

Inhalt

1	Einleitung: DIN EN ISO 9000 – Eine Methode der Unternehmensentwicklung	1
2	Was ist der Nutzen eines zertifizierten Qualitätssystems?	3
2.1	DIN EN ISO 9000-Zertifikate gewinnen an Bedeutung für Software-Unternehmen	3
2.2	Ein ISO-Zertifikat aus der Sicht des Kunden/Abnehmers	4
2.3	DIN EN ISO 9000 – Gründe für ein softwareerstellendes Unternehmen, sich damit zu beschäftigen	5
2.4	Bedeutung der DIN EN ISO 9000 für ein Software-Unternehmen	7
3	Wesentliche Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System ..	9
3.1	Überblick Normenreihe	9
3.2	Forderungen der DIN EN ISO 9001	11
3.3	Besonderheiten und Interpretation der Normen-Forderungen für die Software-Branche	13
4	Qualitätsmanagement-Handbuch und Verfahrensbeschreibungen ..	17
4.1	Die Struktur der Qualitätssystem-Dokumentation	17
4.2	Inhalt und Aufbau eines Qualitätsmanagement-Handbuchs	21
4.3	Aufbau von Verfahrensbeschreibungen/Prozessbeschreibungen ..	23
4.4	Welche formellen Regeln sind bei der Beschreibung zu beachten (Lenkungsregeln)	26
5	Aufbau und Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems	29
5.1	Was soll das Qualitätsmanagement-System eines Unternehmens leisten?	29
5.2	Einige Randbedingungen	30
5.3	Eine praxiserprobte Vorgehensweise bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems	32
6	Zertifizierung des Qualitätsmanagement-Systems	39
7	Beispiel für die Umsetzung der Norm ISO 9000 in einem Software-Unternehmen	43
7.1	Warum beschäftigt sich ein erfolgreiches EDV-Unternehmen wie Programm-Standard, Sindelfingen, mit einer Norm ISO 9000 bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems?	43

7.2	Aller Anfang ist schwer	45
7.3	Die Konzeptionsphase – Was soll das zukünftige Qualitätsmanagement-System leisten und wie läßt es sich realisieren	46
7.4	Realisierung – Aufbau und Einführung des Systems	50
7.5	Qualitätsaudits zur Überprüfung des Systems in der Praxis	51
7.6	Eine hektische Endphase – Vorbereitung auf die Zertifizierung	52
7.7	Das Ergebnis – ISO 9001 Zertifikat – ein Erfolg für das gesamte Unternehmen	54
8	Die Forderungen der DIN EN ISO 9001	55
	Stichwort-Übersicht, Beispiele	
9	Literatur zum Thema – Auswahl	77
10	Normenauswahl	79
11	Sachwortverzeichnis	81