



delta Karlsruhe GmbH
Studentische
Unternehmensberatung



Neuerungen mit der ISO 9001:2015

delta Karlsruhe GmbH

Stand: 03.10.2016

› Grundsätze der ISO 9001:2015

Änderungsschwerpunkte der Revision

delta im Überblick

Die Absicht der ISO-Norm ist es, dass sich das Unternehmen mit Hilfe seiner Kunden selbst überprüft und zu jeder Zeit verbessert.

Die Grundsätze der ISO 9001:2015

Kundenorientierung



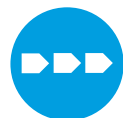
- Organisationen hängen von Kunden ab
- Streben nach Übertreffen der Erwartungen
- Messung der Kundenzufriedenheit

Führung



- Aufstellung von Zielen und deren Verfolgung
- Schaffung einer Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation

Prozessorientierter Ansatz



- Alle zentralen Vorgänge und Abläufe in Prozessen organisiert und dokumentiert
- Abkommen vom Abteilungsdenken und Betrachtung der Schnittstellen

Einbeziehung von Personen



- Kompetente, befugte und engagierte Personen führen Prozesse durch
- Weiterentwicklung von Personen

Verbesserung



- Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen
- Neuentwicklung von Dienstleistungen
- Verbesserungsmaßnahmen

Faktengestützte Entscheidungsfindung



- Entscheidungen erfolgen auf Basis von Daten und Datenanalysen

Beziehungsmanagement



- Nachhaltiger Erfolg kann nur durch Zusammenarbeit mit externen Partnern erreicht werden

Risikobasiertes Denken



- Behandlung von Risiken und Chancen ist die Grundlage für die Steigerung der Wirksamkeit des QMS, für das Erreichen besserer Ergebnisse und Vermeidung von negativen Auswirkungen

Grundsätze der ISO 9001:2015

> Änderungsschwerpunkte der Revision

delta im Überblick

Das Normkapitel vier fordert nun, dass die Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien verstanden und berücksichtigt werden im QMS.

Änderungsschwerpunkte der Revision von 2015

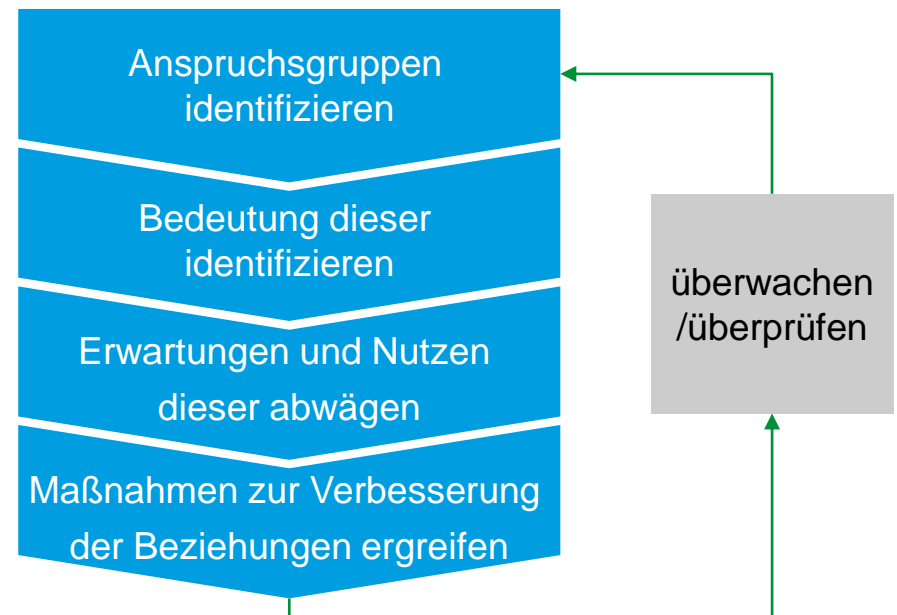


Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

- Die für das Qualitätsmanagementsystem der Organisation relevanten interessierten Parteien müssen **bestimmt werden**.
- Die Erwartungen und Anforderungen der interessierten Parteien müssen **verstanden** und in den Prozessen und der Ausrichtung des Unternehmens **berücksichtigt** werden.
- Dieses Bewusstsein hilft der Organisation Produkte und Dienstleistungen beständig bereitstellen zu können und die **Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern**.

