

HILTI

Mundo Hilti

Presente y futuro



El origen de una gran Marca

Hace ya 65 años, los hermanos Martin y Eugene Hilti inauguraban el que sería el primer taller que llevase su nombre en la pequeña localidad de Schaan, en el principado de Liechtenstein. Con tan sólo un pequeño taller de cinco empleados, pero con la decisión y la dedicación de quien sabe que el trabajo constante es el único modo seguro de llegar al éxito, nació una de las marcas que con el tiempo alcanzaría el mayor prestigio a nivel internacional en su sector de actividad: Hilti.

Martin Hilti fue quien en 1957 innovó el sistema de fijación por medio de disparo, que se ha convertido en una de las líneas más distintivas de Hilti.

valor a

Mucho han cambiado las cosas desde los tiempos en los que Martin Hilti trabajaba en el pequeño taller de Liechtenstein. Hoy, Hilti es una corporación internacional que cuenta con más de 16.000 empleados y tiene presencia en más de 120 países.

La estructura del capital se ha orientado para obtener un crecimiento rentable y continuo. Nuestro propósito es invertir en el desarrollo de la propia compañía, dedicando más de 150 millones de euros a I+D. Esta política nos asegura estar a la cabeza en innovación y tecnología.



Una historia construida paso a paso

1941• Fundación del taller mecánico Hilti AG en Schaan, Principado de Liechtenstein, con cinco empleados.

1948• Comienzo del trabajo de desarrollo de un sistema de fijación directa.

1952• Se inicia la internacionalización de la compañía, con el primer distribuidor extranjero en Italia.

1954• Establecimiento paso a paso de una red internacional de ventas con agentes independientes y distribuidores locales.

1960• Hilti se convierte en una sociedad limitada con un modelo de venta directa.

1964• Se lanzan las líneas de productos de perforación y anclajes.

1996• Aparece la línea de marca y medida, fundamentada en la tecnología láser y que permite economizar tiempo y recursos para realizar estas tareas.

1997• Se implanta la nueva estrategia comercial 3C: Cliente, Concentración y Competencia.

1998• Se lanzan los primeros productos de corte y lijado y en la línea de anclajes se consiguen los primeros documentos en idoneidad técnica para dos de ellos, HST (ETA-001) y HSTR (ETA-002).

1999• Terminamos la década como líderes tecnológicos en sistemas de fijación y demolición, aportando nuevas tecnologías (TE 6 A y TE 76 ATC).

avanzando

1970• Se comienza a producir en el extranjero en Theuringen (Austria), Kaufering (Alemania) y Minneapolis (EEUU).

1979• Inauguración de las oficinas principales en Tulsa, Oklahoma (EEUU).

1982• Entrada en el mercado de la perforación y corte con diamante, lanzamiento del primer rompedor.

1983• Introducción de la técnica de inyección de Hilti (Hilti HIT).

1986• Entrada en el mercado de los productos químicos para la construcción.

1994• Martin Hilti designa a su hijo Michael Hilti Presidente del Consejo de Administración.

1995• Inauguración de una nueva planta de producción en Zanzhang, China

2001• Lanzamiento de Hilti Online a nivel mundial.

2002• El arranque del GPD dentro del marco del Hilti Business Excellent Model.

2003• La diferenciación entre el negocio comercial y el financiero.

2004• Desarrollo del modelo de gestión profesional de las herramientas, Fleet Management.

2005• Segunda planta de producción en China.

2006• Implantación de la nueva política de Servicios Hilti de por vida.



Organización Interna

En cuanto a la organización de Hilti, cabe destacar que tiene como objetivo proporcionar al Cliente una amplia gama de soluciones eficaces. Hemos desarrollado una estructura orientada a ofrecer un mejor y más completo servicio a través de un alto nivel de competencia.

Para conseguirlo, en Hilti formamos a nuestros colaboradores dentro de una línea de promoción interna, que asegura la perfecta asimilación de la filosofía empresarial de Hilti por parte de cada uno de los empleados.

Desarrollamos nuevas iniciativas y procesos para gestionar mejor la relación profesional con nuestros Clientes y ser capaces de añadir auténtico valor a nuestra marca.

trabaja

Por esta razón, nuestro personal recibe permanentemente formación en áreas técnicas, comerciales, de gestión, idiomas...

Además, en Hilti creemos en los intercambios internacionales con otras organizaciones del grupo, reforzando así el espíritu de empresa internacional.

Esto adquiere mayor relevancia en el equipo directivo, ya que el propósito es conseguir que gran parte de los puestos directivos sean ocupados por personas de la propia compañía, y la experiencia de conocer mercados internacionales aporta una visión global acerca del funcionamiento de la empresa, muy necesaria en los niveles altos de responsabilidad.



