



## Interne Schulung DIN EN ISO 9001:2015

**UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW**

- Sofort im Bilde mit professionellen Schulungsunterlagen
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Aktuell durch regelmäßige Updates

## Nutzungsbedingungen von Fachinformationen

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## **Hinweise zur Anpassung der Präsentation:**

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Löschen Sie nicht gewünschte Folien, indem Sie in der Leiste „Präsentationsansichten“ „Normal“ anklicken und die zu löschende Folien (linke Spalte) mit der rechten Maustaste markieren und aus dem Kontextmenü „Folie löschen“ wählen.
2. In der Leiste „Ansicht“, Gruppe „Masteransichten“ und „Folienmaster“ können Sie den Folienmaster öffnen und das Design der Folien entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
3. Das Logo löschen Sie, indem Sie es markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Ein neues Logo fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „aus Datei“ ein.
5. Alternativ zum Löschen der nicht benötigten Folien können Sie diese in der Präsentation ebenso verbergen, indem Sie diese in der Folienansicht (linke Spalte) mit der rechten Maustaste markieren und aus dem Kontextmenü „Folie ausblenden“ wählen.

## Hinweise zur Vorführung der Präsentation:

Viele der Folien besitzen eine Animation. Diese können Sie verändern, indem in der Leiste „Animationen“, Gruppe „erweiterte Animation“ den Button „Animationsbereich“ auswählen. Zur Vorführung der Präsentation genügt alternativ die Taste „F5“.

Hinweis: Unter „Bildschirmpräsentation“ - „Bildschirmpräsentation einrichten“ können Sie durch Aktivieren des Feldes „Präsentation ohne Animation“ diese Option ausschalten.

## Hinweise zum Ausdruck von Unterlagen:

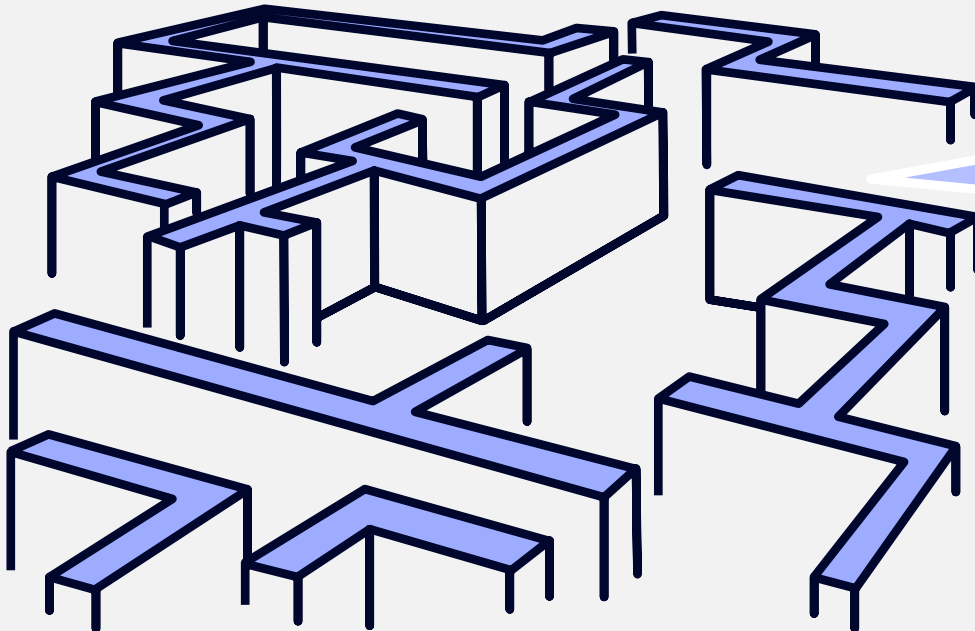
Sie Können die Unterlagen in unterschiedlicher Form zur Verfügung stellen:

- **Folienausdruck**  
(Dargestellt wird nur der Folieninhalt, jeweils eine Folien pro Seite)
- **Handzettel**  
(Dargestellt wird nur der Folieninhalt. Die Anzahl der Folien pro Seite ist im Druckmenü definierbar)
- **Notizseite**  
(Dargestellt wird der Folieninhalt auf der Hälfte der Seite, jeweils eine Folien pro Seite. Zusätzlich wird der Erläuterungstext des Notizfeldes unterhalb der Folien wiedergegeben)
- **Gliederungsansicht**  
(Dargestellt werden die Folien als Symbol und die Folienüberschriften)

# Trainerleitfaden

	Zeitbedarf (ca.)	
1. Was genau ist die ISO 9001?	06 Folien	30 min.
2. Wozu benötigen gerade wir die ISO 9001?	07 Folien	35 min.
3. Die vier Prinzipien der ISO 9001	13 Folien	65 min.
4. DIN EN ISO 9001 im Überblick und die tägliche Arbeit	20 Folien	100 min.
5. Die häufigsten Missverständnisse zur ISO 9001	08 Folien	40 min.
	<b>Summe (netto):</b>	<b>270 min.</b>

## So finden Sie den richtigen Zugang ...



**... zur DIN EN ISO  
9001:2015**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## Interne Schulung DIN EN ISO 9001:2015

Ziele und Inhalte der QM-Norm

05.01.2022

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

1. **Was genau ist die ISO 9001?**  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

2. **Wozu benötigen gerade wir die ISO 9001?**

3. **Die vier Prinzipien der ISO 9001**

4. **ISO 9001 im Überblick und die tägliche Arbeit**

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

5. **Die häufigsten Missverständnisse zur ISO 9001**  
**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## Was genau ist die ISO 9001?

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

wertstrom  
 Riisiko  
 pdca  
 deming  
 benchmarking  
 5S  
 infrastruktur  
 wissensmanagement  
 null fehler programm  
 kontext der organisation  
 kprueckverfolgbarkeit  
 managementsystem  
 interessierte parteien  
 iso-norm  
 qualitaetsziele  
 soziale zi

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

• Was steckt hinter dem Begriff DIN EN ISO 9001 ?

• Wieder so eine unnötige Gleichmacherei ?

• Was genau will diese Norm ?



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Mitglied einer Normenfamilie, die nicht die Qualität an sich "normt", sondern

den Rahmen auf dem Weg zur Qualität!

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

## Was genau ist die ISO 9001?

## Zusammenwirken der Einzelnormen der ISO 9000-Familie

Eine Qualitätsmanagementnorm beschreibt, welchen Anforderungen das Management genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen:

- Umsetzung innerhalb eines Unternehmens oder
- zum Nachweis bestimmter Standards gegenüber Dritten (Zertifizierung).

Besondere Bedeutung hat das Normenwerk der Familie der DIN EN ISO 9000 in folgenden Bereichen:

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

- DIN EN ISO 9000:2015 - Grundlagen und Begriffe
- DIN EN ISO 9001:2015 - Anforderungen
- DIN EN ISO 9004:2018 - Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg

nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

stetige Verbesserung

Zertifizierung

DIN EN ISO 9001:2015  
Sie möchten sich über dieses und weitere Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem informieren?

DIN EN ISO 9004:2018  
Tools  
Leiten Ihr Unternehmen für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation

...nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

Reifegrad-Modell  
TQM-Ansatz mit

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## ISO 9001

ist eine internationale

Norm, die Mindeststandards (= das Was) vorgibt, nach denen das QM-System eines Unternehmens zu gestalten ist (= das Wie), um sicherzustellen, dass die Kunden die erwartete Qualität erhalten.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

**Was**

mindestens gefordert wird!

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

**Wie**

sinnvoll umzusetzen?!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## Wozu benötigen gerade wir die ISO 9001?

