

# ISO 9001



**Der einfache Weg  
zur Zertifizierung**

# ISO 9001

**1**

**Einleitung: Der einfache Weg**  
zur ISO 9001-Zertifizierung

**2**

**Die Anforderungen von ISO 9001**  
verständlich für die Praxis erklärt

**3**

**ISO 9001: Drei Arten der Zertifizierung**  
Die wichtigsten Grundlagen einfach erklärt

**4**

**Ihr Weg zur Zertifizierung**  
Alle Schritte verständlich aufgeführt

**5**

**Innolytics® Qualitätsmanagementsystem**  
ISO 9001-Zertifizierungen digital erarbeiten

# 1

## Einleitung: Der einfache Weg zur ISO 9001-Zertifizierung

**Sie haben sich entschieden, den Weg einer ISO 9001-Zertifizierung zu gehen. Für Ihr Unternehmen, Ihre Organisation, Ihren Standort beziehungsweise Ihren Bereich ist das ein großer und wichtiger Schritt.**

Sie werden künftig Kunden und Kundinnen gegenüber nachweisen können, dass Sie höchste Maßstäbe an Qualität und Kundenzufriedenheit anlegen. Sie demonstrieren, dass Sie kontinuierlich an sich arbeiten, um Ihre Kundschaft noch zufriedener zu machen.

Doch wie aufwändig und teuer ist das eigentlich? In der Vergangenheit war eine ISO 9001-Zertifizierung selbst für kleine Unternehmen schnell mit Kosten in fünfstelliger Höhe verbunden. Dazu kamen monatelange Projekte bevor Sie sich überhaupt in die komplexe Materie eingearbeitet haben. Mit hoher Personalbindung.

*„Die Zertifizierungssoftware erarbeitet automatisch einen Maßnahmenplan für Sie. Schluss mit wochenlangen Projekten und hoher Personalbindung!“*



# 1

## Einleitung: In nur 45 Minuten zu Ihren Maßnahmen

### Bereits nach 45 Minuten erhalten Sie Ihren individuellen Maßnahmenplan!



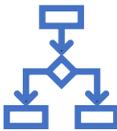
Auf Basis Ihrer Antworten erhalten Sie sofort eine Auswertung, die Ihnen zeigt, welche Anforderungen Sie erfüllen. Die Software erarbeitet dabei einen individuellen Maßnahmenplan, den Sie sofort umsetzen können.



Sie erhalten einen Zertifizierungsreport und ein erstes Zertifikat, das Ihnen bestätigt, dass Sie einen Maßnahmenplan erarbeitet haben und dabei sind, die Maßnahmen umzusetzen.



Das digitale Qualitätsmanagementsystem begleitet Sie kontinuierlich bei der Umsetzung der Maßnahmen. Dabei werden Sie von unserem Customer Success Team unterstützt.



Wenn Sie alle Maßnahmen umgesetzt haben, durchlaufen Sie einen erneuten digitalen Zertifizierungsaudit. In diesem werden die umgesetzten Maßnahmen erneut abfragt.



Am Ende erhalten Sie ein Zertifikat, das Ihnen die sogenannte „Normkonformität“ auf Basis eines digitalen First Party Audit bestätigt.



**Unsere Vision**

**ISO 9001 kinderleicht**

Wenn Sie die Norm ISO 9001:2015 lesen und alle Anforderungen markieren, die Sie erfüllen müssen, würden Sie auf mehr als 300 kommen. Das schreckt viele ab. Deshalb hat die International Organization für Standardization (ISO) mit ISO 9000 einen Leitfaden veröffentlicht, der sieben Prinzipien thematisch zusammenstellt, die ISO 9001 zugrunde liegen. In dieser Übersicht erklären wir sie Ihnen.

