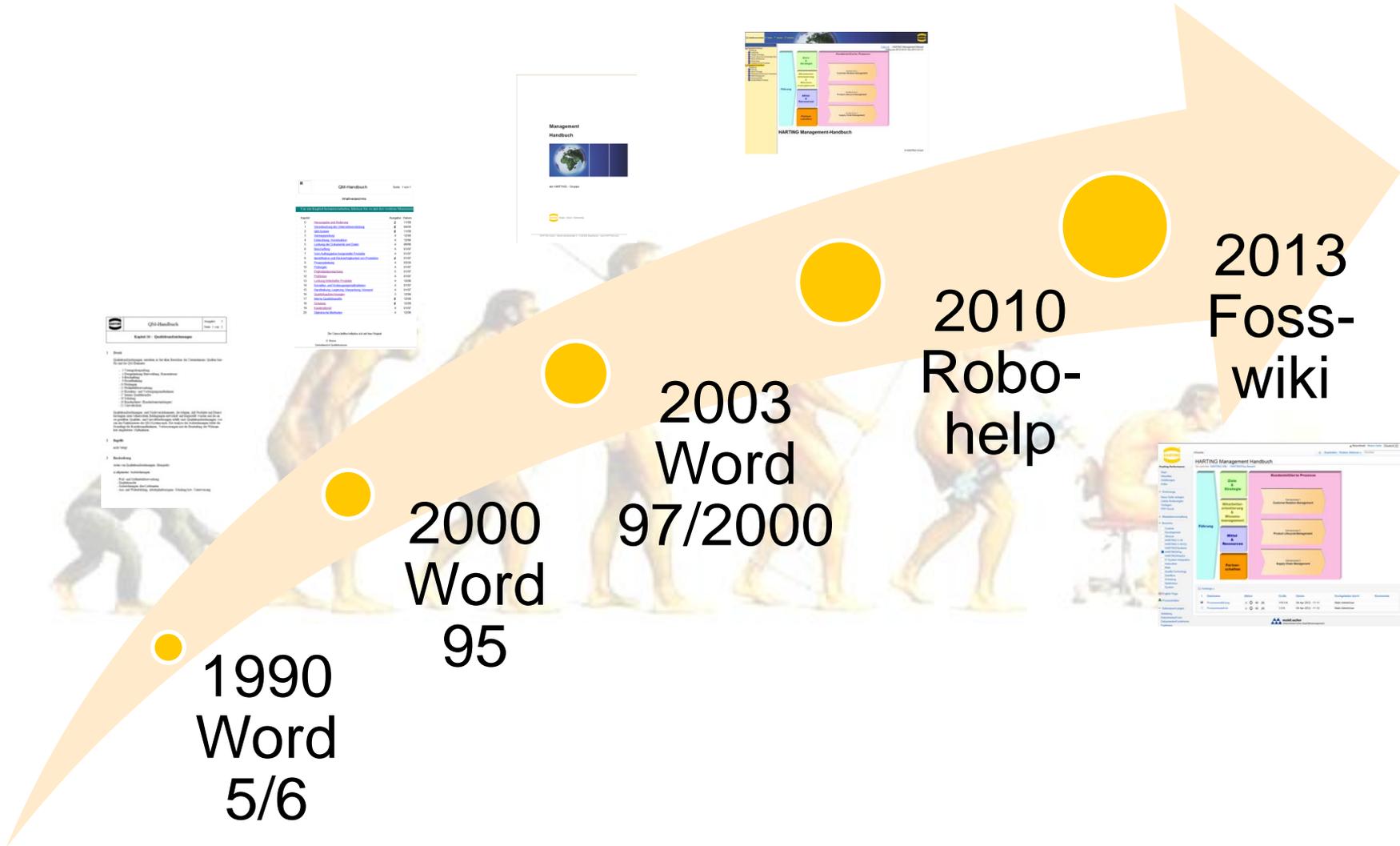
■ **Was muss aktuell getan werden?**

Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

Wo kommen wir her?



Pushing Performance



■ 1990: ausgedrucktes und namentlich versandtes Handbuch

- Spezielle Ordner mit 20 speziellen Registerblättern
- Kapitelstruktur entsprechend den ISO 9001 Normenkapiteln
- Ausgabe von ca. 50 Handbüchern mit händisch gepflegter Verteilerliste
- Austausch und Pflege auf Kapitelebene
- Geschrieben in MS Word 5/ 6

	QM-Handbuch	Ausgabe: 3 Seite: 1 von 2
Kapitel 16 : Qualitätsaufzeichnungen		

1 Zweck

Qualitätsaufzeichnungen entstehen in fast allen Bereichen des Unternehmens. Quellen hierfür sind die QM-Elemente:

- 3 Vertragsüberprüfung
- 4 Designlenkung (Entwicklung, Konstruktion)
- 6 Beschaffung
- 9 Prozesslenkung
- 10 Prüfungen
- 11 Prüfmittelüberwachung
- 14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- 17 Interne Qualitätsaudits
- 18 Schulung
- 19 Kundendienst (Kundenbeanstandungen)
- 21 Umweltschutz

Qualitätsaufzeichnungen sind Nachweisdokumente, die belegen, daß Produkte und Dienstleistungen unter beherrschten Bedingungen entwickelt und hergestellt wurden und die an sie gestellten Qualitäts- und Umweltforderungen erfüllt sind. Qualitätsaufzeichnungen weisen das Funktionieren des QM-Systems nach. Die Analyse der Aufzeichnungen bildet die Grundlage für Korrekturmaßnahmen, Verbesserungen und die Beurteilung der Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen.

2 Begriffe

nicht belegt

3 Beschreibung

Arten von Qualitätsaufzeichnungen (Beispiele)

a) allgemeine Aufzeichnungen

- Prüf- und Meßmittelüberwachung
- Qualitätsaudits
- Aufzeichnungen über Lieferanten
- Aus- und Weiterbildung, arbeitsplatzbezogene Schulung bzw. Unterweisung

■ 2000: Umstellung auf Word für Windows

- Übertragung der Inhalte in Word für Windows
- Versand als Datei
- Implementierung von Komfortfunktionen wie Verlinkung der Kapitel im Inhaltsverzeichnis
- Ergänzungen entsprechend der Änderungen in der ISO 9001



	QM-Handbuch	Seite: 1 von 1
Inhaltsverzeichnis		

Um ein Kapitel herunterzuladen, klicken Sie es mit der rechten Maustaste

Kapitel		Ausgabe	Datum
0	Herausgabe und Änderung	2	11/99
1	Verantwortung der Unternehmensleitung	8	04/00
2	QM-System	6	11/99
3	Vertragsprüfung	4	12/96
4	Entwicklung / Konstruktion	4	12/96
5	Lenkung der Dokumente und Daten	4	09/96
6	Beschaffung	4	01/97
7	Vom Auftraggeber beigestellte Produkte	4	01/97
8	Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten	4	01/97
9	Prozessenkung	4	03/00
10	Prüfungen	4	01/97
11	Prüfmittelüberwachung	5	01/97
12	Prüfstatus	4	01/97
13	Lenkung fehlerhafter Produkte	4	12/96
14	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	4	01/97
15	Handhabung, Lagerung, Verpackung, Versand	4	01/97
16	Qualitätsaufzeichnungen	3	12/96
17	Interne Qualitätsaudits	6	12/99
18	Schulung	6	12/99
19	Kundendienst	4	01/97
20	Statistische Methoden	4	12/96

Die Unterschriften befinden sich auf dem Original

D. Busse
Zentralbereich Qualitätswesen

- **2003: Im Intranet veröffentlichtes Handbuch**
 - **Kapitelstruktur entsprechend „prozessorientierter Ansatz“, nach gängiger Prozessdarstellung mit Führungs- und Supportprozessen, sowie kundeninitiierte Prozesse**
 - **Veröffentlichung und Verteilung im Intranet**
 - **Überarbeitung und Austausch des gesamten Handbuches in 2006**
 - **Integration von Grafikelementen und Bildern**
 - **Geschrieben in MS Word (Office 97/ 2000)**

