

Korzyści z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001



Spis treści:

1. Wprowadzenie	2
2. Skąd się biorą korzyści?	2
2.1. Redukcja strat	
2.2. System zarządzania	
3. Czego chcą Klienci AQME Konsulting?	3
4. Jak norma ISO 9001 wspiera główne cele strategiczne?	4
5. Korzyści w całej organizacji dzięki wdrożeniu ISO 9001	7
6. Inne korzyści biznesowe wspierane przez ISO 9001	9
7. Jakie muszą być spełnione warunki, by odnieść korzyści?	10
8. Przystąp do działania !	11

1. Wprowadzenie

AQME Konsulting pomaga firmom wdrożyć System Zarządzania ISO usprawniając przy tym główne procesy tak, aby nasi Klienci odnosili również konkretne korzyści biznesowe.

Specjalizujemy się w obsłudze małych i średnich przedsiębiorstw produkcyjnych i dla nich przygotowaliśmy specjalną metodykę i ofertę.

Z naszego doświadczenia wynika jednak, że wielu menedżerów w takich firmach zastanawia się nad ewentualnym wdrożeniem systemu np. ISO 9001 i uzyskaniem Certyfikatu ale ma bardzo ogólnikową wiedzę na temat systemów zarządzania ISO albo co gorsza, wyrabia sobie fałszywy pogląd o niewielkich korzyściach (poza Certyfikatem), jakie można uzyskać dzięki wdrożeniu systemu ISO bazując na złych doświadczeniach niektórych firm. Trzeba tu uczciwie powiedzieć, że nie wszystkim firmom się udało osiągnąć sukces w tym zakresie, bo po prostu źle ten system zarządzania wdrożyli. Więcej na ten temat piszemy w innych naszych materiałach np.:

[Raport specjalny – ‘Wpływ wdrożenia ISO 9001 na konkurencyjność firmy ISO 9001 – ile dokumentacji naprawdę potrzebujemy?’](#)

W tym opracowaniu omawiamy różne korzyści biznesowe w powiązaniu z odnośnymi punktami normy ISO 9001 (najbardziej popularnej i reprezentatywnej dla innych standardów ISO-wskich), czyli co można uzyskać po spełnieniu wymagań ISO 9001.

2. Skąd się biorą korzyści ?

Zadajmy takie prowokacyjne pytanie: *‘skąd się właściwie biorą korzyści biznesowe po wdrożeniu ISO 9001?’* Zwrócimy tutaj uwagę na dwa główne elementy:

2.1. Redukcja strat

Okazuje się, że każdy proces wytwarzający produkty lub usługi generuje nie tylko tzw. wartość dodaną ale również straty. Wartość dodana to jest wartość produktu lub usługi, która przynosi faktyczną korzyść klientowi i za którą klient bez wahania by zapłacił. To jest bardzo ostre kryterium, które służy do analizy procesów i pozwala wszystkie działania procesowe (przecież kosztotwórcze !) przypisać do jednej z dwóch kategorii: wartość dodana lub strata. Bardzo zwięzłą definicję podał Shingeo Shingo (twórca metody SMED), że: *‘Tylko ostatnie pół obrotu przy dokręcaniu śruby jest wartością dodaną - reszta to tylko ruch’*.

Można jeszcze dodać, że tę śrubę ktoś musiał kupić, magazynować, pobrać, przynieść itd. – to są wszystkie straty.

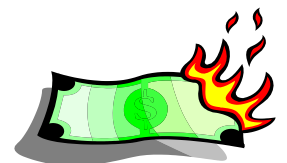
Szacuje się, że w firmach średnio tylko ok. 5% aktywności skutkuje wartością dodaną !

