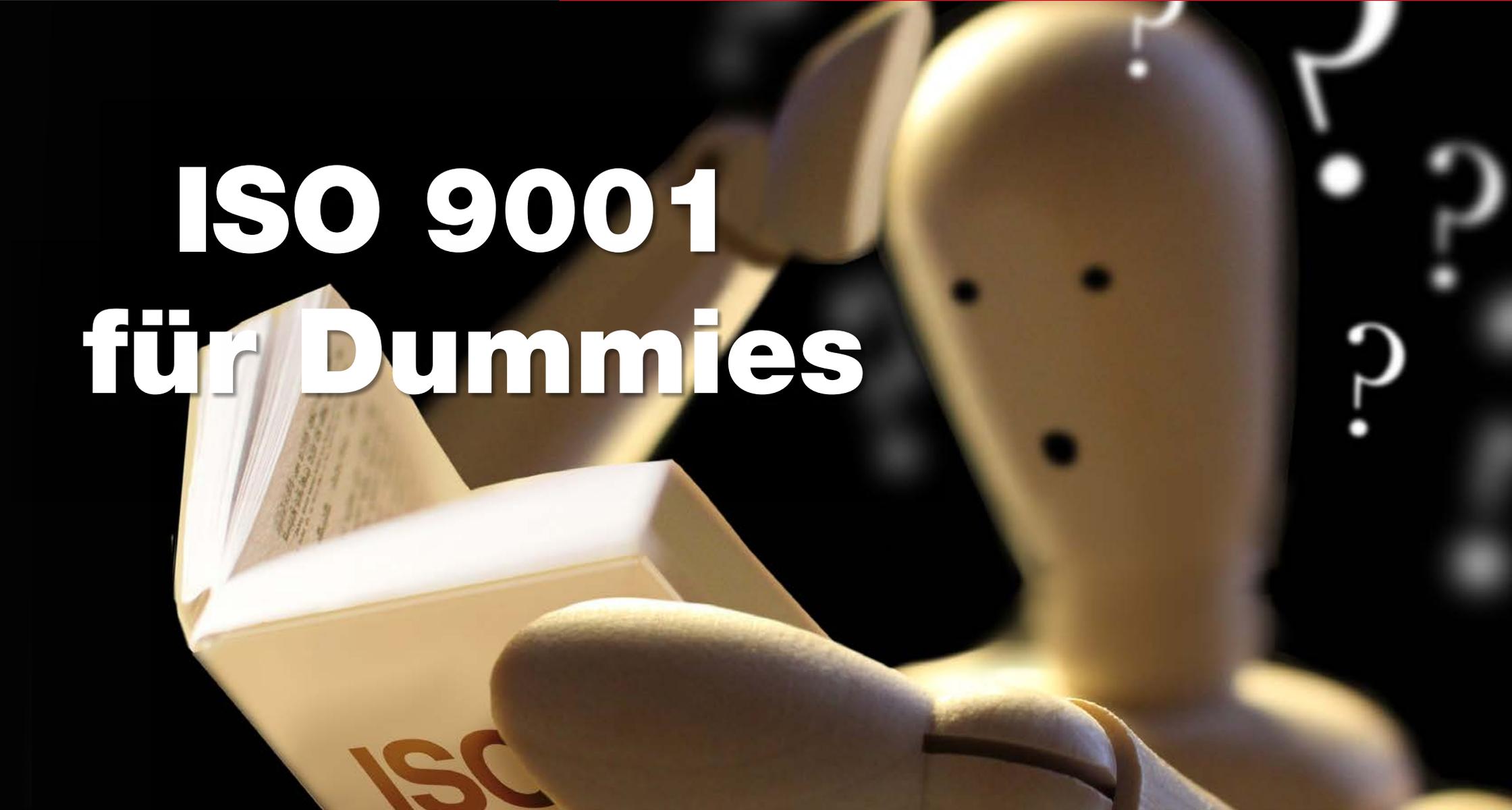


ISO 9001 für Dummys





VORWORT

Ihre Trainerin



Dr. Mag. Anni Koubek
Prokuristin Innovation, Business
Development Qualität, Quality Austria

Literaturtipp

Die wichtigste Qualitätsmanagement-Norm wird im [Literaturtipp](#) auf den Punkt gebracht: „Anni Koubek: DIN EN ISO 9001:2015 umsetzen: QM-System aufbauen und weiterentwickeln (Pocket Power)“

Was ist denn die ISO 9001 überhaupt?

