



SMCT MANAGEMENT concept

Stefan Strößenreuther

D-95100 Selb

E-Mail: info@smct-management.de | Mobil: 0151 1659 3132

1. Was ist ISO 9001:2015?

ISO 9001:2015 ist nicht nur ein **formales Regelwerk**, sondern ein **systematischer Leitfaden**, mit dem Unternehmen ihre **Qualitätssicherung** und **Prozessabläufe** optimieren können. Da Kundenerwartungen stetig wachsen und Märkte immer globaler werden, ist ein professionelles **Qualitätsmanagementsystem (QMS)** wichtiger denn je, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Die Norm legt einen **prozess- und risikobasierten Ansatz** fest, der Organisationen dabei hilft, **Fehlerquoten** zu verringern, **Effizienzpotenziale** zu heben und **Kundenzufriedenheit** zu steigern. Durch regelmäßige Überprüfungen und einen **kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)** kann sich ein Unternehmen schnell an neue Anforderungen anpassen und seine Qualitätsziele langfristig sichern.

2. Zahlen, Daten und Fakten

Weltweit sind laut ISO (International Organization for Standardization) über **1,2 Millionen** Unternehmen nach ISO 9001 zertifiziert. Viele Betriebe – ob in der Industrie, im Dienstleistungssektor oder im öffentlichen Bereich – profitieren von **strukturierten Prozessen** und einer **messbaren Qualitätskultur**.

Aktuelle Studien zeigen, dass Unternehmen mit einem **zertifizierten Qualitätsmanagement** oft eine höhere **Kundenzufriedenheit** aufweisen, stabilere Lieferketten und weniger interne Fehlerkosten verzeichnen. Darüber hinaus stärkt ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) das Vertrauen von Kunden, Partnern und Behörden, da es die **Konformität** mit anerkannten Qualitätsstandards belegt.

3. Nutzen und Hintergründe

Ein nach ISO/IEC 9001:2015 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem bietet **vielfältige Vorteile**:

- **Strukturierte Prozesse**
 - Eindeutige Abläufe, Verantwortlichkeiten und Dokumentationen schaffen Transparenz.

Der Weg zur ISO 9001:2015

- **Kundenzufriedenheit**
 - Hohe Prozessqualität führt zu verlässlicheren Produkten und Dienstleistungen.
- **Fehlerreduktion und Kostensenkung**
 - Ein prozessbasierter Ansatz deckt Schwachstellen frühzeitig auf, senkt Reklamations- und Nacharbeitskosten.
- **Rechtssicherheit**
 - Ein QMS unterstützt bei der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und branchenspezifischer Normen.
- **Wettbewerbsvorteil**
 - Nachweis einer gelebten Qualitätskultur schafft Vertrauen und verbessert Marktchancen

4. Kernanforderungen der ISO 9001:2015

ISO/IEC 9001:2015 orientiert sich an der **High-Level-Structure (HLS)**, die sie mit anderen Managementsystem-Normen (z. B. ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001) teilt. In diesem Rahmen behandelt **Kapitel 4** („Kontext der Organisation“) die relevanten internen und externen Faktoren, um den Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems festzulegen. **Kapitel 5** („Führung“) fordert das Engagement der obersten Leitung, eine Qualitäts- oder Unternehmenspolitik sowie klare Zuständigkeiten. In **Kapitel 6** („Planung“) werden Risiken und Chancen bewertet und Ziele sowie Maßnahmen definiert.

Daran schließt sich **Kapitel 7** („Unterstützung“) an, das unter anderem Ressourcen, Kompetenz, Schulungen und die Dokumentenlenkung regelt. **Kapitel 8** („Betrieb“) fokussiert auf die praktische Umsetzung der Prozesse und deren Steuerung, etwa von der Entwicklung über die Produktion bis zum Service.

Kapitel 9 („Bewertung der Leistung“) definiert Monitoring, interne Audits, Managementbewertungen sowie Kennzahlen für die Prozessqualität. Schließlich legt **Kapitel 10** („Verbesserung“) den Schwerpunkt auf den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) und Korrekturmaßnahmen, um langfristig eine **höhere Qualität** zu erreichen

5. Der Weg zum Zertifikat

Um ein **ISO-9001-Zertifikat** zu erlangen, beginnen Unternehmen häufig mit einer **Gap-Analyse**, in der sie ihre bestehenden Prozesse und Dokumentationen mit den Normanforderungen vergleichen. Aufbauend auf den Ergebnissen wird das Qualitätsmanagementsystem **aufgebaut** oder **angepasst** – beispielsweise durch das Definieren klarer Rollen, die Einführung von Prozesslandkarten oder durch spezifische Kennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs).