Wynika z tego, że 95% działań (i kosztów) nie przynosi wartości dodanej (przy tej ostrej definicji) i to jest to, czym należy się zająć, i próbować to zredukować. Okazuje się, że, rodzaje strat we wszystkich firmach są takie same. Inny japoński guru od zarządzania produkcją Taiichi Ohno, twórca słynnego Systemu Produkcji Toyoty zdefiniował tzw. ‘7 Wielkich Strat’:

- Nadprodukcja (produkcja ‘na zapas’; tworzenie niepotrzebnych dokumentów)
- Magazynowanie / przechowywanie (tworzenie zapasów; zbędna archiwizacja)
- Czekanie (na materiały, na decyzję)
- Transport / obieg dokumentów (zbędny transport i/lub obieg dokumentów)
- Braki i przeróbki / błędy (koszty złej jakości w produkcji, w sprzedaży)
- Nadmierny proces (zbyteczne operacje, skomplikowany proces decyzyjny)
- Zbędny ruch (materiałów, półproduktów, ludzi)

Odsyłamy do naszego artykułu na ten temat:

[Jakie straty ponosi Twoja firma? - 7 Wielkich Strat](#)



2.2. System zarządzania

Z poprzedniego rozdziału jasno wynika ile pracy trzeba wykonać praktycznie we wszystkich obszarach firmy. Trzeba tu otwarcie powiedzieć, że przy pierwszym wdrożeniu Systemu Zarządzania ISO można wyeliminować tylko niektóre z tych strat, czyli że jest to dopiero dobry początek długiej drogi.

Jak się do tego w takim razie zabrać?

Tylko planowe, systematyczne działania obejmujące całą organizację może tu być skuteczne. Norma ISO 9001 właśnie dotyczy systemu zarządzania jakością, czyli jest narzędziem, które zostało stworzone właśnie po to, by skłonić firmę do lepszego zorganizowania swojej pracy i pomóc w optymalizacji procesów i redukcji strat.

Norma ISO 9001 wymaga:

- ✓ przyjąć tzw. **podejście procesowe**
Takie podejście pozwala na skoncentrowanie procesów właśnie na wartości dodanej oraz ułatwia zarządzanie tymi procesami. Bez tego trudno byłoby skutecznie działać. Norma skłania do organizowania wszystkich działań w tzw. cyklu Deminga: Planuj → Wykonaj → Sprawdź → Skoryguj.
Stosowanie takiego podejścia praktycznie gwarantuje skuteczność wszystkich procesów.
- ✓ postawić **cele jakościowe**
Kierownictwo musi zdecydować, co jest ważne dla firmy i dla jej klientów i zakomunikować to wewnątrz organizacji. To umożliwia spójne działania wszystkich menedżerów i pracowników.
- ✓ wdrożyć w organizacji zasadę **ciągłego doskonalenia**
Menedżerowie i pracownicy muszą 'mieć wpojone', że nie wystarczy wykonać dobrze swoje rutynowe obowiązki ale, że od każdego, na miarę jego pozycji w firmie, wymaga się ciągłego rozwoju i doskonalenia.

Należy jasno stwierdzić, że **tylko spójne i systematyczne działania** wszystkich menedżerów i pracowników organizacji prowadzi do skutecznej realizacji celów jakościowych, w tym eliminacji strat. Odpowiednim narzędziem do tego jest właśnie dobrze wdrożony system zarządzania np. ISO 9001.

3. Czego chcą Klienci AQME Konsulting ?

Kolejne prowokacyjne pytanie !

Czy w ogóle możliwe jest jakiegokolwiek zwięzłe i konkretne określenie oczekiwań Klientów – firm wdrażających Systemy Zarządzania ISO? Firmy działają przecież w różnych branżach a każda firma jest inna, ma odmienną kulturę organizacyjną, znajduje się w specyficznej sytuacji i stawia przed sobą swoje cele strategiczne.

Na pewno jednak nie popełnimy błędu, jeśli wszystkim firmom przypiszemy oczywiste cele strategiczne konieczne nie tylko dla rozwoju ale również (w kryzysie ☹) dla utrzymania przedsiębiorstwa na rynku:

- ❖ **zwiększenie sprzedaży**
- ❖ **obniżenie kosztów działalności operacyjnej.**

Aby zrealizować te cele strategiczne należy sformułować bardziej szczegółowe cele operacyjne i wtedy wyglądało by to tak:

- ❖ **zwiększenie sprzedaży**
 - wyróżnienie się, podniesienie prestiżu firmy
 - dostosowanie się do wymagań i oczekiwań klientów
 - podniesienie jakości produktów i usług
- ❖ **obniżenie kosztów działalności operacyjnej.**
 - podniesienie wydajności pracy

Jaki jest jednak związek tych, w sumie oczywistych, by nie powiedzieć banalnych celów z systemem zarządzania np. ISO 9001?