Management
Handbuch



der HARTING - Gruppe



HARTING KGaA • Marienwerderstraße 3 • D-32339 Espelkamp • www.HARTING.com

I	Übersicht	4
1	Vorwort	4
2	Vorstellung des Unternehmens	5
3	Anwendungsbereich	7
II	Regie- und Servicefunktionen	8
1	Unternehmensführung	8
1.1	Ausrichtung des Unternehmens - Vision, Philosophie, Führungsgrundsätze	8
1.2	Das Managementmodell - HARTING Way	9
1.3	Ziele und Strategien	9
1.4	Jahresplanung / Budget	10
1.5	Prozesse, Organisation, Befugnisse	11
1.6	Messung, Analyse und Verbesserung	14
1.6.1	Bewertung des Managementsystems	15
1.6.2	Überwachung und Messung der Prozesse	16
1.6.3	Überwachung und Messung des Produktes	18
1.6.4	Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit	18
1.6.5	Beurteilung und Bewertung der Lieferanten	19
1.6.6	Analyse und Verbesserung	19
1.7	Risikomanagement	23
2	Qualität, Umwelt, Arbeitsschutz	25
2.1	Darlegung des Managementsystems	25
2.1.1	Dokumentation des Managementsystems	25
2.1.2	Herausgabe und Änderung	26
2.2	Qualität	28
2.2.1	Grundsätze, Politik, Ziele	28
2.2.2	Organisation und Verantwortung	28
2.2.3	Interne Audits	30
2.2.4	Außerachtlassungen	31
2.2.5	Methoden des Qualitätsmanagements	31
2.3	Umwelt	33
2.4	Arbeits- und Gesundheitsschutz	33
3	Ressourcen Personal, Infrastruktur	33
3.1	Personal	34
3.2	Infrastruktur	36
4	Information, Kommunikation	37
4.1	Informationssystem	37
4.2	Berichtswesen	39
4.3	Dokumente	39
5	Finanzen	42
5.1	Ziele und strategische Ausrichtung im Treasury	42
5.2	Internationales Versicherungswesen	43
5.3	Internes Rechnungswesen	44
5.4	Externes Rechnungswesen	44
III	Kundeninitiierte Prozesse	45
1	Produkte definieren und realisieren	45
1.1	Definition Zielmärkte	46
1.1.1	Marktanalyse	46
1.1.2	Marktkonzept	48
1.2	Definition Produkte	49
1.2.1	Ideenfindung	49
1.2.2	Ideenbewertung	51
1.2.3	Ideenpezifizierung	52
1.3	Realisierung Produkte und Prozesse	53
1.3.1	Konzeptphase	55
1.3.2	Entwicklung	57
1.3.3	Realisierungsphase	59
1.4	Pflege Produkte und Prozesse	62
1.4.1	Produktlauf	62
1.4.2	Produktbeobachtung	62
2	Produkte vertrieben	65
2.1	Akquisition	65
2.1.1	Kundengewinnung	66
2.1.2	Verkaufsförderung	67
2.1.3	Verlagerung Geschäftsbeziehungen	69
2.1.4	Auftragsgewinnung	70
2.2	Angebot / Vertrag	71
2.2.1	Antragbearbeitung	71
2.2.2	Angebotsbearbeitung	73
2.2.3	Konditions-Rahmenvereinbarungen	76
2.2.4	Auftragsbearbeitung	77
2.3	Auftrag	79
2.3.1	Disposition	79
2.3.2	Auftragsverfolgung	81
2.3.3	Auftragsänderungen	82
3	Produkte herstellen und liefern	84
3.1	Beschaffung	84
3.1.1	Auswahl Lieferanten	85
3.1.2	Bescheinigung	86
3.1.3	Warennahme	86
3.1.4	Wareneingangsprüfung	87
3.1.5	Materialeingang	88
3.1.6	Lieferantenbewertung	89
3.1.7	Abwicklung Beanstandungen	90
3.1.8	Systemisierung	90
3.2	Produktion	91
3.2.1	Produktionssteuerung	91
3.2.2	Komponenten- und Baugruppenfertigung	92
3.2.3	Montage	93
3.2.4	Verpackung	94
3.2.5	Instandhaltung / Reparatur	95
3.2.6	Prüfmittelüberwachung	96
3.2.7	Spezielle Prozesse	97
3.3	Lieferung	98
3.3.1	Lagerung	99
3.3.2	Kommissionieren und Verpacken	99
3.3.3	Verand	100
3.3.4	Fakturierung	101
4	Produkte anwenden	103
4.1	Nutzung	104
4.1.1	Support	104
4.1.2	Service	105
4.1.3	Reklamationsbearbeitung	107
4.1.4	Retourabwicklung	109
4.2	Verwertung	111
IV	Sonstiges	111
V	Anhänge	111
1	Verteiler	111

Inhaltsverzeichnis Managementhandbuch 2006

R e g i e - & S e r v i c e f u n k t i o n e n

R & S Funktion 3
Ressourcen
Personal,
Infrastruktur

R & S Funktion 2
Qualität, Umwelt
Arbeitsschutz

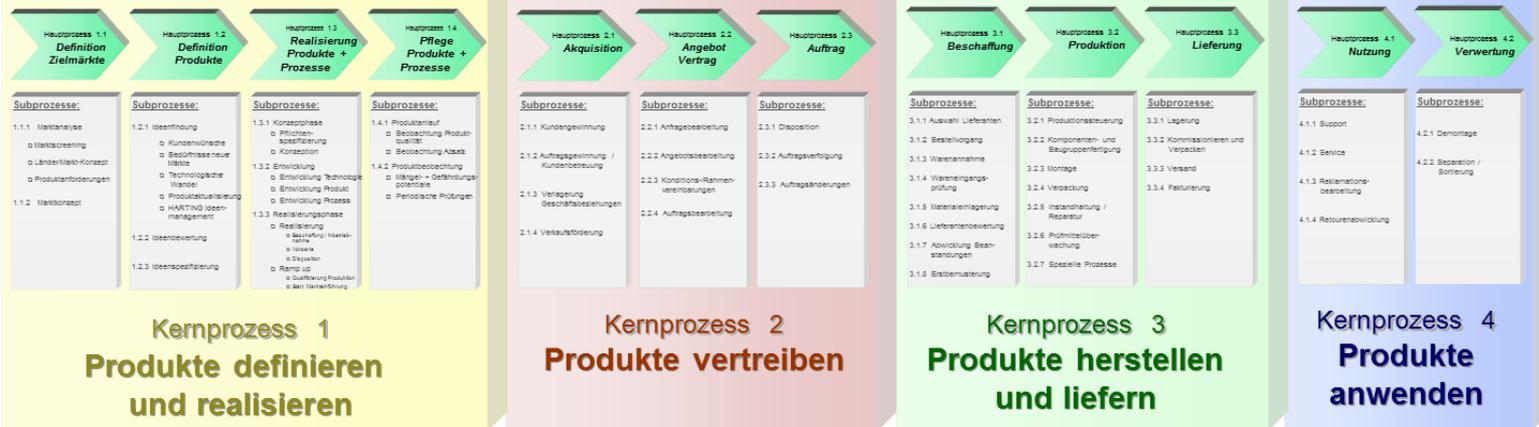
R & S Funktion 1
Unternehmens-
führung

- Ausrichtung des Unternehmens
- HARTING Way
- Ziele und Strategien
- Review
- Prozesse, Organisation, Befugnisse