Estrategia comercial Champion 3C

Hilti está allí donde se construye. Ofreciendo soluciones a todo tipo de problemas y situaciones a través de su experiencia y conocimiento. Aportando cada día mayores cotas de innovación en sus productos, acordes con las necesidades cambiantes de unos Clientes expertos y exigentes. Diseñando herramientas de alta calidad a la medida de los profesionales de todos los sectores.

En Hilti buscamos continuamente nuevas soluciones para la construcción, que mejoren el rendimiento de todos nuestros productos. Invertimos en I+D una parte importante de nuestros beneficios, desarrollando tecnología de vanguardia. Aprendemos de nuestros Clientes, que son en definitiva, quienes mejor saben cómo deben ser las herramientas y qué misión deben cumplir.

Además, nuestro departamento de Calidad se encarga de realizar exhaustivos controles en todos los procesos de producción, así como pruebas para mejorar la eficacia y ofrecer la máxima calidad de nuestros productos.

Lo probamos todo, desde los materiales hasta el producto final, cambiando incluso los procesos cuando descubrimos una manera de mejorar el rendimiento.

En Hilti ofrecemos los productos más innovadores del mercado junto con sistemas de alta calidad y un servicio y asesoramiento integral.

innovando

Nuestra Estrategia Champion 3C está basada en tres líneas fundamentales de actuación:

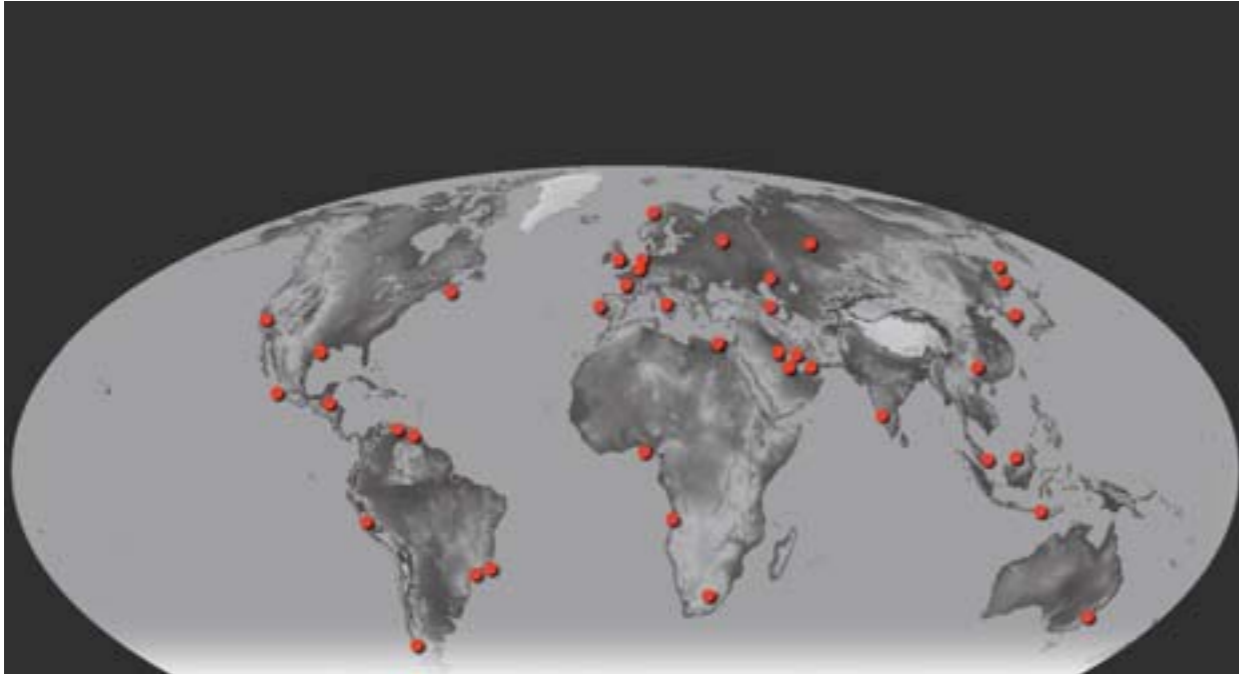
1• Queremos ser el mejor socio de nuestros Clientes y que nuestros productos y servicios vengan marcados por sus necesidades.

2• En Hilti ofrecemos un alto nivel de innovación, de calidad total, de relación directa con el cliente y de marketing.

3• Nos concentramos en los productos y mercados donde podemos alcanzar y sostener una posición de liderazgo.



Hilti en el mundo



Hilti está presente en más de 120 países, allí donde los clientes nos necesitan.