W tym miejscu odsyłamy do przeczytania naszego [Raportu specjalnego – Wpływ wdrożenia ISO 9001 na konkurencyjność firmy](#) opartego na statystycznych badaniach firm, które wdrożyły system ISO 9001, gdzie jest ‘cała prawda’ i o korzyściach, jakie firmy odniosły i o problemach, jakie napotykały przy wdrożeniu. Z wyników badań kilkuset firm w Polsce wynika, że te 4 działania (cele operacyjne) prowadzące do sukcesu firmy podane wyżej (**oznaczone na zielono**), to są najczęściej wymieniane korzyści po wdrożeniu ISO 9001.

Przekonaj się sam na podstawie danych źródłowych – to są fakty.

Realizacja ważnych dla firmy celów jak: dostosowanie się do wymagań klientów, podniesienie jakości czy wydajności itd. to jest to, czym kierownictwo i tak głównie się zajmuje.

Naprawdę warto uzyskać wsparcie dla tych działań w postaci wdrożonego systemu zarządzania.



4. Jak norma ISO 9001 wspiera główne cele strategiczne?

W takim razie prześledźmy, w jaki sposób System Zarządzania Jakością wg ISO 9001 będzie wspierał realizację tych 4 głównych celów strategicznych każdej firmy.

1. Wyróżnienie się, podniesienie prestiżu firmy

To prosty efekt posiadania certyfikatu zgodności z ISO 9001 wydany przez niezależną Jednostkę Certyfikującą. W Polsce tylko ok. 1% zarejestrowanych podmiotów gospodarczych posiada taki certyfikat, więc naprawdę jest to coś wyróżniającego.

Brak ISO-wskiego certyfikatu zgodności (głównie ISO 9001) coraz częściej wręcz eliminuje firmę u niektórych klientów; jest to również wymóg stawiany w wielu przetargach.

2. Dostosowanie się do wymagań i oczekiwań klientów

Norma ISO 9001 swoimi postanowieniami zmusza do systematycznej pracy nad coraz lepszym spełnianiem oczekiwań klientów poprzez:

- a) Wprowadzenie zasady orientacji na klienta (p. 5.2. ISO 9001)
- b) Uporządkowanie procesów związanych z klientem (p. 7.2. ISO 9001)

Czy zdarzyło się w Twojej firmie, że:

- już w trakcie produkcji trzeba było coś wyjaśniać lub poprawiać, by spełnić wymagania klienta?
- klient dostał nie to, co chciał?

Jeśli tak, to wygląda na to, że te te procesy trzeba usprawnić !

- c) Nadzór nad reklamacjami (p. 7.2.3. ISO 9001)
- Czy powtarzają się wciąż te same reklamacje ?
 - Czy informacje dotyczące reklamacji są w całej organizacji systematycznie zbierane, czy są okresowo analizowane i przekształcane w odpowiednie działania?

Pewnie znalazło by się w tym obszarze coś do uporządkowania.

- d) Badanie zadowolenia klienta (p. 8.2.1. ISO 9001)

Punkt 8.2.1. normy ujmuje to tak:

Monitorownie percepcji klienta może obejmować uzyskiwanie danych wejściowych ze źródeł takich jak: badanie zadowolenia klienta, dane klienta o jakości dostarczonych wyrobów, badanie opinii użytkowników, analiza utraconych korzyści biznesowych, pochwały, roszczenia gwarancyjne, raporty dilerów.

- Czy w Twojej firmie jest to robione systematycznie?

Wdrożenie ISO 9001 pomoże faktycznie realizować te działania w całej organizacji. Dzięki uporządkowaniu tych obszarów w Twojej firmie, po prostu zwiększasz swoją konkurencyjność.

