



ISO 9001
Jedes Detail zählt
Ihr Leitfaden zur Implementierung

bsi.

...making excellence a habit.™

Hintergrund

ISO 9001 ist weltweit der bekannteste Standard für Qualitätsmanagement-Systeme, bei dem die Kundenzufriedenheit absolut im Vordergrund steht. In jeder Branche, von der herstellenden Industrie bis hin zum Dienstleistungssektor, profitieren Unternehmen von der Zusammenarbeit mit BSI, um die Prinzipien des Qualitätsmanagements einzuführen. Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems führt zu einer effizienteren Arbeitsweise, einer besseren Kostenkontrolle und einer schnellen und effektiveren Umsetzung neuer Arbeitspraktiken.

In diesem Leitfaden erfahren Sie ausführlich, wie Sie ISO 9001 so einführen, dass die Norm für Ihr Unternehmen funktioniert. Unsere Palette an Serviceleistungen, von Schulungen bis hin zu Software-Lösungen, macht uns zu dem perfekten Partner auf Ihrem Weg zur Zertifizierung. Verschaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil - mit Hilfe von BSI.



So finden Sie den Weg zu Ihrem Qualitätsmanagement

ISO 9001 muss für Ihr Unternehmen funktionieren. Sie erzielen die besten Ergebnisse, wenn Sie sicherstellen, dass das System zu Ihnen passt. Das Managementsystem sollte für Ihr Unternehmen nur Vorteile bringen. Es liegt in Ihrer Hand, wie weit sich das System Ihren Bedürfnissen anpasst.

Ihr System sollte dokumentieren, wie Sie kontinuierlich Produkte liefern und Serviceleistungen erbringen, um die Ansprüche Ihrer Kunden zu erfüllen. Dies betrifft sämtliche Aufgaben und Aktivitäten, die im Unternehmen erfolgen, damit Ihr Produkt an den Kunden geliefert oder Ihre Serviceleistung für diesen erbracht werden kann. Eine stete Überprüfung des Systems ist notwendig, um eine optimale Leistung, sowie die Erfüllung zukünftiger Anforderungen sicherzustellen.

Für den Erfolg der Umsetzung, ist es wichtig, ein Projektteam aufzustellen und dafür zu sorgen, dass Sie mit allen Mitarbeitern kommunizieren. Gewinnen Sie die Unterstützung und das Engagement aller für das Projekt. Jedem sollte bekannt sein, warum Sie das System implementieren und welche Vorteile dies für das Unternehmen bringt.

Im ersten Schritt sollten Sie sich mit dem Standard und mit der vorliegenden Aufgabe vertraut machen. Der Kauf eines Exemplars des Standards ist empfehlenswert, da Sie dadurch viele Informationen und einen Leitfaden für die Implementierung erhalten.

Mehr über die Standards und Publikationen von BSI unter bsigroup.de



* 2011 Überprüfung der Aktienpreise über einen Zeitraum von 10 Jahren durch BSI, Vergleich von nach ISO 9001 zertifizierten Unternehmen mit einem Leitindex.
** 2011 ASG Forschung, BSI Umfrage zu Vorteilen 2011 + BSI Umfrage zur Kundenzufriedenheit 2012.

ISO 9001 verstehen

ISO 9001 wurde für große und kleine Unternehmen entwickelt, unabhängig von Produkten und Serviceleistungen, und kann das Rückgrat für einen erfolgreicherer Geschäftsbetrieb sein. An dieser Stelle erläutern wir einige Grundlagen und wie ISO 9001 zu Ihrem Vorteil implementiert wird.

Ein Management-System ist die Art und Weise, wie ein Unternehmen mit seinen Prozessen, Mitarbeitern und sonstigen Ressourcen umgeht, damit die Produkte oder Serviceleistungen ihre Ziele erreichen und die Anforderungen des Kunden erfüllen. So könnte zum Beispiel Ihr Zielsetzung sein, sicher zu stellen, dass Sie für Ihre Kunden Qualitätsprodukte herstellen oder gesetzliche Bestimmungen einhalten. Das System sollte flexibel sein, sich Ihrem Geschäftsbetrieb anpassen können und Sie dabei unterstützen, die stete Verbesserung zu einem festen Bestandteil Ihrer Unternehmenskultur werden zu lassen.