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
**informieren?**

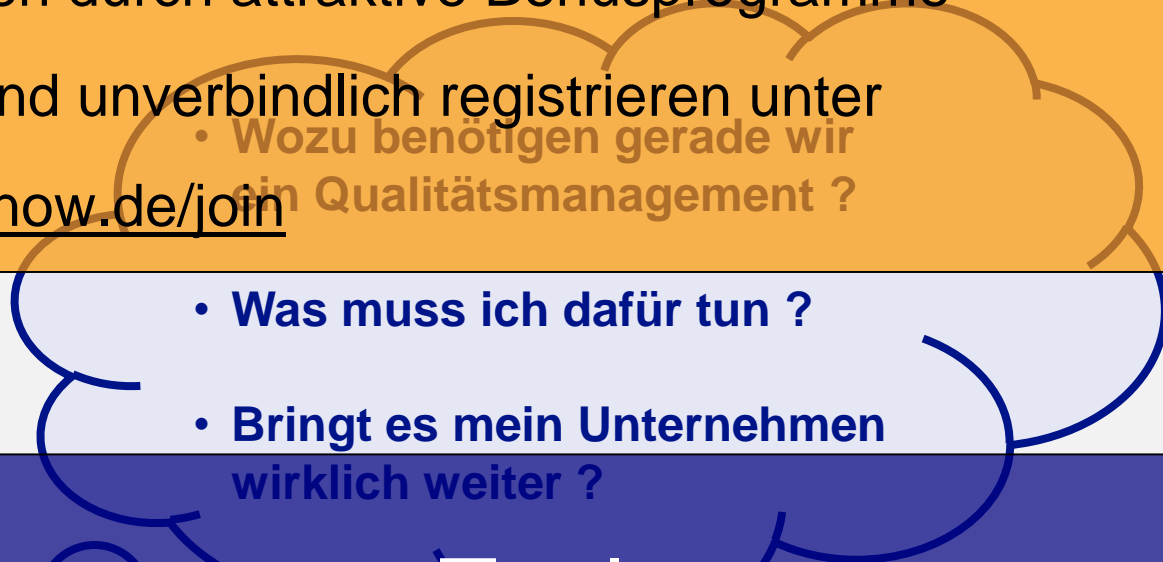
... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Wozu

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?



... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
**Registrieren und downloaden!**



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Aspekte der Qualität

Wozu benötigen garals wird die ISO 9001?

Neben dem übergeordneten Merkmal Preis zählen dazu beispielsweise:

- **Produkt- und Dienstleistungsqualität**
- **Zuverlässigkeit und Langlebigkeit**
- **Ausstattung**

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

**informieren?**

- **Markenimage**
  - **Kundenberatung und Service nach der Leistungserbringung**
  - **Umweltfreundlichkeit und Arbeitssicherheit**
- ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
und einiges mehr.

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Aspekte der Qualität

Wollen wir in der Lage sein, Erwartung bestmöglich zu erfüllen, müssen wir qualitätsfähig sein!

Qualität ist heute der entscheidende Wettbewerbsfaktor eines Unternehmens schlechthin, denn

- Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
- der zunehmende Wettbewerb stellt für jedes Unternehmen eine Herausforderung dar,
- immer mehr Billiganbieter drängen auf den Markt und
- ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: gesetzliche Forderungen werden zunehmend schärfer!

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Beispiel Kundenerwartungen:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Welche Aussage  halten  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Warum sollten Ihre Kunden anders denken?

- Der Kunde muss nehmen, was er bekommt
- Der Kunde muss nehmen, was ausgemacht wurde
- Das Unternehmen muss die Erwartungen des Kunden erfüllen
- Das Unternehmen soll die Erwartungen des Kunden übertreffen
- Das Unternehmen muss die Erwartungen des Kunden übertreffen und die Bedürfnisse weiterer interessierter Parteien berücksichtigen

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

wertsrom  
 Riisiko ogg  
 pdca  
 deming  
 benchmarking  
 SWI  
 5S  
 infrastruktur  
 wissensmanagement  
 null fehler programm  
 kontext der organisation  
 kprückverfolgbarkeit  
 managementsystem  
 interessierte partien  
 ISO-norm  
 qualitätsziele  
 soziale zi  
 wissensmanagement

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Wozu  
 Was

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

bekannt ?

definiert ?

eingehalten ?