Die ISO 9001 ist eine Norm. Das heißt, sie ist ein freiwillig vereinbarter Standard, der in der Wirtschaft Anwendung findet. In dieser Norm geht es um Anforderungen an das Qualitätsmanagement. Wenn man die ISO 9001 umsetzt sollte ein Unternehmen in der Lage sein, Kundenanforderungen zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Nachdem diese Anliegen für alle Unternehmen wichtig sind, ist die ISO 9001 in allen Branchen anwendbar.

https://shop.austrian-standards.at/action/de/public/details/553481/DIN_EN_ISO_9001_2015_11

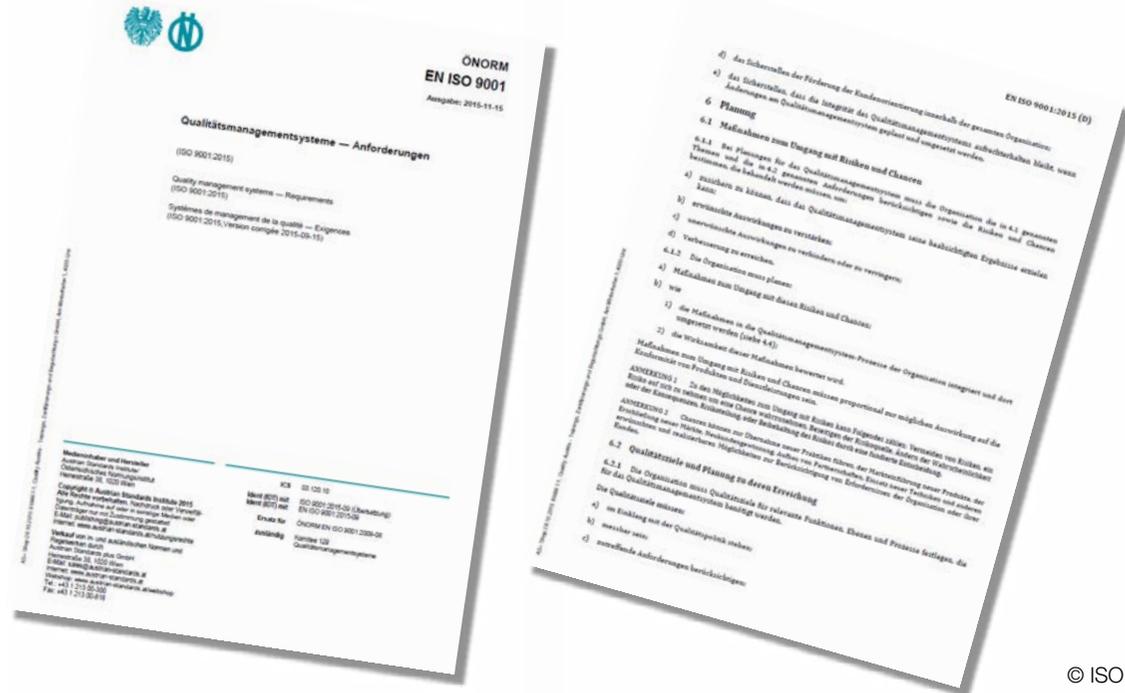


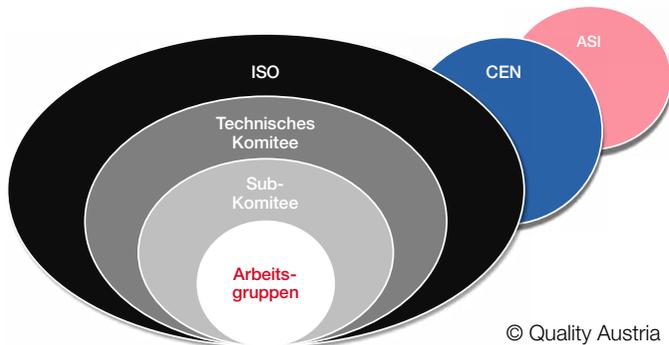
Abb. 1: Die ISO 9001:2015 Norm



WARUM IST DIE ISO 9001 WICHTIG?