ISO 9001 bietet eine Reihe von Anforderungen für ein Qualitätsmanagement-System und stellt die internationale Best Practice für Qualitätsmanagement dar. Es ist um acht Managementgrundlagen herum aufgebaut, die sämtliche Bereiche und Beteiligte steuern und informieren.

Dazu gehören:

Konzentration auf den Kunden

Machen Sie sich mit aktuellen und zukünftigen Anforderungen von Kunden vertraut. Sie sollten deren Ansprüche erfüllen und danach streben, ihre Erwartungen zu übertreffen.

Unternehmensführung

Führungskräfte sind für die Festlegung der Unternehmensziele verantwortlich und sorgen für eine Umgebung, in der Menschen effektiv arbeiten können.

Einbeziehung der Mitarbeiter

Jeder Mitarbeiter Ihres Unternehmens trägt wesentlich zu dessen Erfolg bei. Durch eine vollständige Einbeziehung können ihre Fähigkeiten zum maximalen Vorteil aller Beteiligten genutzt werden.

Herangehensweise an den Prozess

Sind Aktivitäten mittels klarer Geschäftsprozesse erkannt, verstanden, gemanagt und erbracht, so ist es wahrscheinlicher, dass Sie Ihre Zielsetzungen erreichen.

Management als System

Wenn Sie zusammenhängende Prozesse als ein System erkennen, verstehen und managen, hilft dies, Ihre Ziele und Zielsetzungen zu erreichen.

Kontinuierliche Verbesserung

Die ständige Verbesserung Ihres Unternehmens stellt sicher, dass sich Ihre Leistung im Laufe der Zeit steigert und anpasst, um auf zukünftige Herausforderungen reagieren können.

Sachgerechte Herangehensweise an die Entscheidungsfindung

Effektive Entscheidungen basieren auf realen Daten und Informationen. Dies hilft Ihnen dabei, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Für beide Seiten vorteilhafte Beziehungen zu Lieferanten

Ihre Lieferanten können für Ihr Unternehmen von wesentlicher Bedeutung sein. Um Wertschöpfung für beide Unternehmen zu erreichen ist wichtig, auf eine für beide Seiten günstige Weise eng zusammenzuarbeiten.

„Wir sind sehr stolz darauf, dass wir durch die ISO 9001 Zertifizierung bei BSI unseren Mitarbeitern, Mitgliedern und Reisepartnern gegenüber unser Engagement bestätigt haben.“

Emma Tickle, Avios CC Global Support Divisional Manager, Avios UK



Die Grundsätze verstehen

Der Zyklus des Planen-Machen-Prüfen-Handelns (PMPH) stellt das Funktionsprinzip aller ISO Standards für Managementsysteme dar, einschließlich ISO 9001. Wenn Sie diesem Zyklus folgen, können Sie die Effektivität Ihres Unternehmens effizient managen und kontinuierlich verbessern.

Planen

Setzen Sie Ziele und entwerfen Sie Ihre Pläne (analysieren Sie die aktuellen Systeme Ihres Unternehmens, setzen Sie allgemeine Ziele sowie Zwischenziele zur Überprüfung und entwickeln Sie Maßnahmen, um diese zu erreichen).

Prüfen

Messen und überwachen Sie die tatsächlichen Ergebnisse hinsichtlich Ihrer geplanten Ziele.

Machen

Setzen Sie Ihre Pläne in die Tat um.

Handeln

Korrigieren und verbessern Sie Ihre Pläne, um Ihr Ziel zu erreichen und zu übertreffen.

Ob Sie nun als Geschäftsführer die Richtung des Unternehmens vorgeben oder sich als Mitarbeiter auf eine spezifische Aufgabe konzentrieren, der PMPH-Zyklus ist sehr hilfreich, um eine stete Verbesserung zu erzielen.