Interessengruppen:

- Externe Anspruchsgruppen: z. B. Kunden, Lieferanten, Gesellschaft, Banken, Geschäftspartner, Vereinigungen/Verbände, interessierte Öffentlichkeit, Staat, Konkurrenten
- Interne Anspruchsgruppen: z. B. Eigentümer, Mitarbeiter, Management



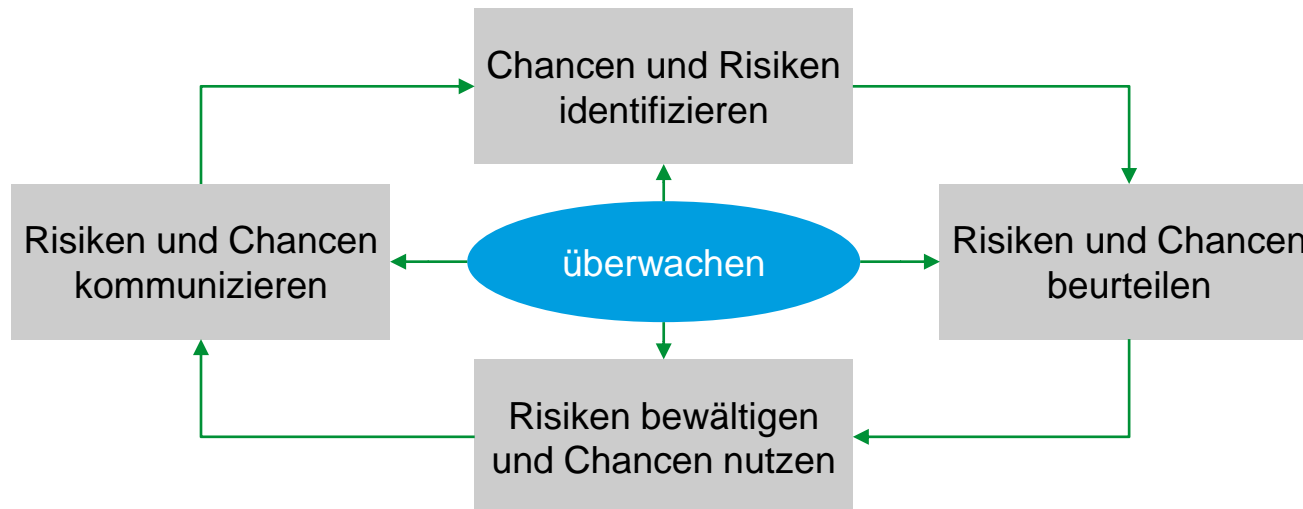
Die bisher impliziten Forderungen zum Umgang mit Chancen und Risiken werden nun als risikobasierter Ansatz im Normkapitel sechs explizit formuliert.

Änderungsschwerpunkte der Revision von 2015



Risikobasierter Ansatz

- Es ist eine Kernaufgabe eines Qualitätsmanagementsystems als **vorbeugendes Instrument** zu wirken.
- So soll die Organisation ihr Umfeld möglichst gut verstehen, **Chancen und Risiken frühzeitig erkennen** können und diese als Grundlage zur Planung verwenden.
- **Managementsysteme müssen an Risiken und Chancen orientiert sein** und es muss der Führung bewusst sein, welche Maßnahmen getroffen werden können, um auf diese zu reagieren.
- Von der Norm wird **kein explizites Risikomanagementsystem** gefordert. Sie veranlasst die Organisation lediglich sich mit den Risiken und dem möglichen Umgang zu befassen.