Was ist denn die „ISO“?

ISO ist eine Abkürzung für „International Organization for Standardization“, mit Sitz in der Schweiz. (Fast) jedes Land der Welt arbeitet bei der „ISO“ mit. Jede Norm wird über alle Länder in einem Konsensverfahren abgestimmt. Die ISO hat mehr als 20.000 Normen veröffentlicht, aber die ISO 9001 ist mit über 1 Million zertifizierten Organisationen, die am weitesten verbreitete Norm. Die Erarbeitung der Normen erfolgt üblicherweise in Technischen Komitees (Technical Committees /“TC’s” und Unterkomitees der ISO (Sub-Committees /“SC’s”). Für die ISO 9001 ist das Komitee ISO TC/176/SC2 zuständig.



CEN: Europäisches Institut für Normung
ASI: Austrian Standards International

Abb. 2: Verantwortliche Parteien in der Erarbeitung von ISO Normen

Qualitätsmanagementsystem



Abb. 3: Nutzen eines Managementsystems

Ein Qualitätsmanagementsystem kann vielfach Nutzen stiften, wenn und nur wenn es auch mit diesem Ziel betrieben wird. Vielfach ist die Motivation für die Umsetzung der ISO 9001 eine Auflage von einem Kunden. Bei der Umsetzung sollte dann darauf geachtet werden (vgl. Webinar: 5 Schritte zum ISO 9001 Zertifikat), dass man das System maßgeschneidert für das eigene Unternehmen umsetzt, und nicht eine Lösung, die einen im weiteren eher behindert als nützt.

Warum braucht man eine ISO Zertifizierung?

- Kunde oder potenzieller Kunde oder Behörde fordert das Zertifikat
- Interne Entscheidung – Rahmen für Organisationsentwicklung
- Beides





WAS STEHT IN DER ISO 9001? WIE SETZT MAN SIE UM?

Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

Die ISO 9001:2015 ist in 10 Abschnitte gegliedert. Die Anforderungen beginnen im vierten Abschnitt. Die Zusammenhänge der Abschnitte sind im Bild unten dargestellt. Es geht um ein prozessorientiertes Managementsystem, wo Anforderungen über einen Kreislauf von Planen, Umsetzen, Bewerten und Verbessern in Produkte und Dienstleistungen übersetzt werden. Die Führung ist ein oder das zentrale Element und steuert alle Bereiche des Unternehmens. Als Ergebnis erreicht man eine hohe Kundenzufriedenheit.