1 Prinzip 1: Kundenorientierung

2 Prinzip 2: Führung

3 Prinzip 3: Engagement von Personen

4 Prinzip 4: Prozessorientierter Ansatz

5 Prinzip 5: Kontinuierliche Verbesserung

6 Prinzip 6: Faktengestützte Entscheidungsfindung

7 Prinzip 7: Beziehungsmanagement

# 2

## Prinzip 1: Kundenorientierung

**ISO 9001 listet sehr genau auf, was Unternehmen tun müssen, um die Erwartungen ihrer Kundinnen und Kunden zu erfüllen. Dazu die folgenden Punkte.**

- ✓ Ihre Produkte und Angebote klar formulieren,
- ✓ eindeutige Auftrags- und Lieferbedingungen kommunizieren,
- ✓ transparente Richtlinien für Stornierungen oder Änderungen haben,
- ✓ sicherstellen, dass Sie alle Regularien erfüllen,
- ✓ Ihre Beschäftigten so ausbilden, dass diese Anfragen bearbeiten und Fragen sicher beantworten können.

ISO 9001 listet die Anforderungen sehr konkret auf. Das ist ein Vorteil: Wenn Unternehmen und Organisationen ihnen folgen, können sie wenig verkehrt machen. Es führt aber auch dazu, dass die Anforderungen recht umfangreich sind.



*„Um es für Sie einfach zu machen, führen wir Sie im ISO 9001-Fragebogen Schritt für Schritt durch alle Anforderungen durch.“*

# 2

## Prinzip 2: Führung

**Qualität ist kein Zufall. Dieser Philosophie folgt ISO 9001. Führungskräfte spielen bei ISO 9001 eine zentrale Rolle. Zunächst einmal sollen sie Beschäftigten Orientierung geben, indem sie klare Ziele und eine sogenannte „Qualitätspolitik“, formulieren.**

Das heißt nichts anderes als: Sie sollen festlegen, was ein Unternehmen, eine Abteilung oder eine Organisation erreichen möchte und durch welche konkreten Maßnahmen dies erreicht werden soll.

In großen Unternehmen gibt es dafür eine Reihe von Buzzwords wie beispielsweise „Operational Excellence“ oder „Walk the Talk“.

- ✓ Das Erste meint sinngemäß: Ich bin sehr gut darin, Ziele zu formulieren und diese dann durch konkrete Maßnahmen zu erreichen.
- ✓ Letzteres bedeutet: Ich lebe das, was ich sage.

Führungskräfte sind nach ISO 9001 dafür verantwortlich, ihren Beschäftigten das notwendige Wissen zu vermitteln, die notwendigen Maßnahmen und interne Abläufe zu definieren sowie die Verantwortung für das Ergebnis zu übernehmen.



*Das Management ist letztlich dafür verantwortlich, dass Unternehmen nicht nur Ziele anstreben, sondern diese auch erreichen.*

# 2

## Prinzip 3: Engagement von Personen

**Ihr Qualitätsmanagement ist nur so gut wie die Menschen, die es umsetzen.**

Prozesse sind wichtig. Arbeitsanweisungen, Verfahrensbeschreibungen, Prozessdiagramme und Stellenbeschreibungen – all das ist die Grundlage, auf der Unternehmen und Organisationen arbeiten. Doch all das ist nur so gut wie die Beschäftigten, die es umsetzen.

Unternehmen und Organisationen, die nach ISO 9001 arbeiten, stellen sicher, dass alle Beschäftigten, dort wo sie eingesetzt sind, die notwendigen Kompetenzen besitzen. Sie müssen

- ✓ ausgebildet und geschult werden,
- ✓ Zugriff auf wichtige Dokumente wie beispielsweise Gebrauchsanleitungen, Prozessbeschreibungen oder Arbeitsanweisungen haben.

ISO 9001 verfolgt auch die Philosophie des Wohls von Beschäftigten: So sind Unternehmen, Organisationen, Bereiche und Teams dazu angehalten, ein angenehmes motivierendes Arbeitsumfeld zu schaffen.



