

ISO 9001



Der einfache Weg zur
zur ISO 9001 Zertifizierung

ISO 9001

Der einfache Weg zur Zertifizierung

1

Einleitung: Der einfache Weg
zur ISO 9001 Zertifizierung

2

Die Anforderungen von ISO 9001
verständlich für die Praxis erklärt

3

ISO 9001: Das große Missverständnis
Warum Zertifizierung nicht teuer sein muss

4

Ihr Weg zum ISO 9001 Zertifikat
Schnell. Einfach. Digital.

5

Das Ergebnis
Ihr ISO 9001 Zertifikat und Ihr Onlineprofil

1

Einleitung: Der einfache Weg zur ISO 9001-Zertifizierung

Sie möchten Ihren Kunden zeigen, dass Sie nach den Vorgaben von ISO 9001 arbeiten? Aber die hohen Kosten und der Aufwand einer klassischen Zertifizierung schrecken Sie ab? In diesem E-Book lernen Sie die clevere Alternative kennen. Genauso wirkungsvoll. Genauso normkonform.

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.

Und das ist nicht so teuer wie sie denken!



Eine ISO-Zertifizierung war bislang selbst für kleine und mittlere Unternehmen schnell mit Kosten in fünfstelliger Höhe und monatelangen Projekten verbunden. Endlich gibt es eine Alternative: den digitalen ISO 9001

Zertifizierungsprozess.

Anstatt wochen- bis monatelange Projekte aufzusetzen, führt Sie ein digitaler Assistent durch alle Anforderungen der Norm. Sie erarbeiten interaktiv ein Qualitätshandbuch und ein ISO 9001 Onlineprofil.

Anschließend erhalten Sie ein Zertifikat, das Sie sofort auf Ihrer Webseite einbinden können.

Gewinnen Sie einfacher neue Kunden!

Die Suche nach neuen Lieferanten und Dienstleistern beginnt in mehr als 70 Prozent aller Fälle im Internet! Zeigen Sie bereits beim ersten Kontakt, dass Sie nach international anerkannten Normen arbeiten. Unternehmen, die nach ISO 9001 arbeiten, gewinnen im Schnitt bis zu 30 Prozent mehr Kunden.

Steigern Sie Ihre Online-Reputation!

Ergänzen Sie Ihre Unternehmensprofile in Portalen wie LinkedIn, Wer liefert was? oder in Firmendatenbanken durch Ihr ISO 9001 Gütesiegel und einen direkten Link auf Ihr ISO 9001 Onlineprofil. Demonstrieren Sie potenziellen neuen Kunden vom ersten Kontakt an, dass Sie ein besonders vertrauenswürdiges Unternehmen sind.

Sie gehen kein Risiko ein!

Die Erstellung Ihres ISO 9001 Zertifikats ist kostenlos. Binden Sie Ihr Gütesiegel, Ihr Zertifikat, Ihr Onlineprofil und Ihr Qualitätshandbuch 30 Tage lang kostenlos auf Ihrer Webseite ein.

Anschließend zahlen Sie 49 Euro im Monat. Ohne versteckte Kosten. Ohne verklausulierte Kündigungsregeln. Ein faires Prinzip auf Augenhöhe. Clever eben.

So einfach und clever geht es. Schluss mit wochenlangen Projekten und hohen Zertifizierungskosten!



Unsere Vision

ISO 9001 kinderleicht

2

ISO 9001 - die Anforderungen einfach erklärt

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 for 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.

Prinzip 1: Kundenorientierung

Um die Anforderungen zu verstehen, müssen Sie sich nur einmal in die Lage von Kunden und Kundinnen versetzen. Was erwarten Sie?

Als Kunde bzw. Kundin möchten Sie wissen, was genau ein Unternehmen oder eine Organisation anbietet. Sie möchten die Lieferbedingungen kennen und erfahren, wie Sie eine Bestellung aufgeben, verändern und stornieren können.

Falls Sie eine Nachfrage haben, wünschen Sie sich, dass eine kompetente Person Ihnen genau sagen kann, wo Ihr Auftrag gerade liegt, wann geliefert wird, wer ihn bearbeitet etc.

Als Kund*in erwarten Sie Kompetenz ohne böse Überraschungen

Wenn Sie fachliche Fragen haben, erwarten Sie eine fachliche Antwort. Die Aussage: „Oh, da muss ich erst einmal nachfragen.“ ist nicht das, was Sie unter gutem Kundenservice verstehen.