Planen – Verantwortung der Geschäftsleitung

Die oberste Geschäftsleitung muß sich an der Entwicklung beteiligen und in die Implementierung Ihres Qualitätsmanagement-Systems eingebunden sein. Dieser Bereich von ISO 9001 gibt Ihnen ein leistungsstarkes Tool für Ihre Planung.

Diese individuellen Erfordernisse leiten Führungskräfte durch die folgende Aktivität:

Konzentration auf den Kunden

Finden Sie heraus, was die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden sind. Dies kann durch Feedback-Umfragen oder durch ein Gespräch mit einigen der wichtigsten Kunden erfolgen.

Zielsetzungen

Setzen Sie messbare Ziele für das Unternehmen, die Ihnen dabei helfen, die Absichten der Qualitätsrichtlinie zu erreichen.

Systemüberprüfung

Überprüfen Sie den Betrieb Ihres Systems regelmäßig und nehmen Sie die notwendigen Verbesserungen vor. Stellen Sie sicher, dass alle entsprechenden Ressourcen verfügbar sind.

Qualitätsrichtlinie

Verwenden Sie die erhaltenen Informationen für die Festlegung einer Qualitätsrichtlinie, die relevant und auf Ihr Unternehmen anwendbar ist.

Planung des Systems

Teilen Sie Zuständigkeiten zu und führen Sie effektive Prozesse ein, um Ihre Ziele zu erreichen



„Unsere Mitarbeiter haben die Implementierung einer einheitlichen und dokumentierten Herangehensweise begrüßt. Es ist ganz offensichtlich, dass das Management-System Mehrwert für unsere tägliche Arbeit schafft. ISO 9001 führt zu ständigen Verbesserungen, und als Folge sind wir in der Lage, unser Unternehmen effektiver und effizienter zu führen.“

Suzanne Ralton, Geschäftsführerin
Agua Fabrics Ltd



Planen – Ressourcen-Management

Der Bereich Ressourcen-Management stellt im Standard sicher, dass Sie die für die Durchführung und Verbesserung des Systems benötigten Ressourcen überprüfen und zur Verfügung stellen.

Zu den Ressourcen gehören drei Aspekte: **Mitarbeiter**, **Infrastruktur** und **Arbeitsumfeld**.

Mitarbeiter

- Entscheiden Sie, welche Kompetenzen und Fähigkeiten im Unternehmen benötigt werden.
- Befassen Sie sich anschließend mit den vorhandenen Mitarbeitern und stellen Sie fest, wo Lücken bei den bestehenden Kompetenzen existieren.
- Schließen Sie diese Lücken durch Schulungen und Coaching, oder ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, ihre Kenntnisse selbst zu vertiefen.
- Bestimmen Sie danach, wie effektiv Ihnen die ergriffenen Maßnahmen dabei geholfen haben, die für das Unternehmen erforderliche Kompetenz zu erreichen.
- Durch diese Methode wissen Sie stets, ob die von Ihnen angebotenen Schulungen tatsächlich einen Mehrwert für Ihr Unternehmen schaffen und zu den Zielen beitragen.

Infrastruktur

Dazu gehören Anlagen und Ausrüstung, die Sie für eine effektive Leistung brauchen. Zu Beginn bestimmen Sie, was benötigt wird, stellen diese Dinge zur Verfügung und sorgen dafür, dass Sie regelmäßige Überprüfungen durchführen.

Arbeitsumfeld

Hier beschäftigen Sie sich mit den Arbeitsbedingungen und gewährleisten, dass diese angemessen sind, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Auch hier müssen Sie dafür sorgen, dass regelmäßige Prüfungen stattfinden.



Machen – Realisierung von Produkten oder Serviceleistungen

Sie verfügen nun über das Engagement und die Richtungsvorgabe durch die Geschäftsleitung sowie über die notwendigen Ressourcen, um die gewünschten Ziele zu erreichen.

ISO 9001 bietet Ihnen auch eine Reihe an Anforderungen für das Management der anfallenden Aufgaben. Beginnen Sie die Planung mit dem Punkt, an dem der Kunde Sie um etwas bittet, bis hin zur Lieferung (und darüber hinaus, falls notwendig).

