

# ISO 9001



**Der einfache Weg zur Zertifizierung**

# ISO 9001

Der einfache Weg zur Zertifizierung

1

## Einleitung: Der einfache Weg

zur ISO 9001 Zertifizierung

4

## Die Vorteile von ISO 9001

Was bringt Dir eine Zertifizierung?

2

## Die Anforderungen von ISO 9001

verständlich für die Praxis erklärt

5

## Die digitale Zertifizierung

Schnell und einfach statt monatelanger Projekte

3

## ISO 9001: So funktioniert es

Schritt für Schritt zum Zertifikat

# 1

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

**Du möchtest Deinen Kunden zeigen, dass Du nach ISO 9001 arbeitest? Aber die hohen Kosten und der Aufwand einer Zertifizierung schrecken Dich ab? In diesem E-Book lernst Du die digitale Zertifizierung des Digital Institute for Certification of International Standards (DICIS®) kennen.**

Du kannst Deinen Kundinnen und Kunden in Zukunft zeigen, dass Du höchste Ansprüche an Qualität und Kundenzufriedenheit stellst. Du belegst, dass Du kontinuierlich an Dir arbeitest, um Deine Kundschaft noch zufriedener zu machen.

### Die ISO 9001 Zertifizierung für das digitale Zeitalter



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.

Statt wochen- oder monatelanger Projektarbeit führt Dich ein digitaler Assistent durch alle Anforderungen der Norm. Interaktiv erarbeitest Du ein Qualitätshandbuch und ein Online-Profil nach ISO 9001.

Am Ende erhältst Du ein Zertifikat, das Du sofort auf Deiner Website einbinden kannst.

### Gewinne einfacher neue Kunden!

Die Suche nach neuen Lieferanten und Dienstleistern beginnt in mehr als 70 Prozent aller Fälle im Internet! Zeige schon beim ersten Kontakt, dass Du nach international anerkannten Standards arbeitest. Unternehmen, die nach ISO 9001 arbeiten, gewinnen im Durchschnitt bis zu 30 Prozent mehr Kunden.

### Steigere Deine Online-Reputation!

Ergänze Deine Unternehmensprofile mit Deinem ISO 9001 Zertifikat und einem direkten Link zu Deinem ISO 9001 Onlineprofil. Zeige potentiellen Neukunden schon beim ersten Kontakt, dass Du ein besonders vertrauenswürdiges Unternehmen bist.

### ISO 9001 Zertifizierung neu gedacht

Lerne das einzigartige DICIS®-Konzept kennen: Starte noch heute mit dem ersten Schritt: Setze alle Anforderungen der Norm mit einem einfachen Online-Tool um. Du erhältst sofort Dein ISO 9001 Zertifikat der Stufe 1.

Teste Deine Zertifizierung kostenlos für 30 Tage. Anschließend zahlst Du für Dein Zertifikat der Stufe 1 nur 49 Euro im Monat (zzgl. Umsatzsteuer). Du kannst jederzeit einen Upgrade auf Stufe 2 oder sogar Stufe 3 vornehmen. In diesem E-Book lernst Du die drei Stufen kennen.

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

# 1

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

### Starte ohne jede Vorkenntnisse unter [dicas.org](https://dicas.org)

Erarbeite Dein ISO 9001 Profil mit unserem digitalen ISO-Assistenten.

#### Fangen wir mit dem Wichtigsten an: Deinen Kundinnen und Kunden



#### Wie erfährst Du, was Deine Kunden wollen?

Wähle die Methoden aus, die Du regelmäßig oder anlassbezogen einsetzt. Diese übertragen wir in Dein ISO 9001 Onlineprofil und Dein Qualitätshandbuch.

	Regelmäßig	Anlassbezogen	Gar nicht
In persönlichen Interviews fragen wir nach Problemen und Herausforderungen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir besuchen Kunden, um ein besseres Verständnis ihrer Arbeit zu gewinnen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir veranstalten Workshops und Veranstaltungen für unsere Kunden	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir nutzen das Feedback unserer Vertriebsmitarbeitenden als Informationsquelle	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Erhalte sofort Ergebnisse!

Dein Online-Qualitätshandbuch und Dein Zertifikat der Stufe 1.

**QUALITÄTSHANDBUCH**  
INNOLYTICS AG  
IHRE AUSWERTUNG ALS PDF

Online-Qualitätshandbuch: So setzen wir die Anforderungen von  
Gültig bis 31.12.2024

<b>Verstehen der Organisation</b> ISO 9001 Kapitel 4.1	Unsere Liste strategisch wichtiger Themen
<b>Interessierte Parteien</b> ISO 9001 Kapitel 4.2	Liste unserer Interessengruppen
<b>Anwendungsbereich</b> ISO 9001 Kapitel 4.3	Der Anwendungsbereich unseres Qualitätsmanagements ist das gesamte Unternehmen

**Zertifikat**

Nachweis über eine durchgeführte Konformitätsbewertung  
ISO 9001:2015  
Gültig bis 31.12.2024

**Dr. Jens-Uwe Meyer**  
Innolytics AG

hat ein Qualitätsmanagementsystem nach den Vorgaben der weltweit etablierten Norm ISO 9001:2015 erarbeitet und sich damit höchsten Ansprüchen an die Kundenzufriedenheit verpflichtet.