Hilti Española

En **Enero de 1972** y ante la creciente demanda de un mercado cada vez más exigente y profesional, nace Hilti Española. Hilti introduce, por primera vez en España, productos innovadores que revolucionarían el mercado. Comienza una nueva era tanto para los profesionales de la construcción que encuentran por fin soluciones adecuadas a sus necesidades de trabajo, como para Hilti, que consigue posicionarse como la marca de mayor confianza para todo tipo de Clientes, ocupando un lugar de liderazgo en un corto período de tiempo.

Los productos más importantes en esta primera etapa de Hilti en España son los martillos combinados Hilti **TE 17** y Hilti **TE 60** junto con la herramienta de fijación directa Hilti **DX 450** y el anclaje de grandes cargas Hilti **HSL**.

Durante la **década de los 80** aparecen nuevos productos como el **HIT**, la **Perforación y Corte con Diamante** y se introduce la nueva gama de **martillos combinados** Hilti **TE 52** y Hilti **TE 72**. Son años de fuerte crecimiento y cambio, se introducen nuevos sistemas como el de las ventas promocionales y de 30 vendedores pasamos a más de 100, con un número total de 300 empleados.

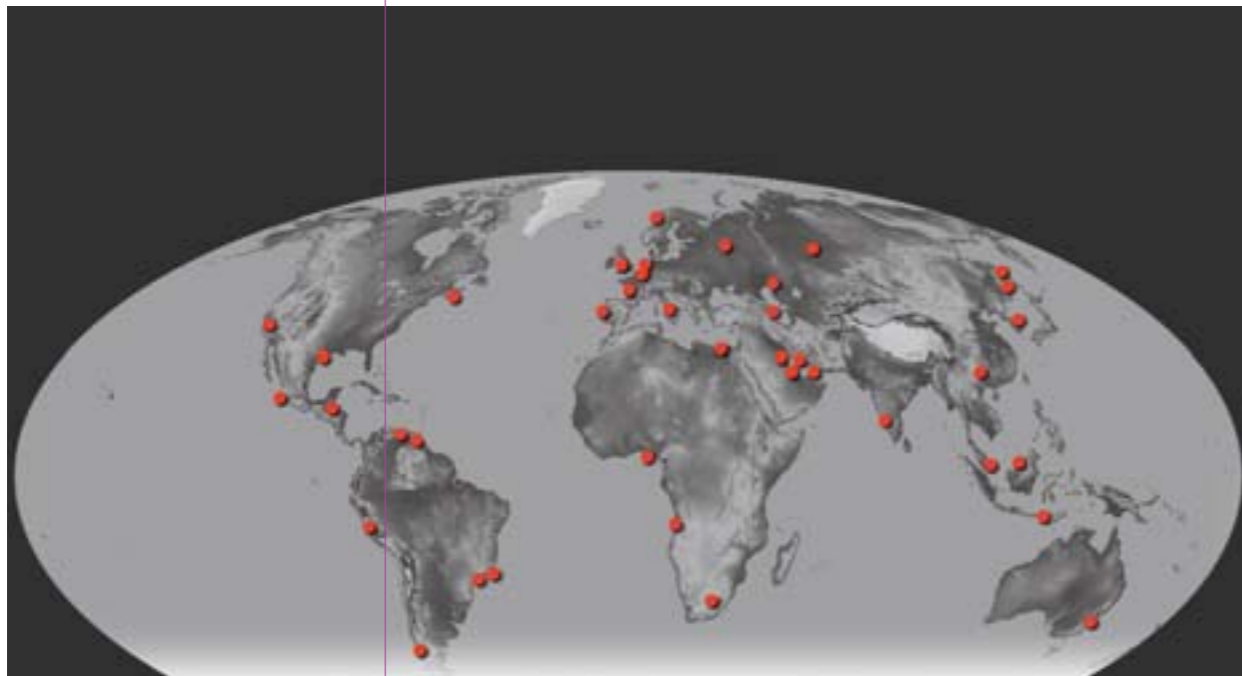
Por fin, en los **años 90** se produce el mayor y más importante salto cualitativo: la **especialización**. No basta sólo con ofrecer nuestros productos, debemos ofrecer soluciones personalizadas. Se comienza un proceso de segmentación que permitirá dar respuestas eficaces en los mercados de **Construcción, Instalación e Industria y Gobierno**.

mejora



Creamos clientes entusiastas y construimos un futuro mejor.

Hilti en el mundo



Hilti está presente en más de 120 países, allí donde los clientes nos necesitan.

En el **año 2002**, con el objetivo de seguir marcando la diferencia, Hilti lanzó otra de **sus herramientas más potentes: www.hilti.es**. La página web proporciona un servicio para acceder a toda la información de productos y servicios Hilti de una manera rápida, eficaz y gratuita. Continuamos buscando mejoras en nuestros productos a través de la innovación también en Servicios, como el lanzamiento del modelo de Gestión de Herramientas Hilti Fleet Management en el año 2004 y el nuevo Servicio de transacciones online disponible desde el año 2005 para facilitar y agilizar las gestiones de nuestros clientes con la máxima seguridad en el proceso de compra.