R & S Funktion 4
Information
Kommunikation

R & S Funktion 5
Finanzen

K u n d e n i n i t i i e r t e P r o z e s s e



People | Power | Partnership

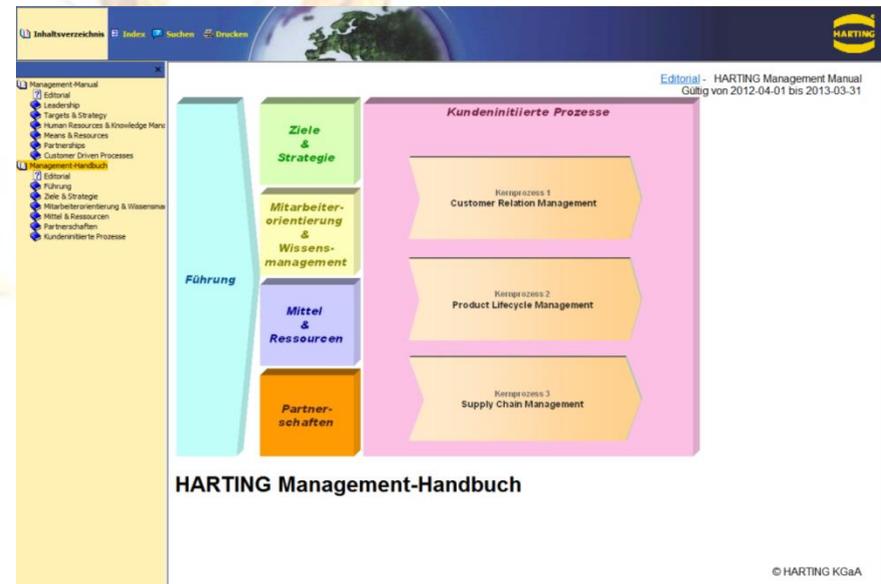
Prozesse der HARTING - Gruppe

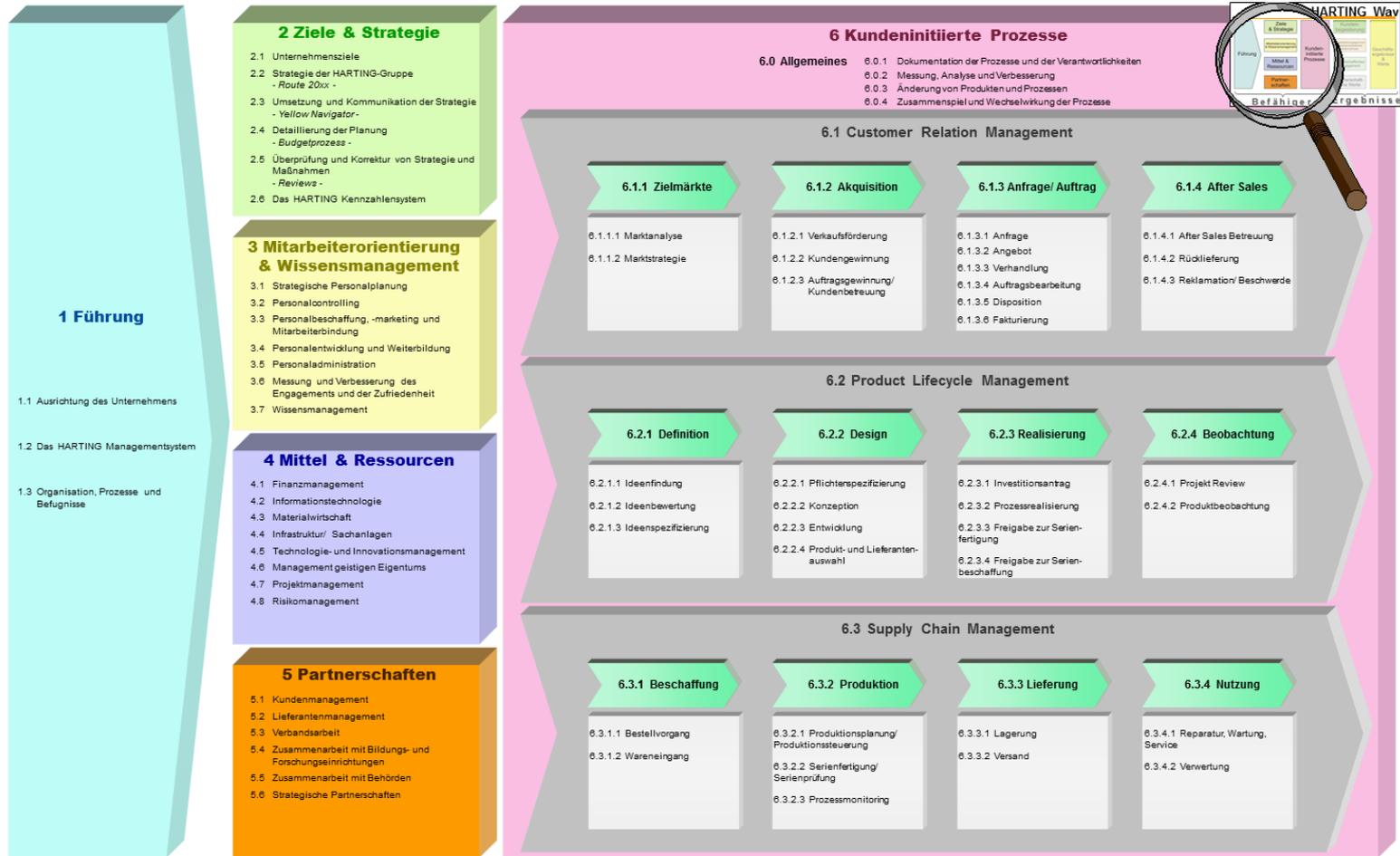
HARTING-Prozessmodell
Poster März 2006
HARTING KGaA Bereich Q

Prozessmodell Managementhandbuch 2006

■ 2010: Web- basiertes Handbuch

- Ziel: Erhöhung der Komfortfunktionen
- Eingesetzte Software: Robohelp (entspricht Hilfefunktionen bei MS Office vor 2010)
- Vorlauf für die Systemumstellung: 2 Jahre (Beginn 2008)
- Kapitel nach dem HARTING Way (EFQM Model) strukturiert
- Veröffentlichung und Verteilung im Intranet
- Updates zunächst quartalsweise, dann im halbjährigen Zyklus mit Änderungsverzeichnis im Handbuch
- Suchfunktion, Verlinkungen, Druckfunktion





Prozesse der HARTING-Gruppe

HARTING-Prozessmodell
Poster April 2010
HARTING KGaA
Zentralbereich Qualitätsmanagement

Prozessmodell Managementhandbuch 2010

- Bis dahin: separate Zusatzdokumente zur vollständige Darlegung des Managementsystems
 - „Standortspezifischer Anhang“ mit Verpflichtungserklärung zur Übernahme der Inhalte des Handbuches und Darlegung lokaler Vorgaben
 - Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen
 - Formblätter
 - Arbeitsanweisungen
 - interne Normen
 - weitere Handbücher (Umweltschutz, Arbeitssicherheit, Exportkontrolle, SAP Handbuch, weitere verantwortungsspezifische Handbücher und Vorgaben)

 - Veröffentlichung meist im Intranet oder Gruppenlaufwerken an unterschiedlichen Stellen
 - Unterschiedliche Zuständigkeiten

■ 2013: Wiki- basiertes Handbuch

- Web- basierte Lösung nur als Zwischenlösung

- 2010

Erste Information auf Qualitätsforum der RWTH Aachen

- 2011

Kontaktaufnahme zu „Model Aachen“, Vorstellung und Schulung des Tools bei HARTING, Einrichten des Servers

- 2012

Übertragung der Inhalte aus dem bisherigen Handbuch, Einbringen überfälliger Neuerungen

- 2013

Start des Wiki- Handbuches, Korrekturschleifen, Lokale Handbücher als Piloten

- 2014

Erweiterte Sprachversionen und Freigabeworkflow, Entschlackung des globalen Handbuches, Einführen lokaler Handbücher