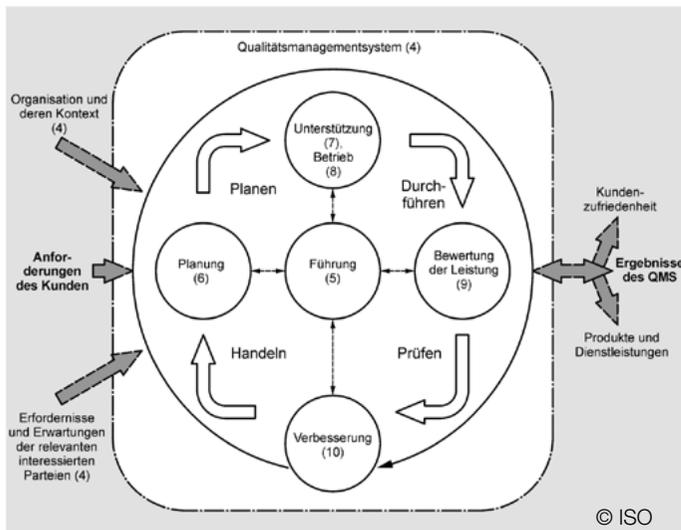


Abb. 4: ISO 9001:2015 Norm - Zusammenhänge der Normabschnitte

PDCA-Zyklus



Abb. 5: PDCA-Zyklus

Der PDCA (Plan-Do-Check-Act) Kreislauf ist ein zentrales Element eines Qualitätsmanagementsystems und damit auch der ISO 9001. Dieser Kreislauf ist die Basis für die ständige Verbesserung, das Lernen aus Fehlern und das systematische Umsetzen von Zielen.

Prozessmanagement

Der prozessorientierte Ansatz, hier visualisiert durch eine beispielhafte Darstellung eines Ablaufs, ist ein zweites zentrales Konzept, das die ISO 9001 durchdringt. Im Abschnitt 4 sind die wesentlichen Anforderungen an ein solides Prozessmanagement formuliert. Diese sind dann für die wertschöpfenden Prozesse im Abschnitt 8 noch weiter vertieft. Wenn Sie Prozessmanagement schon mit einem hohen Reifegrad betreiben, dann wird eine Zertifizierung nach ISO 9001 keine große Herausforderung für Sie sein.

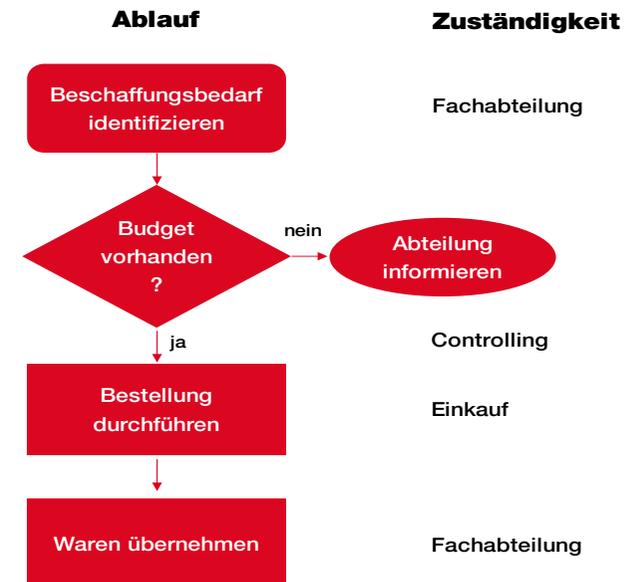


Abb. 6: Prozessablaufbeispiel



WIE SETZT MAN DIE ISO 9001 UM?

Dokumentation

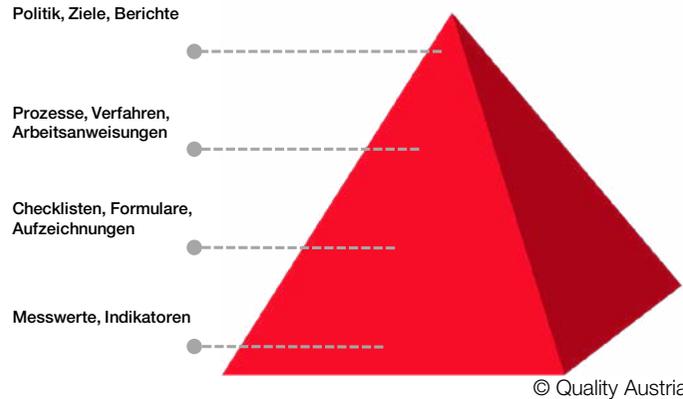


Abb. 7: Dokumentationspyramide

Die Bedeutung der Dokumentation hat zwar in der letzten Revision abgenommen, aber immer noch ist Dokumentation – egal in welchem Format und Datenträger – ein wichtiges Element um Vorgaben zu strukturieren und Nachweise aufzubewahren. Im obigen Bild ist eine beispielhafte Dokumentationsarchitektur dargestellt. Die ISO 9001 fordert zum Beispiel eine dokumentierte Politik und Ziele. Für zentrale Elemente (Prozesse, Verantwortungen, etc.) müssen Vorgaben dokumentiert werden und auch Nachweise für z. B. Kompetenzen, Entwicklungsergebnisse, Freigaben, etc. sind zu dokumentieren.