Am Ende möchten Sie, dass Sie genau das erhalten, was Sie bestellt haben. Und natürlich möchten Sie dabei keine bösen Überraschungen erleben.

Unternehmen müssen all das organisieren: Qualität und Kundenzufriedenheit dürfen kein Zufall sein

ISO 9001 listet sehr genau auf, was Unternehmen tun müssen, um die Erwartungen ihrer Kundinnen und Kunden zu erfüllen. Dazu gehört unter anderem, dass sie

- 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.

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.

Prinzip 3: Engagement von Personen

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

Ja, 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.

- **Was hilft die beste Arbeitsanweisung, wenn sie nicht konsequent eingehalten wird?**
- **Was hilft es, Messinstrumente zu definieren und Erfolgskennzahlen festzulegen, wenn die Messungen entweder ungenau durchgeführt oder Zahlen schlampig erhoben werden?**
- **Was nutzt es, Arbeitsabläufe bis ins Detail festzulegen, wenn die Beschäftigten, die sie ausführen sollen, nicht über das notwendige Know-how verfügen?**

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, sie müssen 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.

Das Führungsprinzip „Fördern und Fordern“ ist tief in der Philosophie von ISO 9001 verankert.

Prinzip 4: Prozessorientierter Ansatz

Das ganze Leben ist ein Prozess

Zu diesem Eindruck kommt man, wenn man ISO 9001 durcharbeitet. Und schnell denkt man: „Das kann nicht sein. Das ganze Leben lässt sich doch nicht in einen Prozess bringen.“

Tatsächlich besteht praktisch unser gesamtes Leben aus Prozessen:

- der Ablauf morgens auf dem Weg zur Arbeit,
- die Urlaubsplanung,
- der wöchentliche Einkauf
- etc.

Alles ist letztlich ein Prozess. Im Leben haben wir uns Routinen zugelegt, damit wir das Leben nicht jeden Tag von Grund auf neu erfinden müssen. Manche dieser Prozesse durchlaufen wir im Leben nur einmal (z. B. den Prozess, den richtigen ersten Arbeitgeber zu finden), andere sind Routineprozesse, beispielsweise alle Tätigkeiten vom Aufstehen bis zur Fahrt zum Arbeitsplatz.

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.

Am Anfang erfordert diese Definition tatsächlich Aufwand

Doch ist man einmal durch diesen Prozess durch, ist es die Grundlage dafür, dass alles zuverlässig funktioniert. Man kann den prozessorientierten Ansatz mit dem Einschalten eines Autopiloten im Flugzeug vergleichen. Der Autopilot entlastet das Team im Cockpit. Ob ein Flug erfolgreich und planmäßig verläuft, hängt nicht alleine von den Künsten der Pilotinnen und Piloten ab.

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.



Prinzip 5: Kontinuierliche Verbesserung

ISO 9001 verlangt, dass Sie immer besser werden

Es gibt jeden Tag etwas zu verbessern: Prozesse optimieren und verschlanken, neue Angebote und Dienstleistungen entwickeln sowie Innovationen umsetzen, die Sie langfristig erfolgreich machen.

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

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.

Prinzip 6: Faktengestützte Entscheidungsfindung

Wissen ist besser als Raten

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

Alles ist messbar

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?

Naturgemäß gibt es Unternehmen, Organisationen, Teams oder Bereiche, in denen Messungen einfacher sind. Beispielsweise im Bereich E-Commerce, wo jeder Mausklick gemessen wird. Doch wie lässt sich die Qualität einer Theateraufführung, eines Schwimmbadbesuchs oder einer Telefonakquise messen?

Hier gilt es, Indikatoren und Messwerte zu finden: beispielsweise das Kundenfeedback, die Anzahl der wiederkehrenden Besucher im Theater, Messindikatoren für die Hygiene im Schwimmbad oder die Erfolgsrate bei Anrufen.

Prinzip 7: Beziehungsmanagement

Pflegen Sie die Beziehungen zu Ihren Interessensgruppen.

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

- **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.**
- **Behörden und Aufsichtsgremien verfolgen das Interesse, Gesetze und Anordnungen zu kontrollieren und durchzusetzen. Das steht möglicherweise den Interessen des Managements entgegen.**
- **Fach- und Branchenverbände haben das Interesse, bestimmte Themen voranzutreiben und Lobbyarbeit zu betreiben.**
- **Verbände wie möglicherweise Umweltgruppen möchten die Öffentlichkeit für bestimmte Anliegen aktivieren.**

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

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?



Wir erfüllen ISO 9001!