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Beispielhafte Anforderung	Qualitätskriterium	Messgröße
Der Kunde ist ungeduldig und will schnellst möglich die bestellte Leistung erhalten	Lieferzeiten	< 4 Wo.
Der Kunde richtet sich auf den zugesagten Termin ein und ist bei Verzögerung verärgert	Termintreue	> 98 %
Jeder Defekt von dem Kunde wird als Unannehmlichkeit für den Kunden zu Unannehmlichkeiten	Reklamationsquote	< 1 %
Der Kunde geht von einer normalen Produktlebensdauer aus, die einzuhalten ist	Produktlebensdauer	8 Jahre
Bei Problemen, erwarten Sie schnell und unbürokratische Unterstützung durch den Service	Reaktionzeit	1 Stunde

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop!

Registrieren und downloaden!

qualität  
emba  
pdca  
deming  
benchmarking  
risiko  
sw  
5w  
5s  
infrastruktur  
wissensmanagement  
null fehler programm  
kontext der organisation  
kvp  
rückverfolgbarkeit  
managementssystem  
interessierte parteien  
is0-norm  
qualitätsziele  
sachliche ziele

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Wozu benötigen gar die wir die ISO 9001?

Qualität ist ein Thema, welches uns alle angeht, ...  
Kostenlos und unverbindlich registrieren unter  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join) denn Qualität dient zur ...



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
**... Sicherung der Arbeitsplätze!**

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## Die vier Prinzipien der ISO 9001

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## DIN EN ISO 9001:2015

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

**4 informieren?**

... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop:**

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Strategie und das QM-System relevant sind.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Prinzip

Das

häufige Dilemma ⇒ „Arbeiten in zwei Welten“

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Reale Welt des Unternehmens

Zusammenführung in „eine Welt“

Sie möchten sich über dieses und weitere

Tools

informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

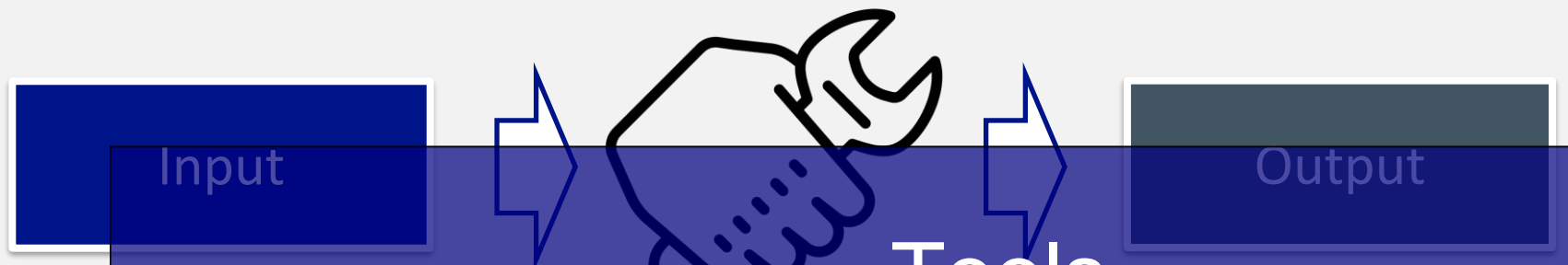
Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

### Prozess =

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter  
„Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung  
stehenden Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandelt“  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

Eine Tätigkeit oder Operation, die Eingaben enthält und diese in Ergebnisse umwandelt, kann somit als Prozess angesehen werden.  
...nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

ANFORDERUNGEN → ZUFRIEDENHEIT

Kunden-

Kunden-



... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Kundenanforderung

Kundenzufriedenheit

Leistungsbereich 1 -> Akquisition -> Auftragsabwicklung -> Faktura

Leistungsbereich 2 -> Akquisition -> Auftragsabwicklung -> Faktura

Leistungsbereich 3 -> Akquisition -> Auftragsabwicklung -> Faktura

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?



...nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

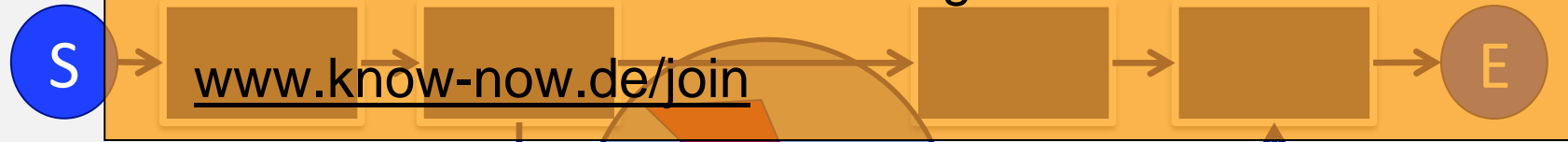
Risikoeintritt



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter



Risikoidentifikation

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**



... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Prinzip

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Verbesserung



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

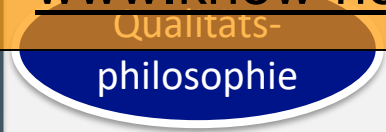
**Registrieren und downloaden!**

Zeit

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
  - Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
  - Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
- Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?



... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Q-Technik

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## DIN EN ISO 9001 im Überblick und die tägliche Arbeit

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)



Sie möchten sich über dieses und weitere

**Tools**  
**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 4:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere  
**informieren?**

**Tools**

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen

4.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des QM-Systems

4.4 QM-System und seine Prozesse

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 4. Kontext der Organisation

Anforderung 4.1: Bestimmung des Kontexts der Organisation und der relevanten Tätigkeiten

Implementierung und Anwendung eines lebenden QM-Systems, basierend auf [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Stärkere Verzahnung des QM mit der betrieblichen Realität

- den Themen, die über das Umfeld auf die Organisation einwirken,
- den Erfordernissen und Anforderungen, die interessierte Parteien an die Organisation stellen,
- einen definierten Prozess zur Identifizierung und Bewertung der Risiken und Chancen, die die Erfüllung der Anforderungen der Organisation beeinflussen können,
- transparenten und verfügbaren Prozess zur Identifizierung und Bewertung der Risiken und Chancen, die die Erfüllung der Anforderungen der Organisation beeinflussen können,

Verständnis der relevanten Anspruchsgruppen

Klarheit der Grenzen des QM-Systems

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

Effizientere Abläufe durch besseres Prozessverständnis

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

5.1 Führung und  
Verpflichtung

(Rechenschaftspflicht und  
Kundenorientierung)

Sie möchten sich über dieses und weitere

**informieren?**

5.2 Politik  
(Festlegung und  
Bekanntmachung)

**Tools**

5.3 Rollen,  
Verantwortlichkeiten  
und Befugnis in der  
Organisation

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**



# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

## Abschnitt 5. Führung

Anforderung 5.1.1: Die oberste Leitung muss die Verantwortung für die Führung der Organisation übernehmen und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Nach innen deutliche Führung und Verpflichtung, Verantwortung zu übernehmen auf das Qualitätsmanagementsystem, durch

Oberste Leitung wird stärker „in die Pflicht“ genommen

- Übernahme der Rechenschaftspflicht und proaktive Förderung des Qualitätsmanagements (5.1.1 a bis j),
- Förderung der Kundenorientierung mit Berücksichtigung rechtlicher Aspekte sowie Risiken und Chancen
- Festlegung und Realisierung einer angemessenen Qualitätspolitik
- Sicherstellung, dass Verantwortung und Befugnis festgelegt und bekannt gemacht werden.

Verständnis der Wünsche der Kunden

Klarheit darüber, was dem Unternehmen wichtig ist

**Tools**

Die Befugnis ermöglicht die Erledigung der Aufgaben

Sie möchten sich über dieses und weitere **informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 6:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Planung

Ziel: Vorausschauend den Handlungsrahmen und Orientierung schaffen

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Sie möchten sich über dieses und weitere

**Tools**

6.3 Planung von Änderungen

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 6. Planung

Anforderung 6.1.1: Die Organisation muss planen, wie sie die Anforderungen an das Qualitätsmanagement systematische und unverbindlich registrieren unter

Planung des Qualitätsmanagementsystems um die Anforderungen an das Qualitätsmanagement zu erreichen, [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- unter Berücksichtigung von Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen,

Aktiv werden: Wer handelt wird nicht „be-handelt“

- basierend auf festgelegten messbaren Qualitätszielen für die Funktionen, Ebenen oder Prozesse
- mit einer systematischen Vorgehensweise für die Planung von Änderungen.