3. Podniesienie jakości produktów i usług

Mają tutaj zastosowanie następujące wymagania normy ISO 9001:

- a) cele dotyczące jakości (p. 5.4.1. ISO 9001)
 - określane przez Zarząd firmy w kontekście wymagań klientów umożliwiają prowadzenie spójnych działań dla realizacji celów ważnych dla firmy
- b) monitorowanie i pomiary wyrobu (p. 8.2.4. ISO 9001)
 - kolokwialnie: system kontroli wyrobów lub jakości wykonywanej usługi, który umożliwi podniesienie jakości i redukcję strat związanych ze 'złą' jakością
- c) nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów (p.7.6. ISO 9001)
 - pochodna systemu kontroli - umożliwi zminimalizowanie strat związanych ze złą jakością wyrobów, czy usługi, przeróbkami, reklamacjami itp.
- d) nadzór nad wyrobem niezgodnym (p. 8.3. ISO 9001)
 - procedura działań w razie 'wypadki' - prowadzi do podniesienia jakości i redukcji strat związanych z wadliwymi dostawami do klienta.
- e) monitorowanie i pomiary procesów (p. 8.2.3. ISO 9001)
 - zgodnie z zasadą, że jeśli proces przebiega prawidłowo, to i wyrób jest dobry. To działanie jest fundamentem technik odchudzania procesów np. Lean Manufacturing i prowadzi do uzyskania korzyści praktycznie we wszystkich obszarach: podniesienie jakości, redukcja strat związanych z produkcją, zwiększenie wydajności pracy itd.

Ponieważ norma ISO 9001 jest skoncentrowana na zarządzaniu jakością przypomnijmy jakie mogą być koszty złej jakości (wg klasycznego ujęcia A. V. Feigenbauma):

- koszty zapobiegania (planowanie kontroli, system kontroli)
- koszty kontroli (kontrola dostaw, kontrola wyrobów, przyrządy, badania)
- koszty braków wewnętrznych
- koszty reklamacji
- koszty złej jakości jako utracone korzyści rynkowe.

To są zwykle olbrzymie straty z których szefowie firm nie do końca sobie zdają sprawę. Istotna redukcja tych kosztów może pojawić się tylko dzięki systemowym działaniom.

Już klasycy systemów zarządzania jakością (Edward W. Deming i Joseph M. Juran), na których norma ISO 9001 się opiera uważali, że *za 85% problemów jakościowych firmy winę ponoszą nie pracownicy ale kierownictwo, które nie potrafiło zorganizować pracy i wdrożyć odpowiedniego systemu zarządzania jakością.*

4. Podniesienie wydajności pracy

Korzyść ta znalazła się w czołówce pozytywnych efektów po wdrożeniu ISO 9001 deklarowanych przez firmy (patrz → [Raport specjalny ISO](#)).

Chociaż norma ISO 9001 nie wprowadza żadnych wymagań ‘wydajnościowych’, jednak, dzięki temu, że norma skłania do uporządkowania wszystkich procesów w firmie, pośrednio powoduje wzrost wydajności pracy poprzez eliminację strat. Spośród wymagań normy, które mogą mieć największy wpływ na wzrost wydajności można wymienić następujące punkty:

- a) planowanie realizacji wyrobu (p. 7.1. ISO 9001)
 - konieczne dla dotrzymania terminów oraz by uniknąć nadprodukcji, nadmiernych zapasów itd.
- b) produkcja i dostarczanie usługi (p. 7.5. ISO 9001)
 - możliwość zredukowania większości strat związanych z procesem produkcji
- c) monitorowanie i pomiary procesów (p. 8.2.3. ISO 9001)
 - punkt wyjścia do jakichkolwiek dalszych działań doskonalących i odchudzania produkcji (patrz 4.3e)
- d) wymagania dotyczące dokumentacji (p. 4.2. ISO 9001)
 - obieg dokumentów i zapisy zwykle generuje dużo strat (patrz → [Jakie straty ponosi Twoja firma ? – 7 Wielkich Strat](#))
 - obszar ten jest wymieniany w czołówce korzyści (patrz → [Raport specjalny ISO](#))
 - koniecznie przeczytaj → [ISO 9001 – ile dokumentacji naprawę potrzebujemy?](#)
- e) usprawnienie komunikacji wewnętrznej (p. 5.5.3. ISO 9001)
 - obszar ten jest zbieżny z obiegiem dokumentów i zapisów, więc uwagi jak wyżej tzn. potencjalnie dużo strat i firmy potwierdzają uzyskanie korzyści w tym obszarze jak wynika z Raportu.
- f) ciągłe doskonalenie (p. 8.5.1. ISO 9001)