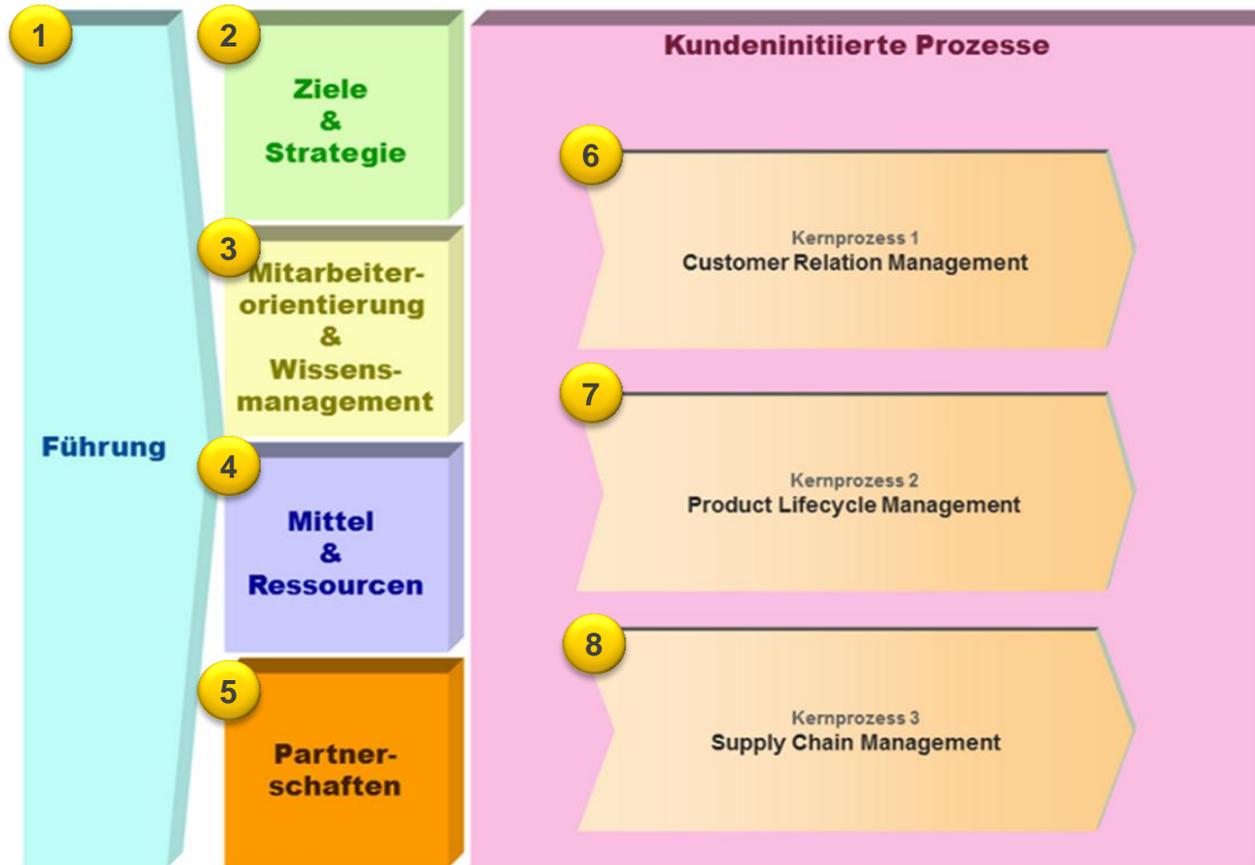
Inhalte

- **Wo kommen wir her?**
Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe
- **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**
Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches
- **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**
Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen
- **Wie geht es weiter?**
Daran arbeiten wir augenblicklich
- **Was muss aktuell getan werden?**
Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

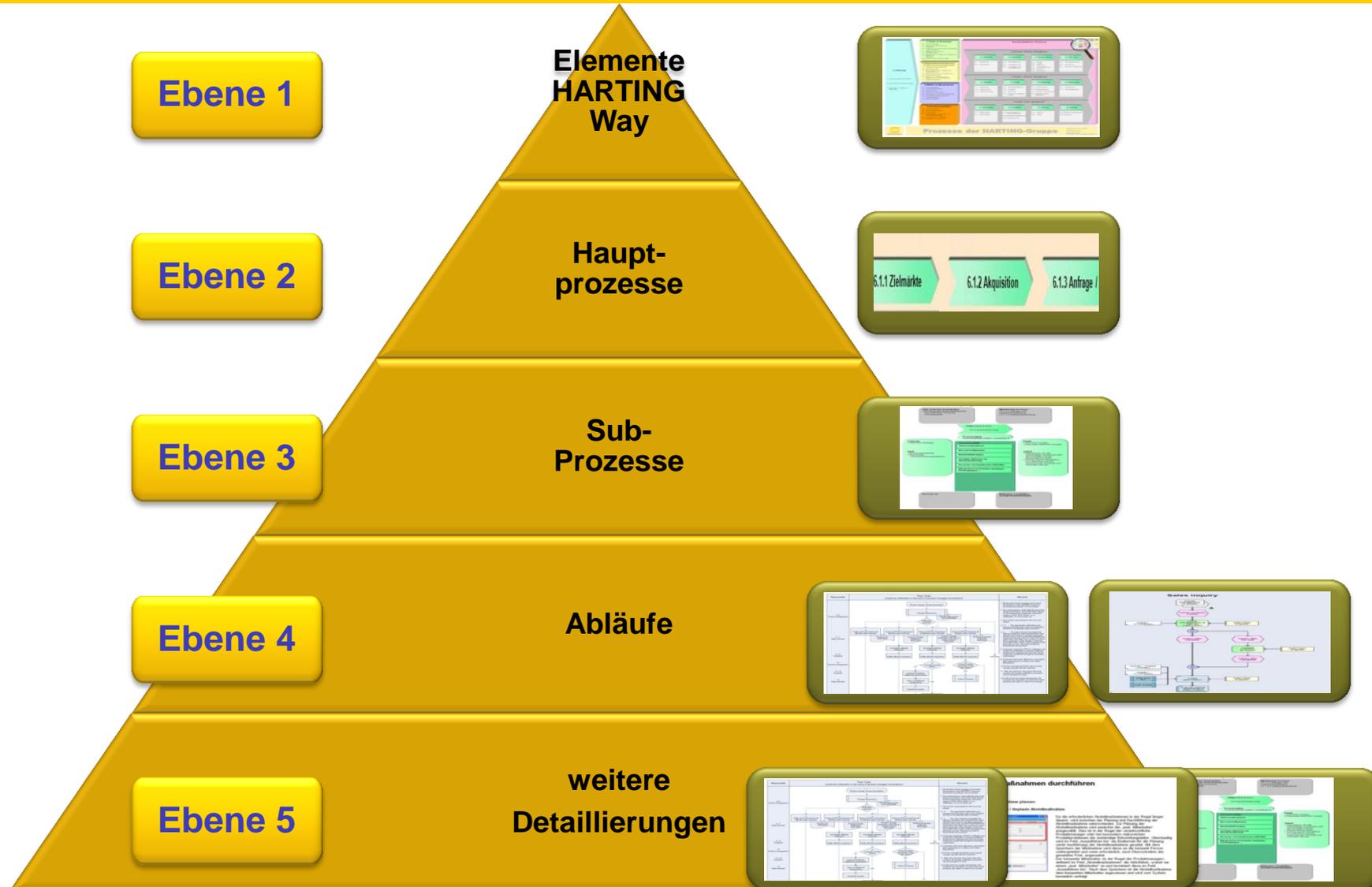
Die Kapitelstruktur

Die Gliederung des HARTING Management Handbuches



Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Dokumentationsebenen



Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Dokumentationsebenen



Pushing Performance

Ebene 3



Pushing Performance

Start
Aktuelles
Anleitungen
Index

Werkzeuge
Neue Seite anlegen
Letzte Änderungen
Vorlagen
PDF-Druck

Bereiche

- Development
- Glossar
- HARTINGWay
- HARTINGWayEn
- Instruction
- QualityTechnology
- Schulung
- Spielwiese