Arrancamos el **año 2006** marcando la diferencia definitiva en el Mercado con una nueva política de servicios que garantiza a nuestros Clientes un **Servicio de por Vida**.

superando

La calidad de nuestros productos, reconocida por todos nuestros Clientes, ha sido siempre un principio básico en Hilti, ahora vamos a ir más allá ofreciendo **garantía de fabricación de por vida, un periodo de coste cero**, durante el cual no incurrirán en ningún gasto y además, **ponemos un límite en el coste de las reparaciones** de todas nuestras herramientas.

Es el **año 2006** un año importante también a nivel de procesos internos ya que se va a materializar el **Proyecto GPD (Global Process Database)** un ambicioso proyecto de gestión de procesos que arrancó en el año 2004 y en el que se ha invertido mucho esfuerzo y trabajo por parte de toda la corporación Hilti, su implantación a nivel mundial se completará en el año 2007.

Hilti sigue manteniéndose en España como líder en sistemas de fijación y demolición para los profesionales de la construcción ofreciendo productos, servicios y soluciones constructivas.

Más de **60.000** profesionales de la construcción: electricistas, fontaneros/instaladores de tuberías, estructuristas, cerrajeros, contratistas generales, obras y empresas públicas, ingenieros de la construcción, arquitectos y otros especialistas, constituyen la amplia base de Clientes de Hilti Española.

Todos ellos confían en la calidad y en el trabajo profesional de Hilti, avalado por más de 65 años de colaboración profesional.

Después de **34 años** con un espectacular crecimiento, afrontamos el futuro con grandes expectativas y un equipo humano de gran relevancia con una red de ventas compuesta por **500 profesionales y 800 empleados** con un compromiso común: la satisfacción de nuestros Clientes.

Manteniendo nuestra posición de experto en innovación y tecnología queremos ser líderes en servicios. Ser capaces de añadir más valor a nuestros servicios, adaptándonos a las necesidades de cada Cliente y ofreciendo en cada caso una atención exclusiva y personalizada.

Datos de la Compañía



312
Técnicos Comerciales
segmentados
por gremio

700.000 contactos/año



Servicio de Atención
al Cliente
35 asesores
(inbound/outbound)

265.000 llamadas / año



66 Centros Hilti

250.000 visitas /año



www.hilti.es

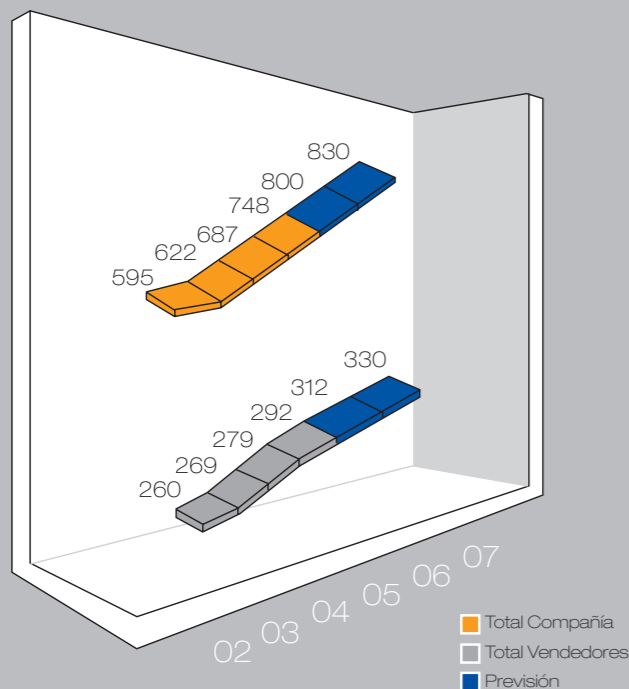
+ de 10.000
visitas/mes
20.000
Clientes registrados