Taki efekt można uzyskać jedynie przy solidnie przeprowadzonym wdrożeniu, gdy każdy proces się analizuje i optymalizuje. Zakup ‘systemu z półki’ może przynieść wręcz odwrotny skutek. Z [Raportu specjalnego ISO](#) wynika też jasno, że część firm zobserwowała spadek wydajności, bo prawdopodobnie zapisali w procedurach stare, ‘złe’ procesy i do tego dołożyli nadmierne obciążenie ‘papierami’.

No cóż - w zarządzaniu zawsze jest tak, że można coś poprawić ☺ a można też zepsuć ☹

Ponieważ przy wdrożeniu systemu ISO 9001 zawsze przeprowadza się standaryzację wszystkich procesów, może to być punktem wyjścia do dalszych działań dla obniżki kosztów działalności operacyjnej np.:

- wdrażania programów informatycznych wspomagających zarządzanie firmą
- technik odchudzania procesów / produkcji np. Lean Manufacturing.

5. Korzyści w całej organizacji dzięki wdrożeniu ISO 9001

5.1. Dokumentacja

Wiele osób kojarzy System Zarządzania ISO 9001 z nadmierną dokumentacją, czyli 'papierologią'. Faktycznie dość często można spotkać się z taką praktyką stosowaną przez niektórych konsultantów a czasami oczekiwaną przez ich klientów a nawet audytorów. W rzeczywistości norma ISO 9001 wymaga tylko napisania Księgi Jakości i 6 procedur. Więcej informacji na ten temat w materiale [ISO 9001 – ile dokumentacji naprawdę potrzebujemy?](#)

W tym miejscu jeszcze raz przypomnijmy za [Raportem specjalnym ISO](#), że 'usprawnienie obiegu dokumentów' znalazło się na drugim miejscu po prestiżu wśród korzyści deklarowanych po wdrożeniu ISO 9001 przez polskie firmy. Z drugiej strony często była wymieniana nadmierna dokumentacja !? Chodzi oczywiście o zupełnie różne grupy firm – po prostu jednym się udało usprawnić obieg dokumentów a innym wprost przeciwnie.
Wszystko zależy od tego kto to robi.



5.2. Projektowanie i rozwój (p. 7.3. ISO 9001)

Jest taka prosta zasada 1 : 10 : 100 obrazująca koszty błędów na etapie projektowania : w produkcji : w użytkowaniu u klienta.

Im wcześniej błąd zostanie wyeliminowany, tym mniej będzie on kosztował.

Dlatego norma ISO 9001 obejmuje swoimi wymaganiami projektowanie i rozwój.

Jeśli firma nie ma projektowania w sensie dosłownym, to zawsze prowadzi jakieś prace rozwojowe, choćby w odniesieniu do wymagań klienta, czy rozwoju infrastruktury. Tu obowiązuje podobna zasada eliminacji błędów na jak najwcześniejszym etapie. W ten sposób nie tylko redukuje się koszty możliwych pomyłek ale jednocześnie zwiększamy zadowolenie klienta. **Tak czy inaczej rośnie nasza konkurencyjność!**

5.3. Zakupy i relacje z dostawcami (p. 7.4. ISO 9001)

Zakupy to zwykle dość kosztowny element procesu głównego firmy np. produkcji. Chodzi tu nie tylko o koszt materiału jako takiego ale również:

- straty związane z zakupem materiału złej jakości
- stracony czas na naprawę produktu z winy złego materiału.

