



Herzlich willkommen!

Nach dieser Präsentation können Sie
die DIN EN ISO 9001 einführen

Warum überhaupt Qualitätsmanagement?



- Weil die **Kunden** es von Ihnen verlangen.

Keine Angst vor der ISO 9001-Zertifizierung !

Lassen Sie sich beruhigen: Angst vor der ISO 9001- Zertifizierung muss nicht sein.

Qualitätsmanagement findet in jedem Betrieb statt



- Sie leisten hochwertige Arbeit
- Sie prüfen ständig, was noch verbessert werden kann

Dies ist schon Qualitätsmanagement!

- Nun wird alles strukturiert und dokumentiert

Hilfe bei der Dokumentation.



Der wichtigste Punkt: **Mut zur Lücke!**

- Nicht alle Aspekte der ISO 9001 treffen auf Ihr Unternehmen zu
- Sie wählen aus, was zu Ihrem Betrieb passt...

...und schon haben Sie ein QM-System genau für Ihr Unternehmen gefunden

Verbesserungen mit dem QM



Das Beschäftigen mit den ISO 9001-Forderungen führt im Betrieb zur konzentrierten Auseinandersetzung mit dem gesamten Arbeitsalltag:

- Was ist gut?
- Was kann verbessert
- oder verändert werden?
- Wo kommt es ungewöhnlich häufig zu Schwierigkeiten?

Das gute Bestehende und das wünschenswerte Neue konstruktiv miteinander verknüpfen

Qualitätsmanagement-Beratung



Ein QM-Berater:

- unterstützt alle Prozesse
- Beantwortet Fragen
- Löst Probleme
- Fängt den Zeitaufwand auf, den Sie nicht haben

Sie entscheiden: Mitarbeiter schulen oder einen externen QMB einbinden?

Die ISO 9001 überlässt es Ihnen!

Dauer des QM-Aufbaus



Der Aufbau eines QM Systems nach ISO 9001 dauert je nach Ausgangslage etwa

- **3-6 Monate.**
- Kürzere Projektlaufzeiten sind möglich.

Kosten der ISO-9001-Zertifizierung



Mitarbeiter	Berater (extern)	Zertifizierer	Interne Kosten
1	2.500 Euro	2.000 Euro	4.500 Euro
10	5.000 Euro	3.000 Euro	10.000 Euro
50	7.000 Euro	4.500 Euro	15.000 Euro
100	10.000 Euro	7.000 Euro	20.000 Euro

Die Angaben der Kosten sind Durchschnittswerte.
„Interne Kosten“ sind jene, die im Betrieb während des QM-Aufbaus entstehen.

Förderung



In den alten Bundesländern 50 % der
Beratungskosten, **maximal 1500 €.**

Schritte zur Zertifizierung Teil1



- Informationsbeschaffung, Seminare, Firmenbesuche und Studium von Fachliteratur
- Externer Berater: ja oder nein?
- Die Geschäftsleitung entscheidet über die ISO 9001-Einführung
- Sie erstellen einen Projektplan
- Mitarbeiterinformation über die Ziele und nächsten Schritte der ISO 9001-Einführung
- Qualitätspolitik erstellen
- Ein Qualitätsbeauftragter wird ernannt

Schritte zur Zertifizierung Teil2



- Die Verantwortlichkeiten werden festgelegt
- Sie erstellen ein Qualitätsmanagementhandbuch
- Sie erstellen Verfahrensanweisungen
- Interne Audits werden geplant und durchgeführt
- Auswahl eines Zertifizierers
- Ziel: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Der richtige Berater



Sie entscheiden: Mitarbeiter oder externer Berater

Eignen Sie sich Wissen an – im Internet und bei Betrieben, die schon zertifiziert sind. Fragen Sie die Beteiligten nach ihren Erfahrungen

- Wählen Sie einen Berater in Ihrer Nähe, das senkt die Kosten
- Fordern Sie eine transparente Preisstruktur
- Grenzen Sie bei der Auftragsvergabe die Leistungen genau ab:
- Welche Aufgaben übernehmen Sie selbst und welche der Berater?

Der Berater



Wichtig:

- Gründliche Informationssuche vorab
- Verschiedene Angebote vergleichen
- Nicht drängen lassen! Ein guter Berater arbeitet nach dem Motto:
- So wenig Hilfe wie möglich, so viel wie nötig.
- Die Entscheidung treffen Sie!