*Beschäftigten soll bewusst sein, was ihr Beitrag zum Wohl des Ganzen ist.  
Aber auch, welche Konsequenzen es hat, wenn sie sich nicht einsetzen.*

# 2

## Prinzip 4: Prozessorientierter Ansatz

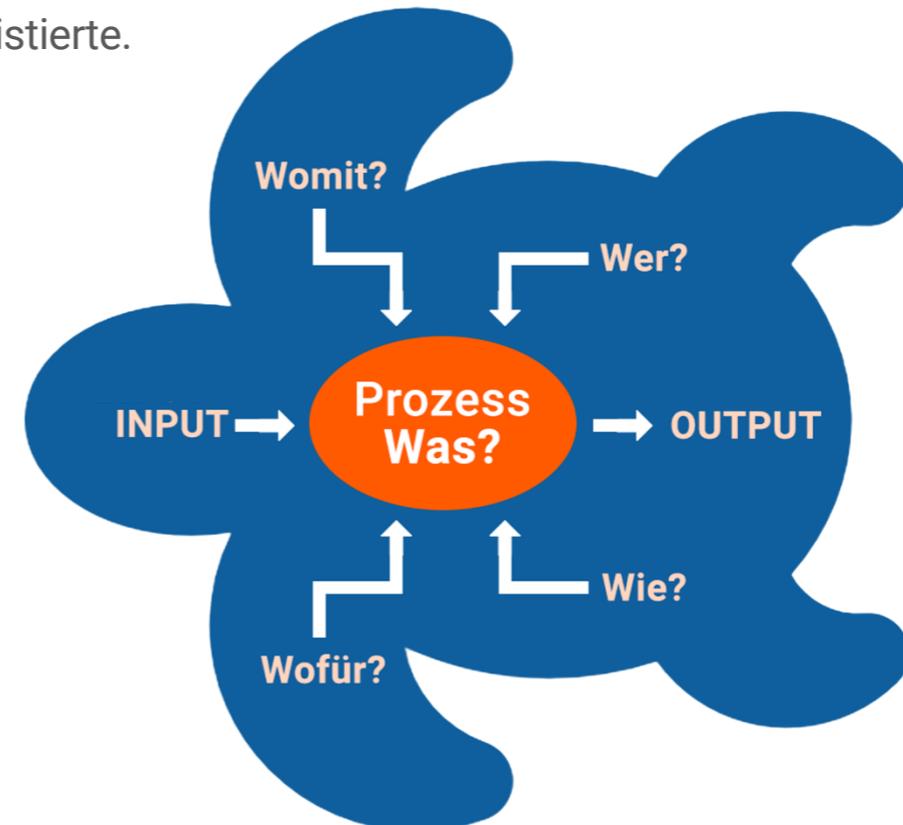
**Routine bringt Effizienz. Sie kann gemessen und optimiert werden.**

Dieser Philosophie folgt ISO 9001: So viele Tätigkeiten wie möglich in festen Abläufen zu definieren. Feste Zuständigkeiten, klare Regeln und Anweisungen, regelmäßige Kontrolle, ob Prozesse wie geplant funktionieren und eine regelmäßige Kontrolle der Ergebnisse.

Den prozessorientierten Ansatz empfinden viele Unternehmen und Organisationen auf dem Weg zu einer ISO 9001-Zertifizierung zunächst als anstrengend und belastend. Gerade wenn dies zuvor nicht existierte.

### Das Tool: Die Process Turtle

In der Praxis hat sich ein einfaches, aber wirkungsvolles Tool etabliert: Die sogenannte Process Turtle. Ein Vorgehen, das an eine Schildkröte erinnert. Es beantwortet die wichtigsten Fragen des prozessorientierten Ansatzes.



# 2

## Prinzip 5: Kontinuierliche Verbesserung

**ISO 9001 verlangt, dass Sie immer besser werden.**

Gerade in einer Zeit, in der immer mehr Unternehmen Wettbewerbsnachteile haben, weil sie beispielsweise nicht frühzeitig genug in die Digitalisierung investiert haben, ist die Anforderung der kontinuierlichen Verbesserung wichtiger denn je.

ISO 9001 macht keine Vorgaben, was es genau zu verbessern gilt oder welche Form von Innovation für ein Unternehmen wichtig ist. Das zu beurteilen ist Aufgabe des Managements. Wichtig ist, dass sich eine Organisation nachweislich dafür einsetzt, die eigenen Leistungen und Angebote kontinuierlich zu verbessern und zu erneuern. Und dass kontrolliert wird, ob diese Neuerungen die gewünschten Erfolge erzielt haben.