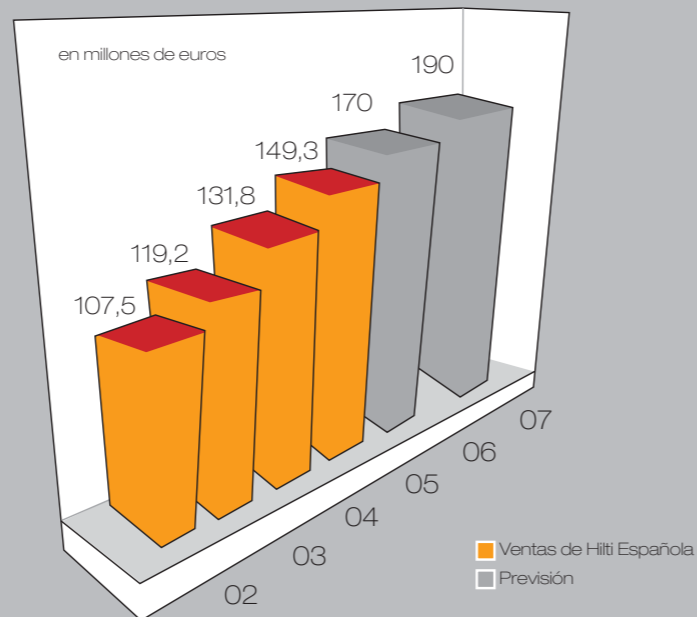
16 Proshops

22.000 clientes/año

Evolución Plantilla



Evolución Ventas



Equipo Humano

En Hilti pensamos que sentirse a gusto en el desempeño diario de nuestro trabajo tiene un impacto directo en la satisfacción de los Clientes; por tanto, si queremos mantener nuestra posición de liderazgo, debemos trabajar como un **equipo**. Sólo así podremos alcanzar nuestro objetivo primordial: el máximo número de "Hilti Fans".

Para conseguirlo, en Hilti concedemos especial relevancia a todo lo relacionado con nuestros empleados, dedicando un importante esfuerzo en la **formación** de nuestros colaboradores. Su actualización y reciclaje en las distintas áreas de trabajo abarca desde la parte técnica del producto Hilti, hasta habilidades de venta y mejora de competencias profesionales.

A su vez, fomentamos **una cultura basada en el compromiso y la responsabilidad**; por ello, esperamos de nuestros empleados un alto rendimiento personal y les ofrecemos la posibilidad de desarrollar su carrera dentro del Grupo Hilti, tanto en España como en destinos internacionales.

Fomentar, por tanto, un ambiente de trabajo satisfactorio es responsabilidad de cada uno de nosotros y para confirmar que pro-

gresamos en ello, anualmente realizamos la **Encuesta de Clima Laboral** cuyo objetivo es medir el índice de satisfacción de nuestro trabajo y del entorno en el que lo realizamos. Todo ello con la finalidad de tomar las medidas oportunas para mejorar en nuestro proyecto Hilti Fan-Empleado Fan.

La manera en que hacemos las cosas en Hilti se basa en vivir valores sólidos. Actuamos con **integridad** en todo lo que hacemos, demostramos **coraje** para salir del círculo de hábitos, logramos un desempeño sobresaliente con nuestro **trabajo en equipo** y tenemos **compromiso** con el crecimiento personal y el de la compañía.

Compartimos un propósito común de crear apasionadamente clientes entusiastas y construir un futuro mejor. Tomamos auto-responsabilidad en el desarrollo del negocio, de nuestro equipo y de nosotros mismos. Nos animamos, nos damos coaching y nos apoyamos mutuamente para lograr resultados sobresalientes.

Nuestra cultura es un **Viaje - Nuestro Viaje Cultural.**



Trabajamos en equipo.



Nuestro trabajo merece la pena.



Nos animamos unos a otros y reconocemos los resultados.



Canales de ventas

Gestores de Cuenta

Especialización a pie de obra

Los gestores de cuenta Hilti están especializados en los sectores de Construcción, Instalación e Industria y Gobierno. Son profesionales que trabajan para cumplir todas las necesidades de los Clientes en el trabajo diario de su actividad con la máxima satisfacción.

La implantación del nuevo modelo de gestión (GPD) también entre los gestores de cuenta, permite conocer y gestionar todos los procesos internos haciendo que la relación del cliente con Hilti sea más ágil y personalizada.

- Recomendando el producto Hilti adecuado a cada aplicación.
- Asesorando y ayudando individualmente en la elección de los productos que precise.
- Buscando en cada caso la solución más efectiva y productiva.
- Asesorando desde una perspectiva profesional en su lugar de trabajo o a pie de obra.
- Haciendo demostraciones de los últimos y más innovadores productos Hilti.

asesora

Servicio de Venta Directa y Atención al Cliente

Accesible, rápido y fácil

Nuestro Cliente puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono **902 100 475** o del fax **900 200 417** en un horario continuo de **8 a 19.00 de lunes a viernes**.

Más de 100 personas especializadas en la atención de nuestros clientes tanto para consultas comerciales como asesoramiento técnico.

- Para hacer pedidos y obtener información sobre entregas.
- Para recibir asesoramiento rápidamente y con competencia.
- Para encontrar respuesta a sus preguntas sobre productos y aplicaciones.
- Para recibir información sobre la disponibilidad de productos.
- Para resolución de incidencias.
- Para recibir información sobre reparaciones y aceptar presupuestos.