Üblicherweise beinhaltet dies die Bestimmung der Prozesse für folgende Bereiche

- Vertrieb
- Design und Entwicklung
- Einkauf
- Produktion / betriebliche / servicebezogene Tätigkeiten
- Lieferung

Keine Sorge, falls nicht alle der hier genannten Themen auf Sie zutreffen.

Denn ISO 9001 wurde für alle Arten von Unternehmen entwickelt. Konzentrieren Sie sich einfach auf die für Sie relevanten Bereiche. Versichern Sie sich in jeder Phase, dass die Mitarbeiter Kenntnis von ihrer Rolle haben und in der Lage sind, Aufgaben entsprechend der geschäftlichen Richtlinien und Verfahren auszuführen.

„Wenn man an Qualität denkt, dann ist das British Standards Institution der Maßstab.“

Tony Peters,
Leiter Vertrieb und Marketing,
Shades of Comfort

Prüfen und Handeln – Maßnahmenanalyse und Verbesserung

Hören Sie nicht nach der erfolgten Lieferung an Ihre Kunden auf! Setzen Sie Ihre Arbeit fort und finden Sie heraus, ob die Kunden zufrieden sind. Messen Sie die Leistung des Systems, analysieren Sie die Ergebnisse und halten Sie fest, welche Bereiche zu verbessern sind. Auch hier gibt Ihnen der Standard eine Reihe von Erfordernissen vor, um diese Verbesserungen mittels bewährter Techniken zu erreichen.

Kundenzufriedenheit

Dazu gehört die Nachverfolgung der Wahrnehmung des Kunden. Das bedeutet nicht, dass Sie Ihren Kunden Fragebögen zusenden müssen. Es gibt viele Möglichkeiten. Wenden Sie diejenige an, die am Besten zu Ihrem Unternehmen passt.

Beobachtung und Messung von Produkten und Prozessen

Individuelle Prozesse treiben das System an und es ist wichtig, dass sie effektiv und effizient sind. Auch Produkte sollten Messungen unterworfen und kontrolliert werden um sicherzustellen, dass sie die Ansprüche der Kunden erfüllen.

Datenanalyse

Die effektive Anwendung des Standards liefert Daten zur Effizienz Ihrer Systeme. Verwenden Sie diese Daten, um Verbesserungen durchzuführen.

Interne Prüfung

Führen Sie Überprüfungen Ihres Systems durch um sicherzustellen, dass alles planmäßig verläuft.

Kontrolle fehlerhafter Produkte

Falls etwas schief läuft, sollten Verfahren existieren, die dafür sorgen, dass das Problem entsprechend kontrolliert und behandelt wird.

Kontinuierliche Verbesserung

Eine der wesentlichen Zielsetzungen des Standards ist die Sicherstellung, dass Ihr Unternehmen besser wird. Die Verwendung der Analyseergebnisse wird Ihnen helfen festzustellen, wo dies möglich ist.