English Page

Prozessketten

Freigegebener Stand [Diskussion](#)

	Kundengewinnung	
Pushing Performance	Ersteller: AalbersJana	Freigegeben: MoschinskiAndreas
		Creation date: 27.09.2012

Sie sind hier: [HARTING-Wiki](#) > [HARTINGWay Bereich](#) > [CRM](#) > [Akquisition](#) > [KundengewinnungTurtle](#)

Prozesssturtle: [Kundengewinnung](#)

Prozesseigner: Akquisition Vertriebsgesellschaften

Ziele, Kriterien, Kenngrößen	Mitwirkende Prozesse
<ul style="list-style-type: none">Systematisches Aufspüren potentieller Neu-Kunden mit Bewertung der Attraktivität für HARTINGSystematische Darstellung und Verfolgung der Akquisitionstätigkeit	<ul style="list-style-type: none">6.2.2 Auftragsgewinnung / Kundenbetreuung6.2.3 Verkaufsförderung

Lieferant	Inhalt	Kunde
<ul style="list-style-type: none">KundeMarktsegment		<ul style="list-style-type: none">Kundenbetreuung in den HARTING Vertriebsgesellschaften
Input	Output	
<ul style="list-style-type: none">Marktstrategie und Budget der LandesgesellschaftenKontaktdaten von Messen, Anfragen und AuskunftssystemenAllgemeine MarktinformationenZielvereinbarungen zur Neukundenakquisition	<ul style="list-style-type: none">KundengewinnungGenerierung von LeadsQualifizierung der LeadsEntwicklung der Leads	<ul style="list-style-type: none">NeukundenInformationen über potentielle KundenListe potentieller Neu-Kunden nach PrioritätDarstellung des Fortschritts bei der Akquisition von Neukunden

Ressourcen	Methoden, Formblätter
<ul style="list-style-type: none">Customer Service	



Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Gültigkeitsbereiche



Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Gültigkeitsbereiche



Pushing Performance

Infoseite

HARTING Management Handbuch

Sie sind hier: [HARTING-Wiki](#) > [HARTINGWay Bereich](#)

Gültigkeitsbereiche

- [HARTING Gruppe](#)
- [Connectivity + Networks](#)
- [Global Business Unit xy](#)
- [Abteilung xy](#)

English Page

Prozessketten

Führung

Ziele & Strategie

Mitarbeiterorientierung & Wissensmanagement

Mittel & Ressourcen

Partnerschaften

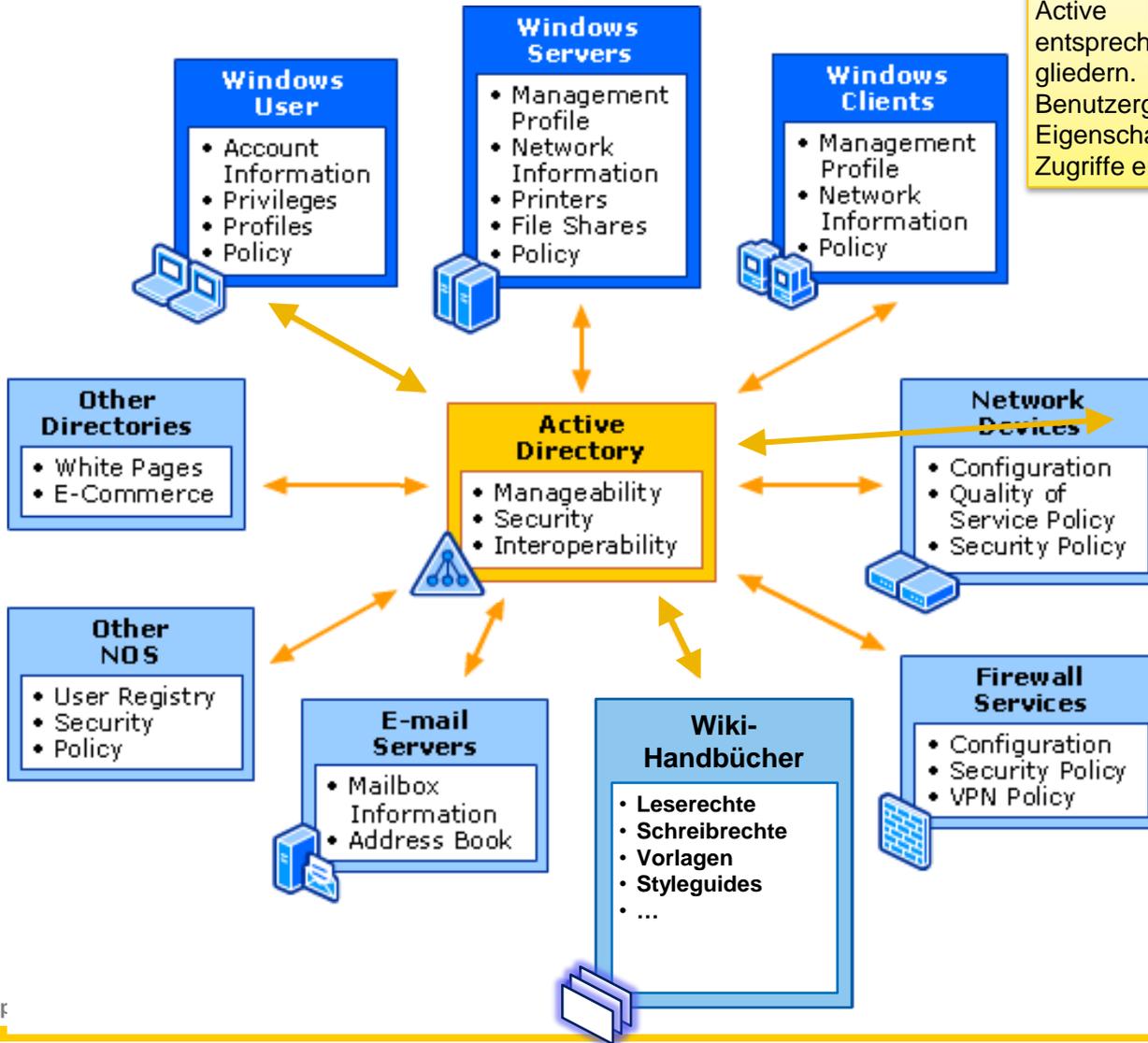
Kundeninitiierte Prozesse

- Kernprozess 1
Customer Relation Management
- Kernprozess 2
Product Lifecycle Management
- Kernprozess 3
Supply Chain Management

Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Gültigkeitsbereiche

Der Verzeichnisdienst von Microsoft Windows Server. Active Directory ermöglicht es, ein Netzwerk entsprechend der realen Struktur des Unternehmens zu gliedern. Es verwaltet in einem Netzwerk Benutzer oder Benutzergruppen, Dienste, und Dateifreigaben und deren Eigenschaften. Den Benutzern des Netzwerkes können Zugriffe erteilt werden.