Puntos de Venta Hilti

Acercarse, compensa

En los Puntos de Venta Hilti, ofrecemos soluciones concretas a las necesidades específicas de nuestros Clientes con un servicio rápido y eficaz. Disponemos de todas las herramientas y consumibles necesarios para desarrollar su actividad diaria.

Más de 80 puntos de venta repartidos por todo el territorio español y en expansión permanente.

Visítenos y descubra más de lo que espera.

- Fácil acceso.
- Disponibilidad inmediata.
- Novedades de producto "in situ" a su disposición.
- Asesoramiento técnico y comercial.
- Recogida de máquinas para reparación.
- Visibilidad total de productos y consumibles.
- Demostraciones de Producto.
- Personal especializado.
- Promociones Especiales.
- Disponibilidad de Catálogos, Manuales, revistas y boletines especiales.

facilitando

www.hilti.es

Toda la información de Hilti en un solo click

- Catálogo de Productos.
- Actualidad Hilti.
- Pedidos y solicitud de ofertas.
- Soluciones a su medida: página de acceso especial para técnicos, Soluciones para cálculo de instalaciones, descarga gratuita del programa Hilti Profis Anchor para cálculo de anclajes.
- Visitas guiadas para gremios y proyectos.
- Tour virtual de productos.

Nuevo **servicio Hilti de venta directa a través de Internet**. Un punto adicional de compra que atiende 7 días a la semana, 24 horas al día.

- Total seguridad en las transacciones.
- Acceso directo a sus precios y condiciones comerciales.
- Autonomía en la gestión de sus pedidos.
- Sencillez de uso.
- Rapidez: servicio directo entre usted, Hilti y nuestro centro de distribución.



Centros Hilti. Acercarse, compensa.



www.hilti.es



Servicio de venta directa y atención al cliente.



1• Sistemas de Marca y Medida.

Desde los equipos más sencillos, hasta avanzados equipos rotatorios, Hilti pone en sus manos la solución adecuada para todos los trabajos de nivelación.



Marca y Medida

2• Sistemas de Perforación y Demolición.

Desde pequeños taladros a grandes perforaciones, Hilti tiene la herramienta más adecuada para cada trabajo: Martillos perforadores, combinados y demoledores. Todos ellos con un alto rendimiento y robustez.



Perforación y Demolición

aporta

3• Sistemas a Batería.

Hilti propone a los profesionales de la construcción e instalación una nueva forma de trabajar, sin depender de fuentes de energía. Para ello pone a su disposición una completa gama de sistemas a batería.



Sistemas a Batería

4• Sistemas de Diamante.

Corte y perforación con Diamante. Método limpio y económico para los trabajos de corte y taladros en hormigón armado, piedra, mampostería...



Sistemas de Diamante

5• Sistemas de Corte y Lijado.

Amplia gama de consumibles y herramientas precisas, seguras y potentes para amolar, cortar y lijar todo tipo de materiales.



Corte y Lijado



6• Sistemas de Fijación Directa DX y a Gas GX. Un Sistema basado en herramientas que cuentan con una fuente integrada de energía lo que permite clavar la fijación de forma sencilla y rápida en materiales como acero u hormigón.



Fijación a Gas GX

7• Sistemas de Fijación. Programa completo de anclajes para todo tipo de fijaciones, desde las más sencillas o ligeras hasta las más complejas o de alta responsabilidad. La solución idónea para cada aplicación.



Sistemas de Fijación

a y u d a n d o

8• Sistemas Tornillo. Atornilladoras de alta fiabilidad, gran comodidad y larga vida útil. Una amplia gama de puntas, vasos, accesorios y tornillos. Un sistema de fijación optimizado y de alta calidad.



Sistemas Tornillo

9• Sistemas de Instalación. Sistemas de soportación para instalaciones de agua, gases, ventilación y electricidad con abrazaderas, carriles y accesorios. Facilidad de montaje y gran ahorro de tiempo.



Sistemas de Instalación

10• Productos Químicos. La gama de productos químicos de Hilti, compuesta por espumas de poliuretano, morteros epoxi y sistemas de protección pasiva contra el fuego, aporta soluciones innovadoras y seguras para una gran variedad de aplicaciones.



Productos Químicos

Servicio Hilti de por vida

Hilti ofrece a sus Clientes un **servicio único en el mundo; garantía de fabricación de por vida**. Las herramientas Hilti están diseñadas para afrontar grandes desafíos. Pero incluso en caso de incidencias, durante 1 ó 2 años, dependiendo del tipo de herramienta, el coste será cero, con una **gestión de las reparaciones ágil y profesional**. Además, a partir del segundo o tercer año, Hilti pone un límite al coste de la reparación para siempre, hasta el final de la vida útil de la herramienta.