10

Tipps, wie ISO 9001 für Sie effektiv wird

- 1 Das Engagement der obersten Geschäftsleitung ist für eine erfolgreiche Einführung des Systems unabdinglich. Sorgen Sie dafür, dass die hochrangigen Führungskräfte aktiv eingebunden sind, genehmigen Sie Ressourcen und einigen Sie sich auf die Kernprozesse des Geschäftsbetriebs.
- 2 Überprüfen Sie vorhandene Systeme, Verfahren und Prozesse. Vergleichen Sie diese mit den Anforderungen, die ISO 9001 an Sie stellt. Vielleicht werden Sie überrascht sein, wie viel Sie bereits tun. Der Standard erlaubt Ihnen das beizubehalten, was für Sie funktioniert und den Rest zu vervollkommen.
- 3 Stellen Sie sicher, dass interne Kommunikationskanäle und -prozesse gut funktionieren. Es ist wichtig, Mitarbeiter einzubinden und über alle Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten.
- 4 Befassen Sie sich mit der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen. Die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen sollten nicht isoliert voneinander arbeiten, sondern als Team. Zum Vorteil der Kunden und des Unternehmens.
- 5 Beachten Sie, welchen Einfluss die Einführung dieses Systems auf Ihre Kunden und Lieferanten hat. Sprechen Sie mit Ihnen, um einen Einblick zu erhalten, wie Ihre Serviceleistungen wahrgenommen werden und welche Verbesserungen sinnvoll wären.
- 6 Erstellen Sie einen klar strukturierten Plan über Tätigkeiten und Zeiträume, der der gesamten Belegschaft mitgeteilt wird. Sorgen Sie dafür, dass sich alle mit diesen Tätigkeiten und Zeiträumen und ihrer jeweiligen Rolle im Rahmen der Umsetzung vertraut machen.
- 7 Die Art und Komplexität Ihrer Dokumentation hängt von der Art und Komplexität Ihres Unternehmens ab. ISO 9001 legt nur sechs erforderliche Verfahren fest. Was Sie darüber hinaus anwenden, bleibt Ihnen überlassen.
- 8 Gestalten Sie die Vorbereitung auf ISO 9001 angenehm und amüsant. Das erhöht die Motivation.
- 9 Schulen Sie Ihre Belegschaft, damit diese Prüfungen des Systems durchführen kann. Überprüfungen können die Entwicklung und das Verständnis des einzelnen Mitarbeiters fördern und wertvolles Feedback zu eventuellen Problemen und Möglichkeiten für Verbesserungen liefern.
- 10 Und zu guter Letzt: Sollten Sie den Eindruck haben, dass Sie etwas nur des Standards willen machen und sich dadurch für das Unternehmen kein Mehrwert ergibt – dann überlegen Sie, ob es wirklich notwendig ist. In neun von 10 Fällen ist die Antwort nein.

„Unser integriertes Management-System gilt auch weiterhin bei unseren Kunden und Konkurrenten als ein Best Practice-Leitfaden für die Branche. Die von uns für die Registrierung aufgegriffenen Disziplinen waren für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens entscheidend.“

Rob Norwell, UK Compliance Manager
Stralfors Plc

„WAYC ist stolz darauf, ein „Nr. 1“-Dienstleister für junge Leute in Warwickshire zu sein. Dieser Status wird durch die ISO 9001 Zertifizierung noch betont, was unsere Position aus der Sicht möglicher Spender aufwertet, wenn sie eine Unterstützung unserer Arbeit in Erwägung ziehen.“

Chris Cox, Treuhandsvorsitzender
Warwickshire Association of Youth Clubs

„Wir entwickeln uns kontinuierlich weiter, um unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Die ISO Zertifizierung bei BSI sorgt dafür, dass wir ständig engagiert an der Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Serviceleistungen arbeiten. Darüber hinaus steht sie als Nachweis für unsere Herangehensweise an Qualität, so dass wir die Anforderungen des Fragebogens zur Vorab-Beurteilung erfüllen.“

Neil Bancroft, Manager Optimierung Service
Peaks and Plains Housing Trust

Die **wichtigsten Schritte** für die ISO 9001 Zertifizierung

1

Kontaktaufnahme

Wir können Ihre Bedürfnisse besprechen und Ihnen die für Sie besten Serviceleistungen empfehlen. Als nächstes erhalten Sie von uns einen Kostenvoranschlag mit Angaben zum benötigten Zeitaufwand.

2

Ausfüllen des BSI-Anmeldeformulars

Sobald wir Ihr ausgefülltes Formular erhalten haben, teilen wir Ihnen einen Kundenmanager zu, der während des gesamten Prozesses – und darüber hinaus – Ihr direkter Ansprechpartner ist. Unsere Kundenmanager verfügen über hervorragende Kenntnisse Ihrer Branche und unterstützen Sie auf Ihrem Weg hin zur Beurteilung und Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagement-Systems.

3

Die notwendigen Fähigkeiten der Mitarbeiter sicherstellen

Ob Sie nun ein Management-System implementieren oder Ihre allgemeine Wahrnehmung des Standards steigern möchten, wir bieten Ihnen eine Reihe von Workshops, Seminaren und Lehrgängen an.