Nach der **Implementierung** folgen **Mitarbeiterschulungen**, um ein gemeinsames Qualitätsverständnis im Unternehmen zu schaffen. Ein **internes Audit** deckt eventuelle Lücken oder Non-Conformities auf, die vor dem **Zertifizierungsaudit** durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle beseitigt werden können. Das Zertifikat hat üblicherweise drei Jahre Gültigkeit, vorausgesetzt, das QMS besteht die jährlichen **Überwachungsaudits** und wird kontinuierlich weiterentwickelt.

6. Praxisbeispiele und Erfolgsfaktoren

Unternehmen verschiedener Größe und Branche haben gezeigt, dass ein **systematisches Qualitätsmanagement** nach ISO 9001 erhebliche Vorteile bietet. Ein klassisches Beispiel ist die **Reduktion von Fehlerquoten** in der Produktion oder bei der Dienstleistungserbringung durch definierte **Prüfprozesse**, regelmäßige Mitarbeiterschulungen und eine offene **Fehlermeldekultur**.

Erfolgsentscheidend sind eine **ganzheitliche Betrachtung** der Prozesse, das **Engagement** der Geschäftsleitung und eine **Kultur der kontinuierlichen Verbesserung**, bei der jedes Teammitglied Vorschläge zur Optimierung machen kann. So wird Qualitätsmanagement zu einem **zentralen Bestandteil** der Unternehmensphilosophie und trägt nachhaltig zum Erfolg bei.

7. Fazit und Ausblick

ISO 9001:2015 ist nicht nur ein **formales Regelwerk**, sondern ein **starker Leitfaden**, mit dem Unternehmen ihre **Prozessqualität** langfristig und systematisch erhöhen können. Angesichts globaler Wettbewerbssituationen, steigender Kundenerwartungen und komplexer Lieferketten ist ein strukturiertes Qualitätsmanagement mittlerweile unverzichtbar.

Die Norm berücksichtigt nicht nur technische Aspekte, sondern auch **organisatorische** und **menschliche** Faktoren, die für die **Kundenzufriedenheit** und **Mitarbeiterbindung** entscheidend sind. Mit regelmäßigen (internen und externen) **Audits** und einem **kontinuierlichen Verbesserungsprozess** lassen sich Neuerungen schnell umsetzen. Eine Zertifizierung nach ISO 9001:2015 zeigt klar: **Qualität** steht im Mittelpunkt – zum Nutzen von Kunden, Mitarbeitenden und Partnern

8. Ihr Beitrag - unsere Unterstützung

Verstehen und Vorbereiten

1. Ihr Beitrag

IST-Analyse / Gap-Analyse

- Wo stehen wir aktuell im Umweltmanagement? Welche Prozesse, Dokumentationen und Kennzahlen gibt es bereits?
- Welche Lücken oder Verbesserungspotenziale bestehen im Vergleich zu den Anforderungen von ISO 50001?

Ziele definieren

- Welche konkreten Qualitätsziele wollen wir erreichen (z. B. Reduktion der Reklamationsquote)?
- Abstimmung mit der Unternehmensstrategie und möglichen Kundenanforderungen

Ressourcen & Projektteam bereitstellen

- Wer ist für die Umsetzung verantwortlich (z. B. QM-Manager, Prozessverantwortliche)?
- Welche personellen, finanziellen und zeitlichen Ressourcen stehen zur Verfügung?

Kommunikation & Einbindung

- Einbindung aller Stakeholder (Mitarbeitende, Management, ggf. Lieferanten) in den Prozess.
- Offenlegung des Zwecks, der Ziele und des Ablaufs für größtmögliche Transparenz

2. Unsere Unterstützung

Projektplanung & Strukturierung

- Erstellung eines Projektfahrplans, Festlegung von Meilensteinen und Verantwortlichkeiten.
- Methodenkompetenz (Best-Practice-Ansätze, Vorlagen Prozessdokumentation)

Gap-Analyse & Handlungsempfehlungen

- Identifikation von Abweichungen zu ISO 9001.
- Priorisierung der Maßnahmen zur Schließung erkannter Lücken

Schulungen & Workshops

- Sensibilisierung der Führungskräfte und Mitarbeitenden für Qualitätsaspekte.
- Vermittlung der Normanforderungen und deren Bedeutung für den betrieblichen Alltag.

Change Management & Kommunikation

- Beratung bei der Einbindung aller Beteiligten, um Akzeptanz und Motivation zu fördern.
- Entwicklung einer Kommunikationsstrategie für eine erfolgreiche Einführung.