Kick Off Agenda

– die Anfangshürde überwinden



Der Anfang ist das Schwerste:

- Eigentlich sind wir in ja bereits mitten drin – im QM.
- Unsere Firma arbeitet bereits seit Jahren erfolgreich
- Die ISO 9001 wird zu 90 % erfüllt
- Die Prozesse sind eingespielt
- Ich möchte Ihnen kurz erklären, wie wir das QM-System zusammen aufbauen werden.

Kick Off Agenda

Schritt 1



Wir beschreiben den Ist-Zustand:

- Erstellung einer Prozesslandkarte
- Aufnahme aller Prozesse
- Aufnahme aller vorhandenen Formulare in eine Liste.
- Somit stellen wir das Gegebene dar und müssen nichts Neues erfinden.

Kick Off Agenda

Nach Schritt 1:



- steht das QM-Handbuch im ersten Entwurf.
- Ziele und Politik sind nun festgelegt und es wurde mit mindestens einem Mitarbeiter jeder Abteilung über die Arbeitsprozesse gesprochen.

Kick Off Agenda

Schritt 2:



Ein internes Audit, bei dem geklärt wird:

- welche Formulare werden tatsächlich verwendet und welche nicht,
- nicht verwendete oder unsinnige Formulare brauchen wir nicht und entsorgen sie
- wo ist im Ablauf etwas unklar oder falsch beschrieben – hier ändern wir die Dokumentation, sprich: Prozessbeschreibung.
- durch die Beschäftigung mit den Abläufen kommen wir auch oft auf gute neue Ideen, durch die wiederum die Prozesse optimiert werden

Kick Off Agenda

Nach Schritt 2



- steht fest, ob und was noch zu tun ist.

Kick Off Agenda

Schritt 3



ist die Vorbereitung auf das Zertifizierungs-Audit.

Abweichungen und Probleme können noch behandelt werden.

Kick Off Agenda

Nach Schritt 3:



- kommt es zum Audit.
- Wenn der Auditor das QM-Handbuch vorab erhält, prüft er es auf Vollständigkeit und signalisiert seine Bereitschaft zum Audit.
- Zunächst die Geschäftsleitung: Ziele, Unternehmenspolitik, Lieferantenbewertung...
- Anschließend alle Arbeitsprozesse – die Praxis

Kick Off Agenda

Ein kleiner Tipp für Audit



- Bereiten Sie einen Auftrag vor, bei dem alle Nachweise vorliegen
- Wenn der Auditor einen zweiten fordert, hat der erste Auftrag Ihnen bereits Sicherheit vermittelt

Kick Off Agenda

Wir sind Zertifiziert: Aber HALT!



- Nur der Aufbau.
- Denn nun herrscht kein Stillstand
- Das QM wird jetzt lebendig gehalten und fortgeführt
- Alle neuen Prozesse werden Bestandteil des Alltags
- Wenn alle am Ball bleiben, ist ein gutes QM kein Problem

Viel Spaß bei der Projektdurchführung.

Qualitätspolitik: Ihre Unternehmenspolitik



Sie ist bereits bei Ihnen vorhanden – erfinden Sie nichts Neues!

- Eine transparente und offene Kommunikation mit Kunden und Lieferanten
- Gemeinsames Wachsen mit Kunden und Lieferanten als Grundlage für die Zukunft
- Durch Förderung und Forderung der Menschen in unserem Team stellen wir eine stetige Verbesserung unserer Arbeitsqualität und Kreativität sicher.
- Hauptziel: die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen

Das dünnste Handbuch der Welt



Was macht ein gutes QM-Handbuch aus?

- für die Mitarbeiter schreiben – nicht für den Zertifizierer.
- Kurz und knapp, damit die Mitarbeiter den Inhalt verstehen und umsetzen können

Gliederung QM-Handbuch nach ISO 9001 2008



- Anschrift der Firma
- Einleitung: Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche der XXX GmbH
- Freigabe des Handbuches mit Datum
- Wir über uns: einige Informationen über die Firma
- Leitbild/Qualitätspolitik
- Geschichte des Unternehmens
- Ressourcen: Beschreibung der internen Kommunikation, Mitarbeiterqualifizierungen, Arbeitssicherheit usw.
- Unsere Prozesse: Führungsprozesse, Wertschöpfungs- bzw. Kernprozesse, Unterstützungsprozesse

Gliederung QM-Handbuch

Messung, Analyse und Verbesserungen



- Durch interne Audits werden kontinuierlich folgende Punkte überwacht:
- Wirksamkeit des Systems
- Kundenzufriedenheit
- Managementsystem
- Einhaltung der geltenden Anweisungen
- Wirksamkeit der Maßnahmen
- Regelmäßige Managementbewertung
- Messung und Überprüfung der Arbeitsprozesse
- Systematische Korrektur und Vorbeugemaßnahmen sowie deren Umsetzung