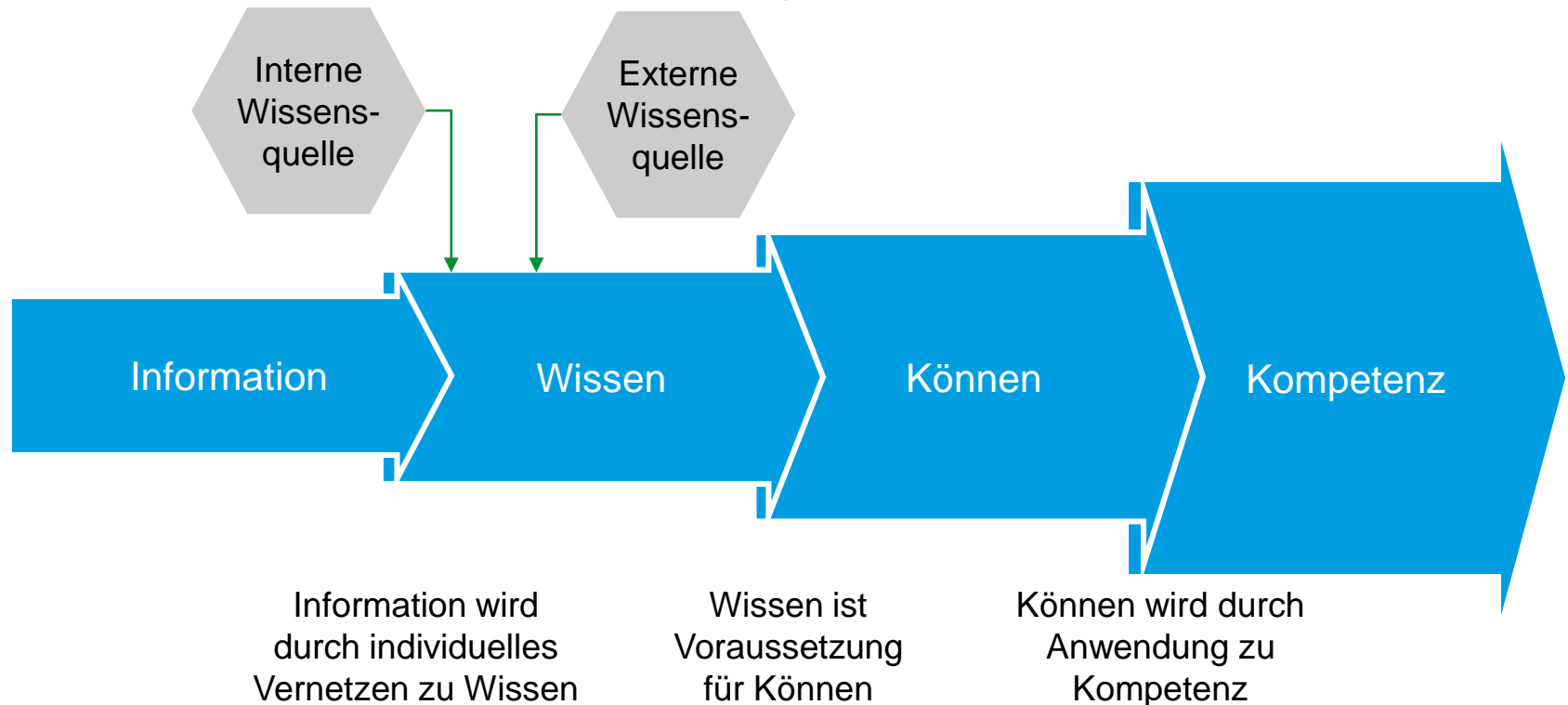
Das Wissen der Organisation ist ein elementarer Erfolgsfaktor und eine Schlüsselressource eines Unternehmens und wird in Kapitel 7.1.6 formuliert.