4

Analyse von Lücken um sicherzustellen, dass Sie auf dem richtigen Weg sind

Wir können eine optionale Lückenanalyse – auch Vorab-Beurteilung genannt – Ihres bestehenden Management-Systems im Vergleich zu den Erfordernissen des Standards durchführen und dabei alle Versäumnisse und Schwächen feststellen, die vor einer formellen Bewertung zu korrigieren sind.

5

Formelle Bewertung zur Erteilung Ihres ISO 9001 Zertifikats

Wir führen eine zweistufige Beurteilung durch. Zuerst eine anfängliche Prüfung Ihres Management-Systems im Vergleich zu ISO 9001, wobei wir Versäumnisse oder Schwächen erkennen, die vor Stufe 2 zu beheben sind, in der wir eine vollständige Bewertung vornehmen.

6

Zertifizierung und darüber hinaus – werben Sie für Ihr Zertifikat und Ihr Unternehmen

Sobald die Beurteilung erfolgreich abgeschlossen wurde, stellen wir für Sie ein Zertifikat über die Registrierung aus, aus dem der Umfang Ihres Managements-Systems klar hervorgeht. Das Zertifikat ist für die Dauer von drei Jahren gültig. Ihr Gutachter wird Sie regelmäßig besuchen, um Ihnen dabei zu helfen, dafür zu sorgen, dass Sie die Bestimmungen des Standards auch weiterhin einhalten und dass Ihre Systeme kontinuierlich verfeinert werden.

BSI **unterstützt** Sie bei jedem Ihrer Schritte

BSI hält Sie auf dem Laufenden

Die Publikationen von BSI basieren auf einer umfangreichen Expertise über alle Branchen. Dies ist besonders hilfreich, wenn Sie noch am Anfang stehen. Standards und Publikationen sind einzeln erhältlich, und zwar als Satz oder als Teil eines Jahresabonnements.

Die wichtigsten ISO 9000 Publikationen:

ISO 9000

Beschrieben werden die Grundlagen des Qualitätsmanagements zusammen mit einer Erklärung der Begriffe, die im Rahmen der ISO 9000 Qualitätsmanagement-Standards verwendet werden.

ISO 9001:2008

Das wichtigste Dokument. Erläutert werden die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System.

ISO 9004

Ein Leitfaden für Unternehmen, um mit einer Herangehensweise an das Qualitätsmanagement nachhaltigen Erfolg zu erzielen. Für ISO 9004 wird keine Zertifizierung erteilt, jedoch unterstützt es Unternehmen bei der „Turboaufladung“ ihrer ISO 9001 Systeme.

BSI Schulung

BSI bietet eine Vielzahl von ISO 9001 Schulungen an. Unsere Einführungskurse stärken die allgemeine Wahrnehmung einer kundenorientierten Geschäftspraxis und unsere Implementierungs- und Prüfkurse können diese Kenntnisse noch vertiefen.

Wir gehören zu den führenden Anbietern von Schulungen, Informationen und Wissen im Hinblick auf Standards, Management-Systeme, Verbesserungen des Geschäftsbetriebs und die Erlangung behördlicher Genehmigungen für Produkte.

Wir verfügen über ein Team aus weltweit tätigen Tutoren, die die Kenntnisse, Fähigkeiten und das Handwerkszeug vermitteln können, die bzw. das Ihre Mitarbeiter benötigen, um Kompetenzstandards in Ihr Unternehmen einzubringen. Sie verfügen über umfangreiche Erfahrung in den Bereichen Schulung und Bewertung und kennen sich am besten damit aus, wie durch die Schulung derjenigen, die eine solche Veränderung bewirken können, Ihr Unternehmen transformiert werden kann – auf diese Weise wird aus unserer Erfahrung Ihre Sachkenntnis.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website [bsigroup.de/schulung](https://www.bsigroup.de/schulung), oder rufen Sie uns an **+49 69 2222 8 9229**.





Entropy™ Software

Beschleunigen Sie die Implementierungsdauer und verbessern Sie das kontinuierliche Management der Systeme.

Ob Sie nun am Anfang des Zertifizierungsprozesses stehen, momentan Managementsysteme einrichten oder die Zertifizierung bereits erhalten haben, die Sicherstellung, dass Sie das Optimale aus Ihrer Investition herausholen ist der wichtigste Antriebsfaktor für Ihren zukünftigen Erfolg.