Tools

Jeder kennt die Ziele und kann seinen Beitrag leisten

Kein „try and error“, sondern Systematik

Sie möchten sich über dieses und weitere informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 7:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

### 7.1 Ressourcen

(Personen, Infrastruktur, Prozessumgebung, Ressourcen, Überwachung und Messung, Wissen der Organisation)

### 7.2

Kompetenz

### 7.3

Bewusstsein

### 7.4

Kommunikation

### 7.5

Dokumentierte Information (Erstellen und Aktualisieren, Lenkung)

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

## Was beinhaltet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 7. Unterstützung - Teil 1

Anforderung 7.1.1: **Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

Bestimmung und Bereitstellung der Ressourcen für ein **Qualitätsmanagementsystem**, mit **[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

- der Bereitstellung der Personen, der notwendigen Infrastruktur, der Prozessumgebung, der Mittel zur Überwachung und Messung und des Wissens zur Durchführung der Prozesse,
- Ermittlung der erforderlichen Kompetenz von Mitarbeitern und im Bedarfsfall Einleitung von Maßnahmen und Bewertung der Wirksamkeit,
- Maßnahmen mit dem Ziel ein Qualitätsbewusstsein zu schaffen.

Funktionierende Prüfmittel

**Tools**

Sie möchten sich über dieses und weitere **informieren?** Das Wollen ermöglicht die Erledigung der Aufgaben

**informieren?**

Das Wollen unterstützt die Erledigung der Aufgaben

**nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:**

**Registrieren und downloaden!**

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

## Abschnitt 7. Unterstützung - Teil 2

Anforderung 7.1.2: **Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

Bestimmung und Bereitstellung der Ressourcen für die Qualität des Qualitätsmanagementsystems, mit [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- geeigneten Kommunikationsprozessen innerhalb der Organisation über die Wirksamkeit des QM-Systems,

Keine Gerüchteküche, sondern klare Informationen

- dokumentierter Information:
  - Vorgabedokumente zu Q-Politik und Q-Ziele
  - Von der Organisation selbst als notwendig bestimmt zur wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung der Prozesse,
  - Von der Norm geforderte Nachweise

Tools  
Wo erforderlich eindeutige Vorgaben und Nachweise

Sie möchten sich über dieses und weitere informieren?

...nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 8:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Ziel: Bereitstellung des gewünschten Produkts bzw. der Dienstleistung



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was bedeutet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 8. Betrieb - Teil 1

Anforderung 8.1: Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen unter Berücksichtigung der operativen Tätigkeit

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- betrieblicher Planung und Steuerung mit Festlegung der Überwachungs- und Prüftätigkeiten, Annahmekriterien und Konformitätsnachweise. Überwachung von geplanten und unbeabsichtigten Änderungen mit Maßnahmen.
- Kommunikation mit dem Kunden und Ermittlung, Bestimmung und Überprüfung der Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.

Eindeutige Vorgaben für die Produktion / Dienstleistung

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

Nur machbare Aufträge werden zugesagt

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

Abschnitt 8. Betrieb - Teil 2

Anforderung: Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- Entwicklung neuer Produkte oder Dienstleistungen, die den Kunden angeboten werden.

Kein Bananenprinzip mehr (das Produkt reift beim Kunden)!

- Bereitstellung von für die Leistungserbringung erforderlichen Prozessen, Produkten und Dienstleistungen durch externe Anbieter
- Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

Mehr der billige, sondern der preiswerte Einkauf

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was bedeutet ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 8. Betrieb - Teil 3

Anforderung 8.1: Realisierung der vom Kunden gewünschten Produkte bzw. Dienstleistungen unter Berücksichtigung der individuellen Tätigkeiten

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

- Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung mit Vorgaben zur Kennzeichnung / Rückverfolgbarkeit, Umgang mit Kunden- und Lieferanteneigentum u. Erhaltung und Tätigkeiten nach der Lieferung,
- Freigabe von Produkten und Dienstleistungen, erst nach zufriedenstellender Fertigung,
- Steuerung nicht konformer Ergebnisse.