Risiken & Chancen

Ein drittes fundamentales Konzept der ISO 9001 ist das risikobasierte Denken, im Bild visualisiert durch eine Risikomatrix. Es geht primär darum, Chancen und Risiken zu erkennen, und daraus Maßnahmen abzuleiten. Das können Chancen in Hinblick von Märkten, neuen Produkten oder neuen Kunden sein und Risiken, die in irgendeiner Weise die Zielerreichung beeinflussen, ob nun auf strategischer Ebene (z. B. geänderte politische Rahmenbedingungen) bis hinunter zu ganz konkreten Risiken auf der betrieblichen Ebene (z. B. Gefahr der Falschbedienung einer Maschine). Die Betrachtung von Chancen und Risiken ist ein zentraler Motor, um das Schwungrad der Verbesserung zu betreiben.

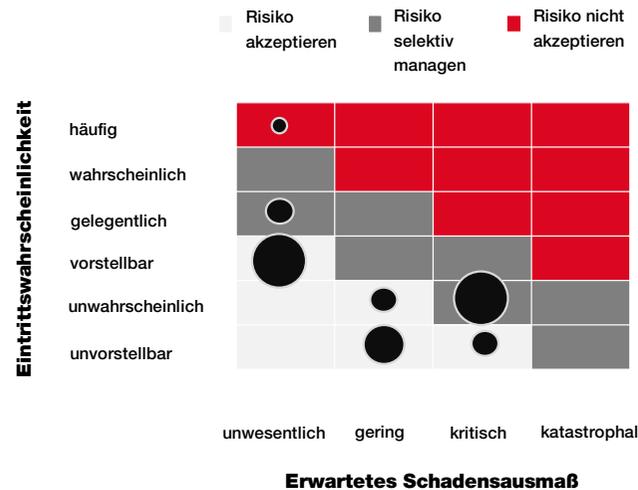


Abb. 8: Risikomatrix

© Quality Austria

Kernabschnitt „Betrieb“

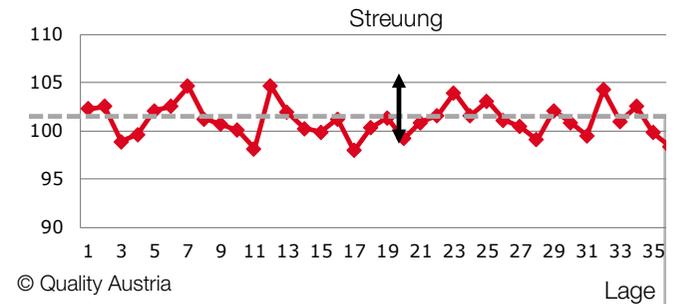


Abb. 9: Lage- und Streuungsmaß

- Planen der Dienstleistung / Produktion
- Anforderungen und Kundenkommunikation
- Entwicklung
- Beschaffung / Outsourcing
- Produktion / DL
- Freigaben
- Fehlermanagement



MEINE NÄCHSTEN SCHRITTE?

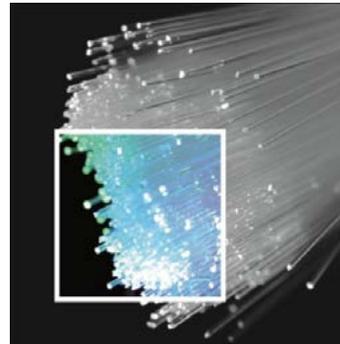


qualityaustria

Erfolg mit Qualität

Spezifisches Angebot

- [Systemzertifizierung ISO 9001](#)
- [Lehrgangreihe Qualitätsmanagement QM](#)
- [Gesamtlehrgang Systembeauftragter Qualität](#)
- [Gesamtlehrgang Systemmanager Qualität](#)



Qualitätsbeauftragter – Kompakt

Sie wollen Zeit und Ressourcen sparen, aber nicht auf eine qualitativ hochwertige Ausbildung verzichten?