Gültigkeitsbereiche
HARTING Gruppe
Connectivity + Networks
Global Business Unit xy
Abteilung xy

Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Gültigkeit



Pushing Performance



Pushing Performance

- Start
- Aktuelles
- Anleitungen
- Index

Werkzeuge

- Neue Seite anlegen
- Letzte Änderungen
- Vorlagen
- PDF-Druck

Bereiche

- Development
- Glossar
- HARTINGWay
- HARTINGWayEn
- Instruction
- QualityTechnology
- Schulung
- Spielwiese

Freigegebener Stand [Diskussion](#) [Weitere Aktionen »](#)

 Pushing Performance	Product Lifecycle Management	Nummer: 7	Version: 1
Ersteller: GriebStefan	Freigegeben: MoschinskiAndreas	Creation date: 19.12.2012	Geprüft durch: BergenAlexander
			Geltungsbereich: international

Sie sind hier: [HARTING-Wiki](#) > [HARTINGWay Bereich](#) > [PLM](#)



Die Anforderungen des Marktes bestimmen von der Idee bis zur Serienproduktion auf allen Ebenen den Entscheidungsprozess unserer Produkte. Im Prozess »Product Lifecycle Management« 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 der Kunde ?« bis zum fertigen Produkt definiert. Während der Phase »Design« wird der im Lastenheft ausformulierte Kundenwunsch bis zur Vorserie weiterentwickelt. Ergebnis ist ein durch und durch erprobtes, freigegebenes Produkt.

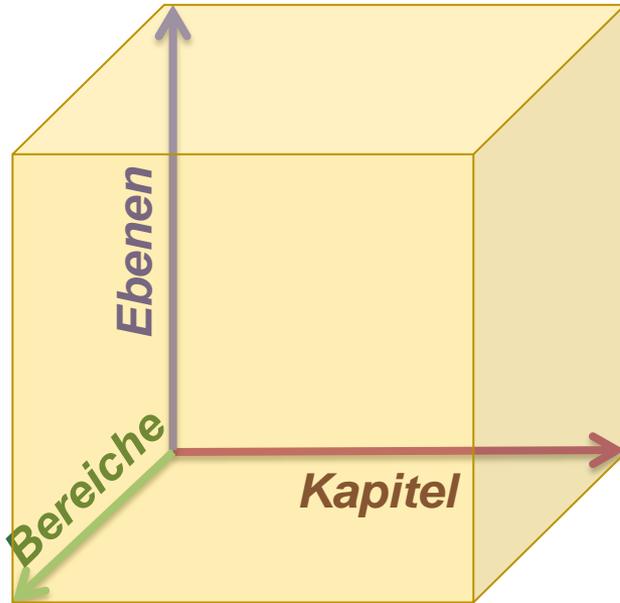
In der Phase »Realisierung« wird mit der Prozessvalidierung der endgültige Produktionsprozess unter Serienbedingungen hergestellt, um die erforderliche Effizienz und Effektivität nachzuweisen.

Die HARTING Technologiegruppe arbeitet hierbei mit modernsten Methoden und



Wie sieht das Handbuch jetzt aus?

Die Kapitelstruktur/ Die Dimensionsebenen/ Der Gültigkeitsbereich/ Die Gültigkeit



Gültigkeit

DRAFT

GENEHMIGT

ungültig

Inhalte

- **Wo kommen wir her?**
Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe
- **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**
Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches
- **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**
Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen
- **Wie geht es weiter?**
Daran arbeiten wir augenblicklich
- **Was muss aktuell getan werden?**
Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

■ Schnelleres Einbringen neuer/ geänderter Inhalte

Vorteile:

- keine „Handbuch Ausgabe XY“ mehr, sondern jede Seite hat ihren eigenen Ausgabestand
- ständiges, zeitnahes Aktualisieren von Inhalten
- kurzfristiges Einstellen neuer Inhalte
- Handbuch ist zu jeder Zeit aktuell („augenblicks“- aktuell)
- damit: erhöhte Akzeptanz, da es echte Grundlage/ Hilfe für das Arbeiten bei HARTING ist



■ Schnelleres Einbringen neuer/ geänderter Inhalte

Herausforderungen:

- **Wie werden Änderungen/ Neuerungen möglichst zielgerichtet, empfängerorientiert kommuniziert?**

In Eigenverantwortung: Anzeige aller Änderungen unter Funktion „Letzte Änderungen“, Anzeige der Änderung bei den Favoriten unter „Meine Seite“

Maßnahmen:

Wöchentliches Mail „Automatische Benachrichtigung bei Änderung des Topics“ an ausgewählte User



■ Schnelleres Einbringen neuer/ geänderter Inhalte

Herausforderungen:

- **Wie können Externe (Kunde, Auditor) ein (aktuelles) Handbuch zur Einsicht erhalten?**

Externen Zugriff auf unser Intranet mittel Token und Passwort. Wegen Schutz von Firmen- Know How nur bedingt für Auditoren einsetzbar.

Maßnahme (in Planung):

Handbuchextrakt für Kunden aus den 3 obersten Ebenen

- **allgemeine Beschreibungen**
- **wenig Änderungen**
- **automatisch generiert**
- **als Download**



■ direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

Vorteile:

- Viele Mitarbeiter wollen mit dem System arbeiten und ihre Inhalte einbringen (z.B. GBUs H- Systems, H- Software Development, SSUs- CD, IP, F, QT)
- einfacher Zugang und Bedienung
- stärkere Identifikation mit den Inhalten
- Interaktiv
- Wissenstransfer



DIE Herausforderung:
„Ich will/ kann mich nicht beteiligen“

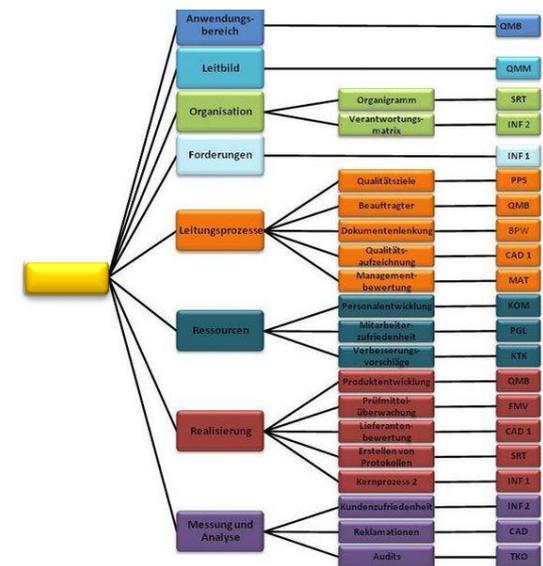
- direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

Herausforderungen

- Prozessverantwortliche wollen nicht verantwortlich sein und keine „weitere Arbeit“ haben

Abstimmung, Freigabe und Aktualisierung von Inhalte im Handbuch werden blockiert.

Maßnahme: Festlegen der Verantwortung auf oberster Ebene basierend auf den HARTING Way (=Kapitelstruktur des Handbuches) Herunterbrechen der Verantwortung bis auf den untersten Ebenen



- direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

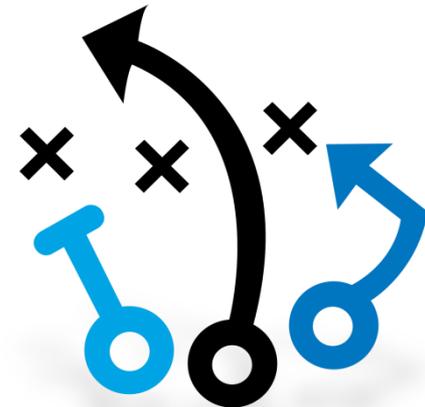
Herausforderungen

- „Ältere“ Mitarbeiter möchten lieber mit dem bisherigen, gewohnten System weiterarbeiten

Erfahrung und Know How im Detail werden nicht dokumentiert und erhalten.

Maßnahme: selektives Vorgehen

- Basisinhalte zentral im Handbuch formuliert
- „Aktive Bereiche“ erhalten volle Schreibrechte/ Entfaltungsmöglichkeiten
- „Passive Bereiche“ können wahlweise das alte System der Verfahrensanweisungen eigenständig weiterleben oder diese Inhalte von zentraler Stelle ins Handbuch übertragen lassen



- **direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen**

Herausforderungen

- **Eingabe vieler neuer Inhalte, die aber nicht abschließend freigegeben werden (viele Seite im Entwurfsstand)**

Es entstehen Informationsleichen und keine aktiven Inhalte mit denen ein Mitarbeiter arbeiten kann.