Eindeutige definierte Arbeitsabläufe

Tools

Klare Regelungen, keine "Grauzonen" mehr

Risikoreduzierung durch Sofortmaßnahmen

Sie möchten sich über dieses und weitere informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 9:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Ziel: Erkenntnisse über die Ergebnisse des QM-Systems und Handlungsbedarfe

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung  
(Kunden- und Lieferanten-Analyse und Bewertung)

9.2 Internes Audit (geplante Audits, Auditprogramm)

9.3 Bewertung des Managementsystems  
(Eingaben für die Bewertung, Ergebnisse der Bewertung)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

### Was

### Abschnitt 9. Bewertung der Leistung

Anforderung **Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung **[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)** des Qualitätsmanagementsystems, durch

- Messung u. Überwachung der Produkte / DL und der Kundenzufriedenheit,
- Analyse der Daten und Fakten sowie Bewertung der Analyseergebnisse zur Entscheidungsfindung,
- Planung und Durchführung von Audits zur Überwachung der Anwendung des QM-Systems,
- Bewertung des Managementsystems mit Entscheidungen und Maßnahmen

„ZDF“ statt „ARD“  
(Zahlen Daten Fakten, statt alle reden durcheinander)

Keine „Bauchentscheidungen“, sondern Nachvollziehbarkeit

Mitarbeiter erhalten „Aufmerksamkeit“

Regelmäßiger „Kassensturz“

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?  
... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop:**

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Abschnitt 10:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Ziel: Nutzung von Chancen der Verbesserung und nachhaltige Problemerkorrktur

10.1 Allgemeines  
(Chancen bestimmen  
und nutzen)

10.2 Nichtkonformität  
und  
Korrekturmaßnahmen

10.3 Fortlaufende  
Verbesserung

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Was beeinflusst ISO 9001 für die tägliche Arbeit?

### Abschnitt 10. Verbesserung

Anforderung 10.2.1: Die Organisation soll die Verbesserung der Leistungsfähigkeit ihrer Prozesse und der Produktivität ihrer Tätigkeiten fördern.

Implementierung und Anwendung eines lebenden Qualitätsmanagementsystems durch dessen fortlaufende Verbesserung

**[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

- Bestimmung und Nutzung von Chancen zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen,
- Durchführung von Korrekturmaßnahmen im Fehlerfall, mit der Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen
- Aktivitäten der stetigen Verbesserung und Vorbeugungsmaßnahmen zur Fehlervermeidung.

Gemeinsame Verbesserungsaktivitäten

Das „Murmeltier“ grüßt nicht mehr täglich (Fehlerursachen endgültig beseitigt)

Die Arbeit wird einfacher und effizienter

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

## Die häufigsten Missverständnisse zur ISO 9001

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

• Wird nun alles „ISO-fiziert“ ?

• Gehen dabei Arbeitsplätze verloren ?

• Kostet dies nicht Unmengen an Geld ?



Sie möchten sich über dieses und weitere

# Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

## Registrieren und downloaden!



## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Wozu brauchen wir da noch ISO 9001 ?



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

Das will niemand in Accord stellen !  
Die ISO 9001 ist vielmehr eine Checkliste, mit der festgestellt wird, welche Aktivitäten ggf. noch optimiert werden können.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

sind doch so schon voll ausgelastet ?



Sie möchten sich über dieses und weitere

**Tools**

**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Muss ich aufgrund „ISO 9001“ etwa alles aufschreiben, was ich tue ?



Sie möchten sich über dieses und weitere

# Tools

## informieren?

⇒ Wer hat was, wann, wie und womit gemacht.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

## Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Bürokratie ?

Nicht, wenn man es richtig macht !

 Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

brauche ich doch keine „ISO“ !?



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?  
Klasse, dann handeln Sie bereits im Sinne der Norm!  
⇒ ISO 9001 bringt nur noch mehr Systematik.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Unser Angebot ist doch bereits jetzt so gut, dass uns keiner das Wasser reichen kann !?



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!



**Vielen Dank!**  
für Ihre  
**Aufmerksamkeit!**