Jens-Uwe Meyer  
25.02.2023  
Dr. [Jens-Uwe Meyer] |  
Vorstandsvorsitzender

DICIS.ORG  
Digital Institute for Certification  
of International Standards



**Unsere Vision**

**ISO 9001 kinderleicht**

# 2

## ISO 9001 - die Anforderungen einfach erklärt

Wenn Du die Norm ISO 9001:2015 lesen und alle Anforderungen markieren würdest, die Du erfüllen musst, würdest Du 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 Dir.

### Prinzip 1: Kundenorientierung

#### Um die Anforderungen zu verstehen, musst Du Dich nur einmal in die Lage von Kunden und Kundinnen versetzen. Was erwartest Du?

Als Kundin oder Kunde möchtest Du wissen, was genau ein Unternehmen oder eine Organisation anbietet. Du möchtest die Lieferbedingungen kennen und wissen, wie Du eine Bestellung aufgeben, ändern oder stornieren kannst.

Wenn Du eine Anfrage hast, möchtest Du von einer kompetenten Person genau erfahren, wo sich Deine Bestellung gerade befindet, wann sie geliefert wird, wer sie bearbeitet, etc.

#### Als Kund\*in erwartest Du Kompetenz ohne böse Überraschungen

Wenn Du technische Fragen hast, erwartest Du eine professionelle Antwort. Zu sagen: „Oh, da muss ich erst mal nachfragen.“ ist nicht das, was Du unter gutem Kundenservice verstehst.

Am Ende möchtest Du genau das bekommen, was Du bestellt hast. Und natürlich möchtest Du 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 benennt diese Anforderungen sehr konkret. 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 Dich einfach zu machen, haben wir ein Onlinetool mit umfangreichen Anleitungen entwickelt. Setze die Norm ganz einfach um.

## 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: Du sollst festlegen, was Dein Unternehmen, Deine Abteilung oder Deine 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

### Dein 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 einem Prozess abbilden.“

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 Du immer besser wirst

Es gibt jeden Tag etwas zu verbessern: Prozesse optimieren und verschlanken, neue Angebote und Dienstleistungen entwickeln sowie Innovationen umsetzen, die Dich 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 Dir 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

### Pflege die Beziehungen zu Deinen Interessensgruppen.

Egal ob als Unternehmen, als Standort oder als Bereich: Mit Deinen Aktivitäten bist Du 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 Deinen 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 Zertifizierung: So funktioniert es

DICIS® hat eine klare Mission: Wir möchten, dass jedes Unternehmen, jede Organisation und alle, die selbstständig arbeiten, eine Zertifizierung nach ISO 9001 erlangen können. Wir wissen, dass Du Besseres zu tun hast als Dich monatelang mit bürokratischen Fachbegriffen abzuquälen. Darum haben wir einen einfachen dreistufigen Prozess entwickelt.



# 4

## Die Vorteile von ISO 9001

Was bringt Dir eine Zertifizierung?

**Gerade für kleine Unternehmen bietet die Zertifizierung nach ISO 9001 viele Vorteile. Sie verbessert nicht nur die Qualität und Effizienz, sondern stärkt auch das Vertrauen der Kunden.**

### Schnelleres Wachstum

#### Gewinne schneller neue Kunden!

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



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

### Höheres Vertrauen

**Nutze das weltweit bekannteste und erfolgreichste Qualitätssiegel!** Mehr als eine Million Unternehmen in 189 Staaten sind nach ISO 9001 zertifiziert.



### Zufriedenere Kunden

**Zeige Deinen Kunden, dass Qualität für Dich kein Zufall ist!** Die Anwendung ISO 9001 erhöht nachweislich die Kundenzufriedenheit.



# 5

## Die digitale Zertifizierung

**Schnell** und **einfach** statt monatelanger Projekte

90% aller DICIS® Kunden sind erstaunt, wie schnell und einfach sie alle Anforderungen der Norm erfüllen können. In weniger als einer Stunde erstellst Du Deine komplette ISO 9001 Dokumentation. Dein Zertifizierungsaudit für Stufe 2 durchläufst Du ebenfalls digital.

### **Spare Zeit!**

Bislang dauerte alleine die Erarbeitung der Dokumentation mehrere Wochen. Wir reduzieren diesen Aufwand auf weniger als eine Stunde!

### **Spare Kosten!**

Die digitale ISO 9001 Zertifizierung erhältst Du zum Festpreis. Als monatliches Abo. Ohne versteckte Kosten. Ganz einfach und fair.



### **Schaffe Vertrauen!**

DICIS® gibt Dir mehr als nur ein Zertifikat. Du erhältst ein Onlineprofil, das Du ganz einfach auf Deiner Webseite einbinden kannst. Besser geht es nicht: Deine Kunden sehen transparent, wie Du die Norm umsetzt.

# Mehr erfahren?



Starte jetzt Deine Zertifizierung!

<https://dicis.org/>



DICIS®

*Digital Institute for Certification of International Standards*

DICIS® ist eine eingetragene Marke der Innolytics® AG

Gerichtsweg 28

04103 Leipzig

Tel.: +49-341-230-6670

Mail: [support@innolytics.de](mailto:support@innolytics.de)