Überprüfen und zertifizieren

1. Ihr Beitrag

Internes Audit

- Aufbau eines internen Audit-Teams oder Beauftragung externer Auditoren, die Prozesse, Dokumentationen und Maßnahmen überprüfen.

Der Weg zur ISO 9001:2015

- Identifikation von Abweichungen und Potenzialen für Verbesserungen (Non-Conformities, fehlende Nachweise).

Maßnahmenmanagement

- Konsequente Umsetzung der im internen Audit festgestellten Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen.
- Dokumentation, wer was bis wann umsetzt (Action Tracking).

Zertifizierungsprozess koordinieren

- Auswahl und Beauftragung einer akkreditierten Zertifizierungsstelle.
- Terminabsprachen, Bereitstellung aller notwendigen Nachweise und Ansprechpartner.

2. Unsere Unterstützung

Auditbegleitung & Checklisten

- Fachliche Unterstützung beim internen Audit (Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung).
- Entwicklung oder Bereitstellung geeigneter Audit-Checklisten spezifisch für ISO 9001

Korrekturmaßnahmen priorisieren

- Gemeinsame Definition und Priorisierung der notwendigen Schritte, um Normanforderungen zu erfüllen.
- Beratung zu geeigneten Lösungen, Beispielen aus der Praxis.

Zertifizierungspartner

- Empfehlung und Vermittlung passender Zertifizierungsgesellschaften.
- Begleitung während des Zertifizierungsaudits (z. B. Rolle als QMB (wird nicht mehr gefordert))

Abweichungsmanagement

- Unterstützung bei der Beseitigung von Non-Conformities, inkl. Dokumentation und Nachweisführung.
- Schnelle Reaktion, falls Korrekturmaßnahmen vor dem finalen Auditnachweis noch unvollständig sind.

Kontinuierliche Verbesserung

1. Ihr Beitrag

Kennzahlen & Monitoring

- Regelmäßige Erfassung von Qualitäts-KPIs (z. B. Reklamationsquote, Durchlaufzeiten).
- Analyse von Trends und Ableitung neuer Maßnahmen oder Ziele.

Offene Kommunikationskultur

- Förderung einer Lernkultur, in der Mitarbeitende Probleme oder Verbesserungsideen ohne Angst melden können.
- Regelmäßige Feedbackrunden zur Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen.

Anpassung an Veränderungen

- Reagieren auf organisatorische Änderungen (z. B. neue Technologien, Umstrukturierungen, Lieferantenwechsel).
- Laufende Aktualisierung von Prozessen und Dokumentationen.

Managementbewertung

- Durchführung regelmäßiger Reviews mit der Geschäftsleitung: Erfolgskontrolle, Festlegung neuer Ziele.
- Nutzung der Ergebnisse für strategische Entscheidungen (z. B. Budget für Prozessoptimierungen)

2. Unsere Unterstützung

Performance Review & Auditunterstützung

- Hilfestellung bei der Auswertung von Qualitäts-KPIs und internen Auditberichten.
- Best Practices zur Prozessoptimierung und Ressourceneffizienz.

Fortlaufende Beratung

- Updates zu gesetzlichen Änderungen und neuen Anforderungen in ISO 9001:2015.
- Empfehlungen für technologische oder organisatorische Verbesserungen, Reduktion Fehlerkosten.

Schulungsbedarf identifizieren

- Erkennen von Wissenslücken (z. B. Prozessmanagement, Fehleranalyse).
- Organisation von Auffrisch- oder Vertiefungsseminaren

(Re-)Zertifizierung begleiten

- Vorbereitung auf Überwachungsaudits, Umsetzung neuer Normenupdates.
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems

9. Exzellenz durch Standards

SMCT MANAGEMENT concept unterstützt Unternehmen bundesweit dabei, nachhaltige Erfolge durch den Einsatz von Normen und Best Practices zu erzielen. Wir helfen Ihnen, resilient zu bleiben und auf wechselnde Anforderungen zu reagieren – ob steigende **Kundenerwartungen**, neue **Marktanforderungen** oder technologische Neuerungen. So legen Sie den Grundstein für langfristiges Wachstum und Erfolg durch ein effizientes und zukunftsfähiges **Qualitätsmanagement** nach ISO 9001:2015.

Tipp: Führen Sie mit unserer Checkliste eine erste Selbsteinschätzung durch, um schnell einen Überblick über den aktuellen Reifegrad Ihres Qualitätsmanagementsystems zu erhalten.