Norma ISO 9001 wymaga, by nadzorować proces zakupów i oceniać swoich dostawców.

Trzeba to robić, by zmniejszać swoje straty i żeby być solidnym dostawcą dla swoich klientów. **To naprawdę się opłaca!**

5.4. Pozostałe wymagania normy wspierające korzyści biznesowe

Wszystkie procesy wspierane są przez:

- a) audyty wewnętrzne (p. 8.2.2. ISO 9001)
- b) analizę danych (p. 8.4. ISO 9001)
- c) ciągłe doskonalenie (p. 8.5.1. ISO 9001)
- d) działania korygujące i zapobiegawcze (p. 8.5.2. i 8.5.3.)

Norma skłania do zbierania i analizowania wszystkich danych, które mogą mieć znaczenie dla jakości produktów i / lub dostarczanej usługi oraz do przekształcania tych informacji w odpowiednie działania doskonalące.

Ucz się na własnych błędach !

I chyba trudno się bronić przez wdrożeniem u siebie takiego elementu systemu.

5.5. Podsumowanie

W tabeli niżej podano podsumowanie korzyści, jakie można uzyskać po wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością według normy ISO 9001.

Punkt normy ISO 9001		Spodziewane efekty po wdrożeniu ISO 9001
4.2.	Wymagania dotyczące dokumentacji	Eliminacja strat poprzez standaryzację większości prac biurowych
5.2.	Orientacja na klienta	Zogniskowanie wszystkich działań w firmie na potrzeby klienta
5.4.1.	Cele dotyczące jakości	Umożliwienie spójnych działań dla realizacji celów ważnych dla firmy
5.5.	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	Zmniejszenie strat spowodowanych błędami ludzkimi, długim procesem decyzyjnym itp.
5.5.3.	Komunikacja wewnętrzna	Eliminacja strat poprzez standaryzację komunikacji wewnętrznej
7.1.	Planowanie realizacji wyrobu	Dotrzymanie terminów, eliminacja nadprodukcji i nadmiernych zapasów
7.2	Procesy związane z klientem	Usprawnienie procesu obsługi klienta i zwiększenie jego zadowolenia z produktów i poziomu obsługi. Zmniejszenie ilości pomyłek w dostawie i ilości reklamacji.
7.3.	Projektowanie i rozwój	Redukcja kosztów możliwych pomyłek dotyczących nowych produktów oraz zwiększenie zadowolenia klienta
7.4	Zakupy	Optymalizacja kosztów zakupowych i zapasów
7.5.	Produkcja i dostarczanie usługi	Zredukowanie większości strat związanych z procesem produkcji
7.6.	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	Zminimalizowanie strat związanych ze złą jakością wyrobów, przeróbkami, reklamacjami
8.2.1.	Zadowolenie klienta	Zwiększenie sprzedaży dzięki badaniu percepcji i zadowolenia klienta dotyczącej produktów lub usług
8.2.3.	Monitorowanie i pomiary procesów	Podniesienie jakości wyrobów i redukcja strat związanych z produkcją. Zwiększenie wydajności pracy.
8.2.4.	Monitorowanie i pomiary wyrobu	Podniesienie jakości wyrobów i redukcja strat związanych z jakością. Zwiększenie zadowolenia klienta.
8.3.	Nadzór nad wyrobem niezgodnym	Podniesienie jakości wyrobów i redukcja strat związanych z wadliwymi dostawami do klienta.
8.	Pomiary, analiza i doskonalenie - audyty wewnętrzne - analiza danych - ciągłe doskonalenie - działania koryg. / zapobieg.	Ogół działań, które umożliwiają: - utrzymanie skuteczności systemu - identyfikowanie obszarów do doskonalenia - usprawnianie procesów na podstawie danych - korygowania własnych błędów i zapobieganie im