Um aus der Zertifizierung tatsächliche, langfristige Vorteile zu ziehen, müssen Unternehmen die ständige Einhaltung eines Standards sicherstellen, damit dieser zur Gewohnheit wird. Als der Experte für Standards helfen wir von BSI unseren Kunden bei der kontinuierlichen Verbesserung und einer langfristige Kompetenz durch unsere innovative Softwarelösung Entropy™ Software.

Entropy™ Software von BSI ist eine leistungsstarke Managementlösung, die Kosten und Aufwand für ein vorausschauendes Management von Risiken, Leistung und Nachhaltigkeit signifikant senkt. Die Entropy™ Software entspricht den Anforderungen des ISO 9001 Standards für Qualitätsmanagement-Systeme und stellt Unternehmen die Werkzeuge zur Verfügung, die für die Handhabung wesentlicher Elemente von ISO 9001 im gesamten Unternehmen erforderlich sind – in einer einzigen Lösung.

Weltweit von Unternehmen jeglicher Größe verwendet, bietet die Entropy™ Software eine Reihe innovativer Leistungsmerkmale, die die Zeitspanne für die

Erlangung der Zertifizierung und den Zeitaufwand danach um durchschnittlich 50% verkürzen. Darüber hinaus treibt sie eine kontinuierliche Verbesserung von Managementsystemen voran, nach Erteilung der Zertifizierung.

Bestehend aus fünf Kernmodulen und einem Basissystem erlaubt es die Entropy™ Software Anwendern, eine beliebige Anzahl an Disziplinen ihrem Managementprozess hinzuzufügen und zu integrieren und stellt einen kompletten Rahmen für ein effektives Management von Risiken, Prüfungen, Leistungen, Vorfällen und Wissen im gesamten Unternehmen zur Verfügung.

Nutzen Sie Ihre Zertifizierung, um Ihr Unternehmen voranzubringen

Die unabhängige Prüfung durch BSI garantiert Ihnen und Ihren wichtigsten Interessengruppen, dass Ihr Qualitätsmanagement-System den Anforderungen von ISO 9001 entspricht.

Vor den formellen Prüfungen für die Zertifizierung kann BSI eine Lücken-Analyse (eine Überprüfung der Situation in Ihrem Unternehmen im Vergleich zu den Erfordernissen des Standards) durchführen, um diejenigen Bereiche festzustellen, die in Angriff genommen werden müssen, damit die Zertifizierung reibungslos erfolgen kann.

Wenn Ihre Zertifizierung durch BSI erfolgt ist, verfügen Sie über ein weltweit anerkanntes Alleinstellungsmerkmal für ihren Markt. BSI unterstützt Sie auch dabei, diese Leistung bekannt zu machen.

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Internetseite **bsigroup.de** oder rufen Sie uns an unter **+49 69 2222 8 9200** um Ihren Weg hin zu einem erfolgreicherem Unternehmen zu beginnen.

Wir kennen ISO 9001 genau: BSI hat den Originalstandard entwickelt.

BSI...

- Hat den Originalstandard entwickelt und ist führend in dessen Weiterentwicklung
- Verfügt über die am besten ausgebildeten Gutachter
- Bietet die umfangreichste Auswahl an unterstützenden Lösungen auf dem Markt
- Ist die führende Zertifizierungsstelle im Vereinigten Königreich, in den USA und in Korea
- Betreut weltweit mehr als 70.000 Kunden
- Ist international wie kein zweites Unternehmen für seine Kompetenz renommiert

bsi.

BSI Group Deutschland GmbH
Hanauer Landstraße 115
60314 Frankfurt am Main
Deutschland

T: +49 69 2222 8 9200
E: info.de@bsigroup.com
bsigroup.de

Die in dieser Broschüre genannten Handelsmarken (z. B. das BSI-Logo oder der Begriff "KITEMARK") sind eingetragene und nicht eingetragene Warenzeichen im Besitz der British Standards Institution in Großbritannien und in einigen anderen Ländern auf der ganzen Welt.