Es liegt in der Natur der Sache, dass einige Organisationen dabei progressiver und mutiger vorgehen als andere. Beide würden trotzdem die Vorgaben von ISO 9001 erfüllen. Denn ISO 9001 ist ein sehr flexibles Managementsystem, das Ihnen einen sehr großen Interpretationsspielraum lässt.



*Die ISO-9001 Philosophie: Was gestern gut war, ist heute überholt!*

# 2

## Prinzip 6: Faktengestützte Entscheidungsfindung

**ISO 9001 verfolgt einen Ansatz, bei dem Entscheidungen nicht aufgrund von Meinungen getroffen werden, sondern auf Basis von Fakten.**

Ob es die Fehlerrate in einer Produktion ist, die Anzahl von Telefonaten in einem Vertriebsprozess, die Qualität eines Seminars, der Grad der Pünktlichkeit bei Lieferungen oder die Wirksamkeit von Werbung.

Unternehmen, die nach ISO 9001 arbeiten, überlegen, wie sie ihre eigene Leistung messen können:

- ✓ Was kann gemessen werden?
- ✓ Wie kann es gemessen werden?
- ✓ Was ist sinnvoll zu messen?
- ✓ Und welche Schlüsse sollen daraus gezogen werden?



*Grundsätzlich gilt: Geeignete Indikatoren und Messwerte finden, damit eine zukunftsichere Entscheidung getroffen werden kann*

# 2

## Prinzip 7: Beziehungsmanagement

**Egal ob als Unternehmen, als Standort oder als Bereich: Mit Ihren Aktivitäten sind Sie immer unterschiedlichen Interessen ausgesetzt.**

Diese Interessensgruppen können Ihren Erfolg maßgeblich beeinflussen, z.B. durch Streiks oder den Entzug von Kapital. Entsprechend ist es wichtig, dieses Spannungsfeld zu verstehen. Ein Beispiel:

- ✓ Beschäftigte haben andere Interessen als beispielsweise Eigentümer oder Investoren. Beschäftigte möchten einen sicheren Arbeitsplatz mit guter Bezahlung, Eigentümer und Investoren günstige Produktionsbedingungen und hohe Flexibilität.

ISO 9001 schreibt deshalb für Unternehmen und Organisationen eine verbindliche Auflistung vor: Welche Interessensgruppen existieren? Welche Interessen haben sie? Und wie gehen wir mit ihnen um?



6.1 Erfüllt  
Sehr gut! Sie setzen sich mit Chancen und Risiken auseinander  
MEHR INFORMATIONEN

6.2 Qualitätsziele Erfüllt  
Qualitätsziele sind festgelegt und dokumentiert  
MEHR INFORMATIONEN

Sie haben Ziele für Ihre Beschäftigten, Teams und Abteilungen definiert. Sie haben festgelegt, welche Ziele Sie mit der Einrichtung von bestimmten Prozessen und Abläufen erreichen möchten. Damit erfüllen Sie die Anforderungen der Norm.

Qualitätsziele werden kommuniziert ● Anforderung erfüllt

Richten Sie Ihre Qualitätsziele noch klarer auf die Kundenzufriedenheit aus ● Anforderung erfüllt

Aktualisieren Sie Ihre Qualitätsziele regelmäßig ● Anforderung erfüllt

Qualitätsziele erfüllen gesetzliche und behördliche Anforderungen ● Anforderung erfüllt

Bringen Sie Ihre Qualitätsziele noch mehr in Einklang mit Ihrer Qualitätspolitik ● Anforderung teilweise erfüllt

Qualitätsziele müssen nach den Anforderungen von ISO 9001 im Unternehmen bzw. der Organisation kommuniziert werden. Diese Anforderung erfüllen Sie.

# ISO 9001 ZERTIFIZIERUNG

## Einfach. Digital.

# 3

## ISO 9001 - Drei Arten der Zertifizierung

Viele denken, dass ISO 9001 nur von offiziellen Stellen zertifiziert werden darf. Das ist falsch. ISO 9001 ist ein freiwilliger Standard, den Organisationen freiwillig einhalten. Der Nachweis darüber kann nach ISO 19011 (Auditierung von Managementsystemen) auf drei verschiedene Arten erbracht werden.