**Und zeigen es mit unserem
ISO 9001 Zertifikat**

3

ISO 9001 – Das große Missverständnis

Im Rahmen einer ISO 9001-Zertifizierung gibt es zahlreiche Missverständnisse. Viele denken, dass ISO 9001 nur von offiziellen Stellen zertifiziert werden darf. Und dass diese Stellen eine staatliche oder behördliche Genehmigung benötigen. Das ist falsch. ISO 9001 ist ein offener Standard, den Organisationen freiwillig einhalten. Der Nachweis darüber kann nach ISO 19011 (Auditierung von Managementsystemen) auf drei verschiedene Arten erbracht werden.

First Party Audit

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

Der digitale Assistent der Innolytics® AG führt Sie Schritt für Schritt durch die Anforderungen. Ihr Onlineprofil erfüllt damit die Bedingungen von ISO 19011.

Second Party Audit

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

Erleichtern Sie es Ihren Kunden, wichtige Informationen über Sie und Ihr Qualitätsmanagement zu überprüfen. Verringern Sie den Aufwand von Lieferantenaudits!

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.

„Eine Organisation kann beschließen, eine unabhängige Zertifizierungsstelle zu beauftragen, die Konformität mit der Norm zu überprüfen, aber es besteht keine Verpflichtung dazu.“

<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

4

Ihr Weg zum ISO 9001 Zertifikat

So erstellen Sie Ihr
ISO 9001
Onlineprofil

Was genau müssen Sie tun, um Ihr ISO 9001 Onlineprofil zu erstellen und das Gütesiegel auf Ihrer Webseite einzubinden? Welche Schritte müssen Sie gehen?
In diesem Kapitel erfahren Sie es.



Füllen Sie den Fragebogen aus

Ein digitaler Assistent führt Sie durch alle Anforderungen von ISO 9001. Zeitaufwand: Etwa 45 Minuten. Das klingt viel, ist aber wenig im Vergleich zu monatelangen teuren Zertifizierungsprojekten.

- Der Assistent führt Sie Schritt für Schritt durch die Normanforderungen durch.
- Die komplexen und häufig schwer verständlichen Formulierungen der Norm haben wir in praxisnahes Deutsch übersetzt.
- Klicken Sie einfach die zutreffenden Antworten an.



Werten Sie Ihr Ergebnis aus

Innerhalb weniger Sekunden erstellt die Software auf Basis Ihrer Anforderungen Ihr individuelles Qualitätshandbuch – die wichtigste Voraussetzung zur Erfüllung der Norm.

- Sie erhalten ein Zertifikat als Bestätigung, dass Sie ein Qualitätsmanagement erarbeitet haben.
- In Ihrem Qualitätshandbuch finden Sie alle Grundlagen: Ihre Qualitätspolitik und Ihre Qualitätsziele, Prozess- und Ablaufbeschreibungen, ein Auditprogramm und vieles mehr.



Veröffentlichen Sie Ihr Onlineprofil

Direkt neben der Auswertung finden Sie den Button „Veröffentlichen“. Geben Sie die Domain ein, unter der Ihr ISO 9001 Profil künftig aufrufbar sein soll.

- Die Software erstellt automatisch Ihr individuelles Gütesiegel.
- Binden Sie es mit wenigen Klicks auf Ihrer Webseite ein.
- Nutzen Sie das Gütesiegel in Ihren Mails und in sozialen Medien.
- Das ISO 9001 Gütesiegel leitet Kunden automatisch auf Ihr Onlineprofil mit Ihrem Zertifikat.

5

Das Ergebnis

Ihr ISO 9001 Zertifikat und Ihr Onlineprofil

90 Prozent aller Innolytics®-Kunden sind erstaunt, wie schnell und einfach sie alle Anforderungen der Norm erfüllen können. In weniger als einer Stunde haben Sie Ihr komplettes ISO 9001 Managementsystem erarbeitet. Sie können Ihren Kunden sofort zeigen, dass Sie nach höchster Qualität streben.

Gewinnen Sie schneller neue Kunden!

Unternehmen, die nach ISO 9001 arbeiten, wachsen um ein Drittel schneller als ihre Mitbewerber!*

**Quelle: Economic Advantages of Standards, iso.org*

Nutzen Sie das weltweit führende Qualitätssiegel einfacher!

Der digitale Innolytics® Zertifizierungsprozess ist die Alternative zu aufwändigen und teuren Verfahren.



Schaffen Sie Vertrauen durch höchste Transparenz!

Innolytics® macht es Ihnen und Ihren Kunden einfach, die Einhaltung der Norm zu überprüfen.

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