Gliederung QM-Handbuch

Mitgeltende Unterlagen



- z.B. Prozesslandkarte, Organigramm, Liste der mitgeltenden Unterlagen, Ausschlüsse

Gliederung QM-Handbuch

Feedback von unseren Kunden



- ...die geringe Seitenzahl des QM- Handbuches ist wirklich ausreichend?
- ...muss da tatsächlich nicht mehr beschrieben werden?
- ...ich kenne viele Firmen, die ein viel dickeres QM – Handbuch haben.
- ...müsste die Erstellung nicht viel länger dauern und mehr Arbeit machen?

Gliederung QM-Handbuch

Bewertungen von Auditoren:



- ... Das Unternehmenshandbuch hat einen außergewöhnlich geringen Umfang!
- ...die QM Dokumentation erfüllt alle Mindestanforderungen der DIN EN ISO 9001
- ...das QM Handbuch erfüllt alle Normforderungen

Fazit: Nicht die Menge macht es, sondern die Qualität – wie beim Qualitätsmanagement selbst.

Tipps aus der Praxis



- Keine unrealistischen oder zu hohen Ziele! Die Zertifizierung löst nicht automatisch alle Probleme.
- Klärung: interner oder externer QM-Beauftragter?
- Erfahrungsaustausch mit Firmen, die bereits zertifiziert sind
- Das QM-Handbuches so kurz und knapp wie möglich: Grafiken, Aufzählungen, Stichpunkte, klare Sprache
- Vor der Zertifizierung ein internes Audit durchführen
- Bereiten Sie alle Mitarbeiter auf das Zertifizierungsaudit vor und lassen Sie sie Praxisbeispiele parat haben
- ISO-9001-Ausschluss: Schließen Sie jene Kapitel der Norm aus, die auf Ihren Betrieb nicht zutreffen

Die Lieferantenbewertung



- ...wird von der ISO 9001 gefordert.
- Suchen Sie sich die maximal 10 wichtigsten heraus
- Wählen Sie jene, die Ihre Qualität beeinflussen können
- Legen Sie die Bewertungskriterien fest, z.B. Qualität, Anzahl der Reklamationen, Preisgestaltung, Service und Zuverlässigkeit
- Erstellen Sie eine Tabelle mit einem Schulnotensystem
- Jede Abteilung bewertet die für sie zutreffenden Lieferanten
- Bewerten Sie Ihre Lieferanten einmal im Jahr und leiten Sie, falls nötig, Maßnahmen daraus ab.
- So einfach kann es gehen!

Die Meinung der Kunden



- Kundenbefragungen: ein wesentlicher Bestandteil des QM
- Nur dann erforderlich, wenn Rückmeldungen zur Prozessoptimierung notwendig sind
- Keine stereotypen Befragungen im festen Rythmus
- Auch hier gilt: Weniger ist mehr!

ISO-9001-Zertifizierung für Kleinbetriebe möglich?



- Ein klares Ja!
- Die ISO 9001 sinnvoll dem Betrieb anpassen
- Nur Mindestanforderungen an Dokumentationen und Formularen einführen
- Mut zur Lücke
- Die Flexibilität Ihres Betriebes soll erhalten bleiben

Der geeignete Zertifizierer



Die folgenden Stellen sind akkreditierte Zertifizierungsgesellschaften:

- DEKRA Certification GmbH Nürnberg
- TAW Cert GmbH Altdorf
- TÜV Rheinland Cert GmbH Nürnberg

Die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkks) verfügt über Adressen von Zertifizierern auch in Ihrer Nähe.

Anforderungen an den Auditor



Er sollte:

- Branchen- und Fachkenntnisse besitzen;
- anerkannt und bekannt sein;
- Referenzen aus der jeweiligen Branche vorweisen können;
- zur Verfügung stehen, wenn man ihn braucht;
- in geographischer Nähe ansässig sein
- im Laufe des Audits nicht nur „bestanden“/„nicht bestanden“, sondern Gründe für sein Urteil darlegen können.

Unterschied zwischen Berater und Zertifizierer



- Vielleicht fragen Sie sich: Warum nicht einfach QM-Beratung und Zertifizierung aus einer Hand? Das ginge doch schneller.
- Die ISO 9001 fordert, dass beides durch unterschiedliche Institutionen geschieht um die Neutralität zu wahren.
- Die Beratung übernehmen wir gern für Sie.