- Vor-Ort-Ausbildung
- Blended Learning Variante

www.qualityaustria.com/kompakt

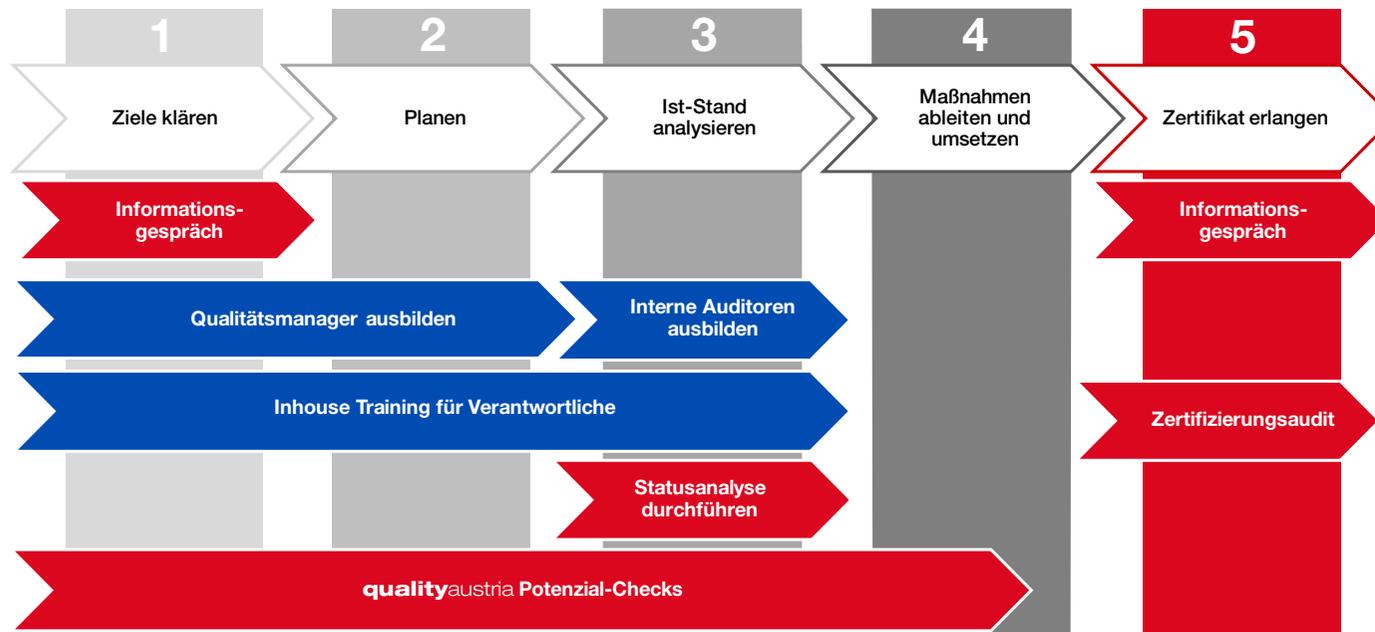


Abb. 10: qualityaustria Unterstützungsangebot

© Quality Austria

Wie können wir Sie unterstützen?

Nutzen Sie das **qualityaustria** Angebot – wir stehen Ihnen dazu gerne jederzeit als Ansprechpartner zur Verfügung.

Bei Fragen zu unserem Kursangebot hilft Ihnen unser **Customer Service Center** gerne weiter:
Tel.: +43 732 34 23 22 | office@qualityaustria.com

Bei Anregungen oder Feedback zum Webinar wenden Sie sich bitte direkt an Fr. Andrea Schwarz unter andrea.schwarz@qualityaustria.com.