Grund: Prozessverantwortliche möchten nicht für die Handbuchinhalte verantwortlich sein.

Maßnahme: Blockaden durchbrechen/ umgehen (siehe beide vorhergehenden Punkte)



- direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

Herausforderungen

- **Mitbestimmung durch Betriebsrat**

Fehlende Regelung führt zur Beteiligungssperre. Inhalte dürfen nur, wie bisher, von einigen wenigen Mitarbeitern eingebracht werden.

Maßnahme: Betriebsvereinbarung zur Klärung von

- **Umgang/ Vermeidung von Missbrauch („XY ist blöd“/ Löschen von Inhalten)**
- **Verwendung von personalisierten Daten zur Beurteilung der Arbeitsleistung**



- direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

Herausforderungen

- **Seiten werden nur in lokaler (deutscher) Sprache verfasst und nicht auch in englischer Sprache, weil „zu aufwendig“**
Übergreifendes/ globales Handbuch muss von allen verstanden werden.
Lokale Verfahren/ Prozesse sollten im Rahmen der Vereinheitlichung und des Voneinander- Lernens von allen verstanden werden.

Maßnahme: Übersetzung ist im Workflow zur Freigabe integriert.

Ggf. Übersetzung zentral durch CQM gewährleisten



- direkte Beteiligung der Prozessverantwortlichen/ Betroffenen

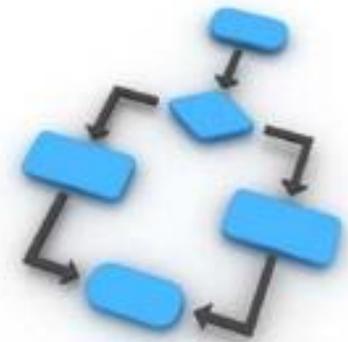
Herausforderungen

- Handbücher haben Deutsch als führende Sprache, in der Entwürfe erstellt und Diskussionen gestartet werden. Die Beteiligung von Mitarbeitern aus ausländischen Gesellschaften ist daher problematisch.

Für Globale Handbuch nicht zwingend erforderlich, da übergreifende Vorgaben von den Zentralstellen.

Notwendig bei international zusammenarbeitenden Gesellschaften zur Integration und Austausch aller Mitarbeiter.

Maßnahme: „Verschränkter“ Workflow, der von beiden Sprachversionen gestartet werden kann.



■ verbesserte Funktionalität gegenüber Web- Handbuch

— Drucken

- festes Formblatt- Layout, als PDF

— Suchen

- nach Index/ Stichworte

— Rückverfolgung:

- jede Änderung wird mit Datum, Name und Art der Änderung dokumentiert
- Anzeige der Unterschiede zwischen frei wählbaren Revisionsständen in rot (gelöscht)/ grün (hinzugefügt)

— Freigabeworkflow

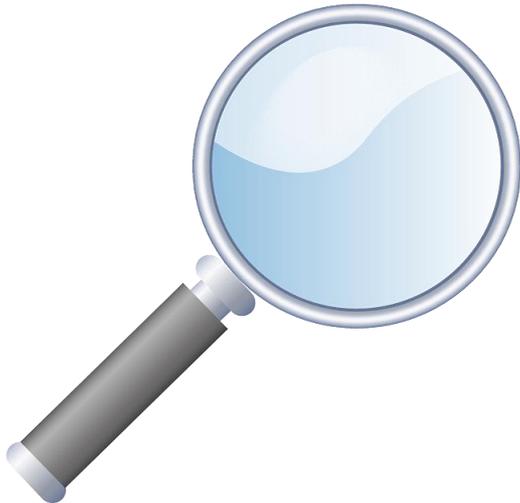
- online, kein Papierausdruck mit Durchlauf und Unterschrift nötig



- verbesserte Funktionalität gegenüber Web- Handbuch

Herausforderungen

- Suche über Suchbegriff führt nicht automatisch zu den gewünschten Inhalten (erste Stelle des Suchergebnisses)
„Nicht- Finden“ und umständliches Suchen führt zu einer Verringerung der Akzeptanz.



Maßnahme: Schulungen zum Thema „Suchen im Wiki Handbuch“, Abspeichern persönlich- wichtiger Inhalte unter „Meine Seite“

Weitere Maßnahmen sind nicht geplant, da die WIKI Suchfunktionalität der Suchfunktionalität anderer Software und dem Internet entspricht.

- verbesserte Funktionalität gegenüber Web- Handbuch

Herausforderungen

- „Revisionierung“ auf den ersten Blick nicht verständlich, auch dem externen Auditor nicht

Für den internen Gebrauch nicht bedeutend, führt aber gegenüber Externe (insb. Auditoren) zu unangenehmen Missverständnissen.

Maßnahme (geplant):

Bildhafte Erklärung der Seite

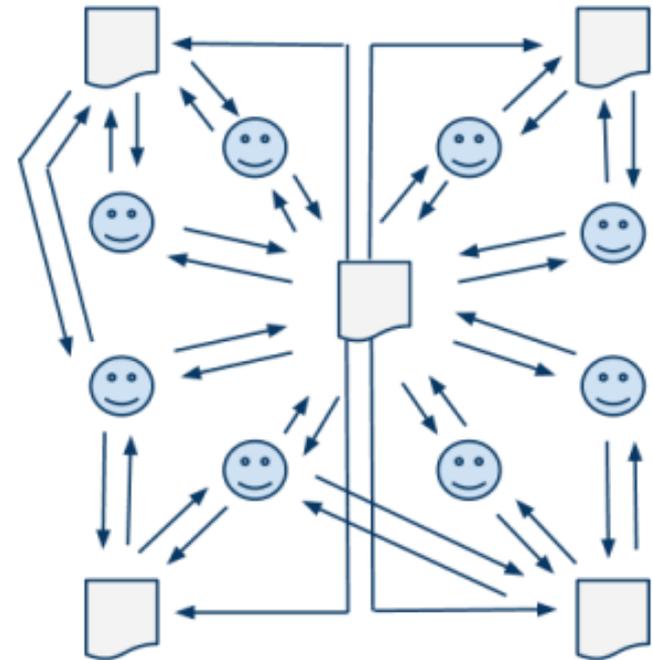
„Versionsgeschichte“



- zentrale Ablage für jegliche Art an Informationen

Vorteile

- Direkte Beschreibung von:
Handbuch, Verfahrensanweisung,
Prozessbeschreibungen,
allgemeine Informationen, ...
- Verlinkung von:
„http- Seiten“ (Intranet, Internet)
Handbuchseiten, ...
- Hochladen und Einbinden von:
Grafiken, Tabellen, Präsentationen,
Protokollen,
- Suchen und Finden an einer Stelle



- zentrale Ablage für jegliche Art an Informationen

Herausforderungen

- zu viele ineinander verschachtelte Informationen und Seiten

Kreis- und Absprung- Verlinkung kann zum Verlust der Orientierung führen (wo bin ich/ wie komme ich zurück?)

Bereits vorhanden:

Zeile „*Sie sind hier*“ mit Anzeige der übergeordneten Seiten
und „*Subsequent pages*“ mit Anzeige der untergeordneten
Seiten

Maßnahme (geplant):

Konventionen- Handbuch mit Regeln
zum Anlegen und Verlinken von Seiten
(Verlinkung möglichst nur in direkter
Hierarchie/ Baumstruktur)



- zentrale Ablage für jegliche Art an Informationen

Herausforderungen

- was ist normenrelevant (ISO 9001, TS 16940, IRIS, ISO 14001, ISO 26000, OHSAS 18001, ...) / wo befinden sich zertifizierungsrelevanten Informationen?

Für den internen Gebrauch nicht bedeutend. Zum Nachweis der Einhaltung normativer Forderungen aber zwingend notwendig.