Was bringt eine professionelle QM-Beratung?



- Einen klaren Überblick über die anstehenden Aufgaben
- Eine ständige Unterstützung während des gesamten Ablaufs
- Eine zielgerichtete Vorbereitung auf die Zertifizierung

Was steht im QM-Handbuch?



Nicht allzu viel! Die Gliederung sieht folgendermaßen aus:

- Einleitung inkl. Anschrift
- Wir über uns, Das Leitbild/ die Ziele
- Geschichte des Unternehmens
- Ressourcen und Prozesse
- Analyse und Verbesserungen
- Mitgeltende Unterlagen/ Anhang, z.B. Prozesslandkarte

Das ist schon alles. Durch uns erhalten Sie das dünnste Handbuch der Welt.

Was ist eine Prozesslandkarte?



- Eine grafische Darstellung der Prozesse im Betrieb
- Bezieht die Wechselwirkungen der verschiedenen Abteilungen ein
- Verschafft sofort einen Überblick über den Ist-Zustand
- Stellt den Ausgangspunkt für die Prozessbeschreibungen dar und damit die Basis für die QM-Einführung

Prozesslandkarte erstellen



Bei der Erstellung können Sie wählen:

- Von Hand auf einer Pinnwand
- Oder digital mit spezieller Software
- Oder mit dafür konzipierten Excel-Tabellen

Bei uns erhalten Sie praxisnahe Muster-Landkarten für unterschiedliche Unternehmen.

Muss ich alle ISO 9001 Forderungen erfüllen?



Nein!

- Die Norm kann an jeden Betrieb angepasst werden
- Begründen Sie eine Auslassung
- Konzentrieren Sie sich auf die für Sie geltenden Forderungen!

Die QM-Einführung kostet Geld – kann sie auch sparen helfen?



Auf jeden Fall

- QM verschlankt und optimiert Prozesse...
- ...legt Probleme offen...
- ...und hilft bei deren Bewältigung

Wenn Sie es richtig angehen.

Warum höre ich so viel Kritik über die ISO 9001?



- Sie ist vielen Menschen noch nicht vertraut
- Aber wer sie richtig eingeführt hat, bestätigen die Vorteile
- Sie bildet ein „Gerüst für alle Lebenslagen“

Durch unsere professionelle Hilfe geht es noch einfacher

Die ISO-9001-Einführung: Geht sie alle Mitarbeiter etwas an?



Auf jeden Fall!

- Nur wenn alle Beteiligten eingebunden sind, können sie sich mit den Prozessen identifizieren und verfügen über den nötigen Wissensstand.

Warum sind die Forderungen der ISO 9001 so allgemein gehalten?



Das ist Absicht

- Jeder Betrieb soll sie an seine Abläufe und Prozesse anpassen
- Somit verläuft die QM-Einführung praxisnah

Muss ich eine Dokumentationsflut befürchten?



Das müssen Sie nicht.

- Das Meiste haben Sie ohnehin schon erstellt, zum Beispiel Produktionsabläufe und Materialbeschaffung.
- Unnötige Formulare können Sie entfallen lassen
- Wenn die Beschreibungen da sind, können Sie sie jederzeit ohne großen Aufwand anpassen.

Für wen ist die QM-Einführung nach ISO 9001 sinnvoll?



Hersteller, Dienstleister, Softwareentwickler und für Lieferanten, insbesondere aber:

- Zulieferer, deren Kunden ein Qualitätsmanagementsystem fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z.B. die Automobilindustrie, öffentliche Auftraggeber
- Unternehmen und Institutionen im Pflegebereich
- Hersteller von Produkten, bei denen Qualitätsmängel zu hohen Haftungsrisiken führen können
- Unternehmen, die Produkte herstellen, für die eine CE-Kennzeichnung nach europäischen Richtlinien vorgeschrieben ist.
- ...und für alle Unternehmen, die ihre ohnehin hochwertige Arbeit transparent machen und dies auch aktiv kommunizieren möchten.

Eigentlich sollte sich jede Firma zertifizieren lassen.

Ihre ISO 9001 Zertifizierung



ISO 9001 ist keine Zauberei –

Ihr Engagement und unsere Unterstützung
bringen Sie schnell zum Ziel

Weitere Antworten geben wir Ihnen gerne!

Holger Grosser, der QM-Guru

Holger.Grosser@qm-guru.de

www.QM-Guru.de