HILTI	2 Años
SERVICIO DE POR VIDA	COSTE CERO
De por vida	De por vida
COSTE LIMITADO DE REPARACIÓN	GARANTÍA DE FABRICACIÓN

c o n f i a

Ventajas del Servicio de por Vida**Garantía de Fabricación de por vida:**

Hilti garantiza la reparación, sin ningún coste para el Cliente, de todas las herramientas que sufran algún defecto de fabricación en los materiales durante toda la vida útil de la herramienta.

Período de Coste Cero: Comprando herramientas Hilti usted no incurrirá en ningún coste de reparación o sustitución de todos los componentes defectuosos durante uno o dos años desde la fecha de compra siempre que no sea causa de una mala utilización según el manual de instrucciones.

3 meses de Coste Cero después de cada reparación: Las herramientas reparadas en Hilti Española tendrán 3 meses de Coste Cero después de cada reparación, cubriendo así la totalidad de

la herramienta, no sólo las piezas reparadas, y la mano de obra. Mucho más que una simple garantía de reparación.

Y además:

- Test de funcionamiento, ajustes, calibración, y pruebas de seguridad después de cada reparación.
- Repuestos originales y mano de obra especializada.
- Recogida y entrega de la herramienta gratuitas, incluido empaquetado.

Coste limitado de reparación de por vida:

En caso de que la herramienta deba ser reparada pasado el año o los dos años de Coste Cero, el coste para el cliente no superará el límite definido para cada grupo de herramientas, durante toda la vida útil de la máquina.



Servicios

Servicio de Distribución

- Máxima disponibilidad de producto en stock.
- Extensa red de distribución propia.
- Entrega en su lugar de trabajo o en obra.
- Soluciones flexibles para responder a sus necesidades.

Servicio de Reparaciones

- Servicio Oficial Hilti.
- Máxima calidad de reparación.
- Transporte gratuito de recogida y entrega de la herramienta para su reparación durante el periodo de coste cero.
- 3 meses de garantía sobre las reparaciones efectuadas.
- Servicio especial de atención telefónica para reparaciones.

Servicio de Satisfacción del Cliente

- Atención inmediata.
- Seguimiento personalizado de su reclamación.
- Solución de forma eficiente y rápida de cualquier insatisfacción generada en la actividad diaria de nuestros clientes.
- Competencia en la comunicación de la solución final.

Hilti Online

- Catálogo de Productos.
- Pedidos y solicitud de ofertas.
- Actualidad Hilti.
- Soluciones a su medida.
- Visitas guiadas para gremios y productos.
- Tour virtual de productos.

asegurando

Oficina Técnica

- Proporciona soporte técnico, asesoramiento y ayuda profesional.
- Ayuda eficazmente en la obtención de soluciones.
- Facilita software y programas de diseño.
- Imparte seminarios de formación técnica.
- Cálculos y ensayos in situ en obra.

Fleet Management

- Coste cero de reparaciones durante el período del contrato.
- Financiación: cuotas fijas mensuales.
- Cobertura por robo.
- Organización del parque de herramientas.

Grandes Proyectos

Asesoramiento desde las fases de diseño del proyecto hasta la puesta en obra de los productos definidos en la solución final.

Especialidades

Contamos con técnicos cualificados en las siguientes especialidades:

- Sellados protección pasiva contra fuego.
- Energía solar.
- Obra civil.
- Instalaciones Industriales.
- Petroquímico.
- Tratamiento de aguas.

Grandes Obras

Siempre al lado de las empresas líderes de la construcción, los productos y aplicaciones Hilti han estado presentes en muchos de los proyectos más emblemáticos que se han realizado en España en los últimos tiempos.

Nuestros profesionales de las áreas de **Grandes Proyectos, Oficina Técnica y Ventas** desempeñan un papel clave en estas obras, asesorando técnica y comercialmente a nuestros Clientes, aportándoles las mejores soluciones de fijación en cada momento.

Los coordinadores de **Grandes Proyectos** asesoran desde las fases de diseño del proyecto hasta la puesta en obra de los productos definidos en la solución final.

Coordina todos los recursos de Hilti que usted pueda necesitar, cálculos en Oficina Técnica, previsión de sus necesidades logísticas, atención personalizada y los posibles ensayos en obra de los materiales Hilti más convenientes.

Fundación Martin Hilti

En RRHH colaboramos con la Fundación Martin Hilti seleccionando anualmente a estudiantes de diferentes universidades españolas para que disfruten de la **Beca Martin Hilti Foundation** que se desarrolla en Hilti Tulsa (EE.UU.). Esta beca a la que tienen acceso estudiantes de diferentes países, consiste en cuatro meses estudiando en la Universidad de Tulsa y posteriormente un año trabajando en Hilti EE.UU. Al término de la beca tienen la oportunidad de seguir trabajando en Hilti en su país de origen.

La Fundación Martin Hilti contrajo un compromiso con la cultura desde los comienzos de su andadura.