Maßnahme:

jede Seite mit Verweis auf Normenkapitel, über Suchfilter gezielt selektierbar



- **zentrale Ablage** für jegliche Art an Informationen

Herausforderungen

- **was ist für mich relevant und was nicht?**

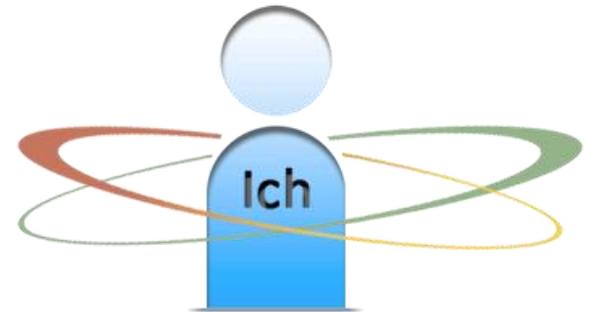
Orientierungslosigkeit kann zur Überforderung und Ablehnung durch den Mitarbeiter führen

Bereits vorhanden:

- **Kapitelstruktur nach dem HARTING Way**
- **Persönliche Seiten in „Meine Seite“**
- **Suchfunktion**
- **Hilfestellung durch „Anleitungen“**

Maßnahme:

- **spezifische, lokale Handbücher**



■ Sonstige Vorteile

- **keine Software- Anschaffungskosten**
- **Rechtevergabe über das Active Directory**
- **Bekannter Aufbau, hohe Wiedererkennung (Wikipedia)**
- **Texteditor**
- **Aufgabenmanagement möglich**
- **Personalisierte Seiten**
- **Mehrsprachig**

Inhalte

- **Wo kommen wir her?**
Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe
- **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**
Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches
- **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**
Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen
- **Wie geht es weiter?**
Daran arbeiten wir augenblicklich
- **Was muss aktuell getan werden?**
Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

■ Aktuelle Aufgaben

— Einführung lokaler Handbücher

- Eigenes Handbuch für die Organisationseinheiten (Business Units, Werke, Local Subsidiaries) mit speziell zugeschnittenen Informationen, Verfahren und Prozesse.

Start mit HARTING Systems, HARTING Connectivity + Networks und HARTING IT

- Globales Handbuch auf allgemein gültige Anforderungen entschlacken- dies sind Anforderungen der Zentralstellen und aus der ISO 9001

- Abteilungsinterne Handbücher zum Ablegen interner Regelungen. Nutzung der Wiki- Plattform nach eigenen Ansprüchen und Ermessen

Start mit SSU Qualität & Technologie und SSU Finanzen

■ Aktuelle Aufgaben

— **Vervollständigen der Inhalte im Globalen Handbuch**

- schrittweise Einbeziehung der Vorgaben aus den Zentraleinheiten
- Einbeziehen anderer zertifizierter Managementsysteme (Umwelt, Arbeitssicherheit, Soziale Verantwortung)

— **Internationalisierung**

- erweiterte Workflow für gleichberechtigte Sprachversionen
- Regelungen zum Einbinden weiterer Sprachversionen schaffen
- Training aller Mitarbeiter

Inhalte

- **Wo kommen wir her?**
Bisherige Dokumentation des Managementsystems und dessen Abläufe
- **Wie sieht das Handbuch jetzt aus?**
Aufbau und Struktur des neuen Wiki Handbuches
- **Warum schwenk zur WIKI Technologie?**
Vorteile, erkannte Herausforderungen und Maßnahmen
- **Wie geht es weiter?**
Daran arbeiten wir augenblicklich
- **Was muss aktuell getan werden?**
Derzeitige Hindernisse und Aufgaben

- **Ziel (mittelfristig):**
Paradigmenwechsel vom „Handbuch für die Zertifizierung“
zum „Handbuch für alle Mitarbeiter“

Entscheidend:
Akzeptanz der Mitarbeiter

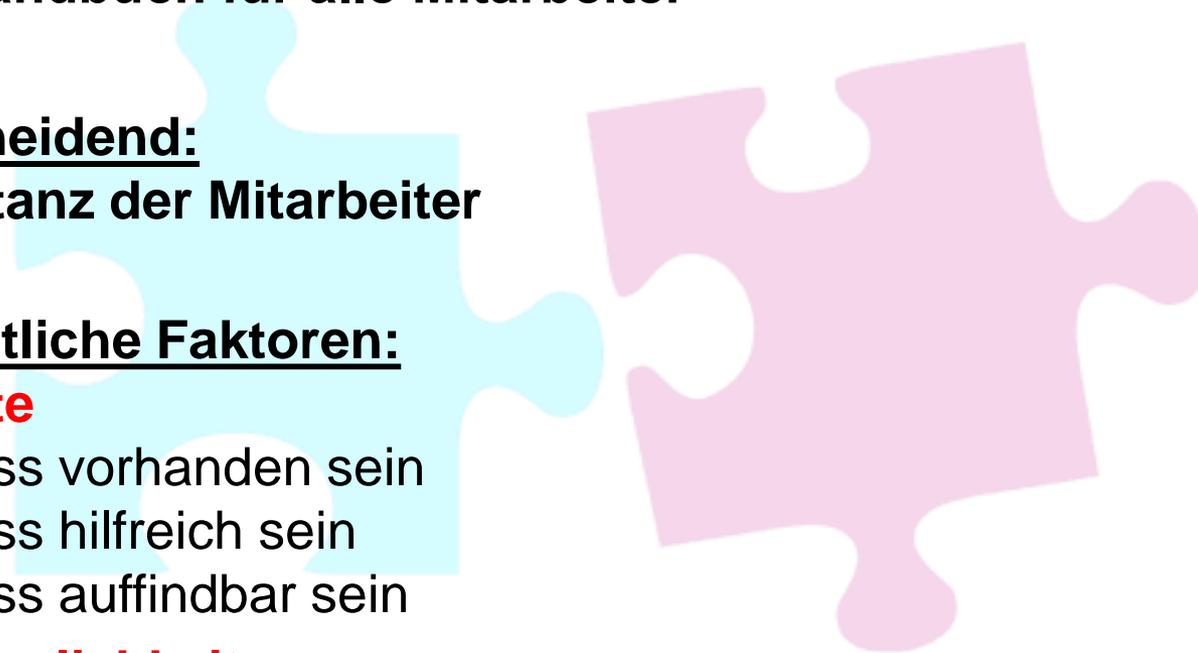
Wesentliche Faktoren:

- Inhalte

muss vorhanden sein
muss hilfreich sein
muss auffindbar sein

- Zugänglichkeit

muss selbsterklärend sein
muss leicht erlernbar sein



- **Verantwortliche für die Prozesse und Inhalte**
Sonst keine Abstimmung und Freigabe der Inhalte
 - **Verantwortungsmatrix für die oberste Dokumentenebene muss verabschiedet und den Betroffenen mitgeteilt werden**
 - **Benannte Prozessverantwortliche müssen die Verantwortung für die einzelnen Unterkapitel definieren**

- **Abgeschlossen Betriebsvereinbarung**
Sonst keine Beteiligung auf breiter Ebene
 - **Projektteam zur Formulierung einer Betriebsvereinbarung mit anschließendem Pilotprojekt „Wiki Handbuch“**

■ Schulung aller Mitarbeiter

Sonst unnötiges Erschweren des Zugangs

— eLearning Modul:

- für alle Mitarbeiter verfügbar
- in deutsch und englisch
- behandelt alle relevanten Inhalte
- ansprechend präsentiert

■ Verfügbare zentrale Unterstützung/ Begleitung

Sonst Frustration bei Hindernissen/ mangelnde Ressource

- Bereitstellung von 2 Mitarbeitern zur Beratung und Unterstützung im Umgang mit dem Wiki, sowie Übertragung von Verfahrensanweisungen und Ersterstellung von Seiten

*Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!*