Änderungsschwerpunkte der Revision von 2015



Wissen der Organisation

- Das für die Wertschöpfung **erforderliche Wissen** muss **ermittelt** werden.
- Es muss zudem **vermittelt und aufrechterhalten** werden.
- Diese Änderung stellt sicher, dass das Unternehmen **vor Wissensverlust geschützt** wird und soll zu zusätzlichem **Wissenserwerb ermutigen**.



Mit dem neuen Normtext wird die Prozessdefinition geschärft und die Führungsebene stärker in die Verantwortung genommen.

Änderungsschwerpunkte der Revision von 2015



Prozessorientierter Ansatz

- Mit der ISO 9001:2015 sind alle für das Qualitätsmanagementsystem relevanten Prozesse gleichgestellt. D. h. alle Normanforderungen müssen von jedem Prozess erfüllt sein.
- Zu den benötigten Prozessen müssen die **Eingänge und Ergebnisse bestimmt** und **Abfolgen und Wechselwirkungen festgelegt** werden.
- Die **Leistung** eines Prozesses muss **mit** einem geeigneten **Leistungsindikator ermittelt** und **bewertet werden**. Hierfür sollen auch Eingriffsgrenzen und Zielwerte festgelegt werden.
- Dies vereinfacht die Sicherstellung der Wertschöpfung und unterstützt die kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems.



Verantwortung der Führungsebene

- Die **Führungsebene muss die Verantwortung** für die Wirksamkeit und die kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems **übernehmen**.
- Dies soll zu einer stärkeren Unterstützung und Verkörperung des QM-Systems durch das Top Management führen.

Grundsätze der ISO 9001:2015

Änderungsschwerpunkte der Revision

➤ [delta im Überblick](#)

Die Studentische Unternehmensberatung delta Karlsruhe GmbH besteht aus mehr als 100 Beratern. Inzwischen können wir auf 20 Jahre Beratungserfahrung zurückblicken.

delta Karlsruhe GmbH



- Studentische Unternehmensberatung
- Hochschulgruppe des Karlsruher Institut für Technologie (KIT)
- 20 Jahre Beratungserfahrung und mehr als 230 abgeschlossene Projekte
- Mehr als 100 Berater aus unterschiedlichen Fachrichtungen
- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015

delta bringt Studierende und Unternehmen zusammen und ermöglicht den Brückenschlag zwischen Theorie und Praxis.

Studentische Unternehmensberatungen bieten sowohl für die beratenen Unternehmen als auch für die beratenden Studierenden viele Vorteile.

Vorteile für Unternehmen und Studierende

Vorteile für Unternehmen

- Preiswerte Lösungen auf einem hohen Qualitätsniveau
- Profitieren von neuesten Erkenntnissen aus Wissenschaft und Forschung
- Kreative und unvoreingenommene Lösungen – individuell zugeschnitten
- Unterstützung durch außerordentlich motivierte und engagierte studentische Berater
- Rekrutierung von qualifizierten Praktikanten und praxiserprobten Mitarbeitern mit Führungserfahrung

Vorteile für Studenten

- Praktische Anwendung der Theorie
- Sammeln von interdisziplinären Erfahrungen durch Einblicke in viele Branchen
- Persönlichkeitsentwicklung und Vertiefung von Zusatzqualifikationen wie Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Kontakte zu Unternehmen als potentielle Arbeitgeber
- Kontakte zu anderen hoch motivierten und zielorientierten Kommilitonen

Qualitativ hochwertige Projektarbeit stellt eine Win-Win-Situation mit großem beiderseitigem Nutzen dar.

Vielen Dank für Ihr Interesse an delta!

Marius Götz
Consultant

marius.goetz@delta-karlsruhe.de

Diese Unterlagen wurden von der delta Karlsruhe GmbH erstellt und sind somit Eigentum dieser Gesellschaft.
Das Kopieren oder Publizieren dieser Unterlagen ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung der delta Karlsruhe GmbH gestattet.