Esta institución promueve proyectos tanto culturales como sociales. De ahí que apoye los proyectos, entre otros, del arqueólogo

Algunos de estos proyectos en los que Hilti ha participado recientemente son:

- Aeropuerto de Barajas, Madrid.
- Aeropuerto El Prat, Barcelona.
- Palacio de las Artes, Valencia.
- Torre Agbar, Barcelona.
- Forum de las Culturas, Barcelona.
- Ciudad Financiera BSCH, Madrid.
- Bilbao Exhibition Center, Bilbao.
- Ciudad de las Comunicaciones, Madrid.
- Hospital General, Lugo.
- Ampliación Metro, Madrid.
- Ampliación Metro, Barcelona.
- Depuradora Villadepalos, León.
- Línea 9 Metro de Barcelona.
- Túneles ferroviarios de Guadarrama.
- New paper mill en Madrid de Holmen Paper.
- Huerto Solar de Iberdrola en Fuerteventura.
- Huerto solar de Enerpal en Mazarrón.

marino **Frank Goddio**, haciendo que los hallazgos de Alejandría y la Bahía de Aboukir sean accesibles a todo el público posible. En estos momentos se está celebrando en Berlín un exposición donde, por primera vez, se puede ver, entre otras joyas que forman un total de 500 objetos, **la esfinge de la Diosa de la Fertilidad**, Hapi, con una altitud de 5,40 mts., así como una escultura en granito oscuro de un cuerpo femenino que parece representar a la reina Ptolemaica Arsinoe II. Estos objetos únicos revelan la influencia de Mesopotamia, Grecia y Roma en la cultura faraónica.

Cuando termine en Berlín, viajará a París y quien sabe si podremos conseguir disfrutar de ella en Madrid más adelante. Vamos a ponerlos a trabajar en ello.



Calidad, por encima de todo

Nuestro **Sistema de Gestión por Procesos**, orientado a la satisfacción de nuestros Clientes, cumple con la **ISO 9001**, certificado por una compañía independiente, SQS (pertenciente a IQNet) desde el año 1992. En Julio del 2005 hemos renovado esta certificación, actualizando nuestro sistema bajo las directrices de la **norma ISO 9001:2000**.

El seguimiento y mejora de los indicadores que controlan estos procesos garantizan al Cliente una mayor seguridad en la consecución de nuestro servicio desde que efectúa el pedido hasta la recepción del mismo. **Nuestros procesos abarcan todos los aspectos dentro de la compañía, fabricación, certificación de máquinas, distribución, soporte y servicio post-venta.**

Todas nuestras herramientas (excepto la línea DX) tienen el **Marcado CE y la Declaración de Conformidad** correspondiente, según

Mirando el futuro

En Hilti Española somos conscientes de la realidad de un mercado, cada vez más competitivo, en el que la relación Cliente-Proveedor debe basarse en una ecuación perfecta de igualdad entre exigencia y profesionalidad.

Para atender esa demanda y anticiparnos al futuro, en Hilti trabajamos a diario identificando oportunidades y áreas de mejora desarrollando nuevos procesos de gestión. Por ello, en el año 2004 se inició el **Proyecto GPD, Global Process Database**, con el fin de identificar y agrupar los diferentes procesos/procedimientos de todas las organizaciones de Hilti en todas la áreas de la compañía (ventas,

dicta el R.D. 1435/92 (directiva 89/392/CEE), incluida en el manual de instrucciones para su uso. Las **herramientas de la línea DX** están ensayadas y certificadas por un laboratorio homologado por el **CIP**, comité internacional que regula este tipo de máquinas.

Así mismo, todos nuestros **anclajes** sujetos a las guías **DITE** obligatorias desde el 1/8/2002 poseen el marcado CE, sin olvidar que Hilti ha sido la pionera en la obtención de este marcado en el sector de la construcción.

Además, Hilti, consciente de sus responsabilidades como fabricante y suministrador de herramientas y material para los profesionales de la construcción, mantiene su compromiso con el Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible asumiendo los requisitos legales y ofreciendo al Cliente diferentes servicios orientados al cumplimiento de este compromiso.

facturación, pedidos, reclamaciones,...). Este ambicioso proyecto finalizará en todo el mundo en el año 2007.

Con esta medida pretendemos optimizar nuestros recursos y beneficiarnos mutuamente de la experiencia de otros países. Además, la estandarización nos ayuda a ser **más ágiles y rápidos en nuestra respuesta a los Clientes.**

Confiamos en que esta iniciativa nos ayude a incrementar la satisfacción de nuestros Clientes y la de nuestros empleados.



Hilti. Superando expectativas.

Hilti Española, S.A. | Avda. Fuente de la Mora, 2 | Edificio 1 | 28050 Madrid | T 902 100 475 | F 900 200 417 | www.hilti.es