1

### First Party Audit

Sie überprüfen innerhalb Ihrer Organisation in Eigenverantwortung inwieweit Sie die Anforderungen von ISO 9001 erfüllen. Nach ISO 19011 erfordert dies eine Sachkenntnis, damit Sie nichts übersehen.

2

### Second Party Audit

Eine außenstehende Person, beispielsweise ein Kunde oder eine Kundin von Ihnen, überprüft gemeinsam mit Ihnen, inwieweit Sie ISO 9001 erfüllen. In der Praxis geschieht dies zum Beispiel im Rahmen von Lieferantenaudits

3

### Third Party Audit

Eine unabhängige Zertifizierungsstelle überprüft, inwieweit Sie die Anforderungen der Norm erfüllen. Diese Zertifizierer sind in der Regel bei der Deutschen Akkreditierungsstelle DAkkS registriert.

# 4

## Ihre Schritte auf dem Weg zur ISO 9001-Zertifizierung

Den Großteil der Maßnahmen können Sie mit unseren Tools und dem digitalen Innolytics® Qualitätsmanagementsystem erarbeiten.



### Gewinnen Sie ein Grundverständnis

- ✓ Dazu haben wir eine Schulung vorbereitet, die Sie in die Grundprinzipien des Qualitätsmanagements und die Philosophie von ISO 9001 einführt.
- ✓ Sie durchlaufen einen Test und erhalten Ihr persönliches Schulungszertifikat.



### Testen Sie die Software

- ✓ Starten Sie einen 30-tägigen kostenlosen Test des digitalen Innolytics® QM-Systems. Die Software führt Sie Schritt für Schritt durch die sieben Prinzipien des Qualitätsmanagements nach ISO 9000 (der Grundlage von ISO 9001) durch.
- ✓ Beantworten Sie Fragen, beispielsweise zu Ihren Zielen, Ihrer Führungskultur, Ihren internen Abläufen und Prozessen, zur Kundenorientierung und zu Themen wie der kontinuierlichen Verbesserung.

# 4

## Ihre Schritte auf dem Weg zur ISO 9001-Zertifizierung

Den Großteil der Maßnahmen können Sie mit unseren Tools und dem digitalen Innolytics® Qualitätsmanagementsystem erarbeiten.



### Fordern Sie Ihr erstes Zertifikat an

- ✓ Geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre Organisation (Unternehmen, Verband, Abteilung etc.) so an, wie sie auf dem Zertifikat und dem Auditbericht erscheinen sollen. Fordern Sie den Bericht und ein erstes Zertifikat an.
- ✓ Auf dem Zertifikat sind sowohl der Reifegrad (wie viel Prozent von ISO 9001 Sie aktuell bereits erfüllen) und die Methodik (digital gestützter First Party Audit) vermerkt.



### Setzen Sie die Maßnahmen um

- ✓ Sie übertragen alle Maßnahmen, die Sie erarbeitet haben, direkt in die Software. Definieren Sie Umsetzungszeitpunkte, vergeben Sie konkrete Verantwortlichkeiten für die Umsetzung.
- ✓ Die Innolytics® Software umfasst alle Anforderungen von ISO 9001 kompakt in einer Software. Sie haben im Rahmen des Softwaretests 30 Tage lang Zeit, alle Maßnahmen mit Hilfe der Software umzusetzen. Das Innolytics® Customer Success Team unterstützt Sie dabei.

# 4

## Ihre Schritte auf dem Weg zur ISO 9001-Zertifizierung

Den Großteil der Maßnahmen können Sie mit unseren Tools und dem digitalen Innolytics® Qualitätsmanagementsystem erarbeiten.



### Durchlaufen Sie den Zertifizierungsaudit

- ✓ Gemeinsam mit dem Customer Support Team der Innolytics AG werfen Sie einen Blick in die Software. Sie überprüfen, inwieweit Sie alles umgesetzt haben.
- ✓ Anschließend erhalten Sie den Link zu einem zweiten Audit: dem eigentlichen digitalen Zertifizierungsaudit. Sie beantworten Fragen zum Status der Umsetzung aller Maßnahmen. Anschließend erhalten Sie ein ISO 9001-Zertifikat. Das Zertifikat bestätigt Ihnen, dass Sie die Anforderungen von ISO 9001 umgesetzt haben.



**Interessiert? Jetzt Webinar vereinbaren!**

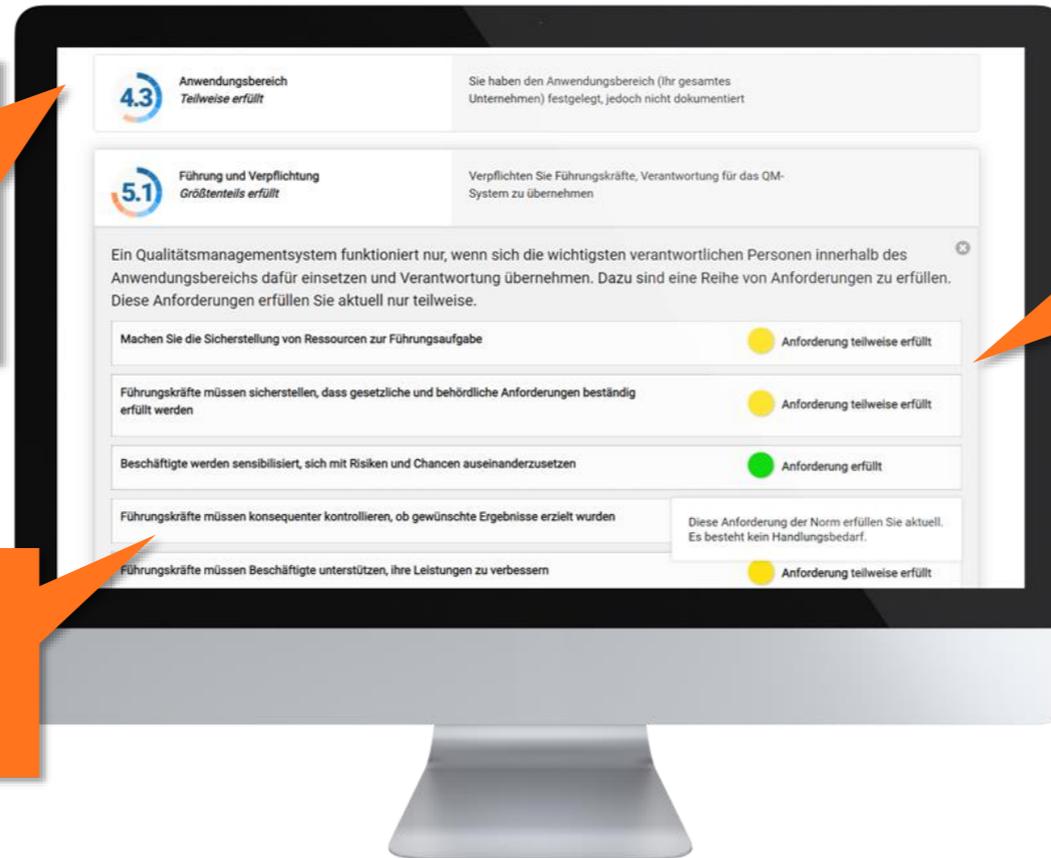
# 5

## Innolytics®: Digitales Qualitätsmanagement

Maßnahmen zur ISO 9001-Zertifizierung schnell, einfach und digital erarbeiten. Alle Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Dokumente an einem Ort. Interne Audits und Lieferantenaudits mit geringem Aufwand durchführen. Das ist das digitale Qualitätsmanagementsystem der Innolytics AG.

Erhalten Sie eine Übersicht darüber, welche Anforderungen Sie erfüllen und wo Handlungsbedarf besteht.

Machen Sie alle Grundlagen Ihres Qualitätsmanagements einfach zugänglich.



Schaffen Sie Verbindlichkeit durch Funktionen wie Genehmigungsprozesse und Lesebestätigungen.

# MEHR ERFAHREN?



Buchen Sie jetzt Ihr Webmeeting  
<https://www.innolytics.de/webmeeting/>



Innolytics® AG  
Gerichtsweg 28  
04103 Leipzig  
Tel.: +49-341-230-6670  
Mail: [support@innolytics.de](mailto:support@innolytics.de)