6. Inne korzyści biznesowe wspierane przez ISO 9001?

Mimo, że pokazaliśmy wpływ poszczególnych punktów normy ISO 9001 na zwiększanie konkurencyjności firmy poprzez odnoszenie korzyści w różnych obszarach, to obraz jeszcze nie jest pełny. Z naszego 20-letniego doświadczenia we wdrażaniu i utrzymywaniu Systemów Zarządzania ISO wynika, że dzięki solidnie wdrożonemu systemowi zarządzania można uzyskać jeszcze następujące korzyści:

Organizacja

- ✓ Poprawa funkcjonowania całej organizacji, działów, funkcji i osób
- ✓ Lepsze wykorzystanie zasobów ludzkich i infrastrukturalnych
- ✓ Odciążenie szefa od wielu bieżących, rutynowych czynności (w małych firmach zarządzanych bezpośrednio przez właściciela), które dzięki procedurom są delegowane na niższe szczeble
- ✓ Mniej ‘pożarów’ w firmie – pracując zgodnie z procedurami nie powinno być rażących zaniedbań, ponadto powtarzające się powody ‘pożarów’ są stopniowo eliminowane poprzez działania korygujące
- ✓ Praca będzie nie tylko bardziej efektywna ale i spokojniejsza, bo każdy wie co ma robić
- ✓ Stworzenie podstaw pod trwały rozwój przedsiębiorstwa.

Certyfikat

- ✓ Poprawi się wizerunek Waszej firmy
- ✓ Posiadanie certyfikowanego systemu wg. normy ISO zmniejszy albo zupełnie wyeliminuje liczbę audytów tzw. drugiej strony tj. audytów waszych Klientów u swoich dostawców, czyli Klient nabierze do Was zaufania i przestanie Was ‘nękać’.
- ✓ Często stały Klient wymaga by jego dostawca wdrożył System Zarządzania ISO, najczęściej jest to ISO 9001.

Generalnie System Zarządzania ISO jest systemem dotyczącym organizacji firmy a wszystkie inne elementy np. jakość wyrobów, zadowolenie klienta itd. są pochodnymi dobrej organizacji.

Z badań statystycznych pochodzących ze wszystkich branż wynika, że większość reklamacji klientów dotyczy nie wyrobów ale obsługi, czyli organizacji dostawcy.



7. Jakie muszą być spełnione warunki, by odnieść korzyści?

Certyfikowany System Zarządzania Jakością według normy ISO 9001 może być wdrożony na różnych poziomach w zależności od stopnia zaangażowania organizacji w optymalizację swoich procesów. O tym, czy wdrożony system zarządzania przyniesie spodziewane korzyści biznesowe decydują trzy czynniki.

- ❖ Kompetencje zespołu wdrażającego
 - doświadczony lider zespołu / konsultant
 - dopasowanie systemu do rzeczywistych potrzeb firmy
- ❖ Zaangażowanie kierownictwa firmy
 - świadomość celów, które chce osiągnąć dzięki systemowi zarządzania
 - zaangażowanie pracowników; przeznaczenie odpowiednich zasobów
 - otwartość na zmiany, w tym zmianę dotychczasowego stylu zarządzania
- ❖ Czynniki czasu

Do uzyskania wszystkich korzyści, jakie umożliwia norma ISO 9001 potrzebny jest czas. Przy inicjalnym wdrożeniu zrobiony jest dopiero 'dobry początek' a kolejne korzyści można uzyskiwać krok po kroku zgodnie z zasadą ciągłego doskonalenia.

Jeśli firma nie widzi korzyści z wdrożenia to znaczy, że system jest albo źle wdrożony (szybko, tanio, 'z półki') albo nie jest utrzymywany, czyli faktycznie nie działa. Nieprzypadkowo pionierami w zakresie Systemów Zarządzania ISO są USA i Wielka Brytania, czyli gospodarki bardzo liberalne, w których wiele firm pracuje w oparciu o zaplanowany system zarządzania widząc w tym sens biznesowy. Na świecie ok. 1,5 mln firm ma certyfikaty systemu ISO - niemożliwe, żeby chodziło wyłącznie o 'papier'! Dobrze wdrożony system zarządzania, dopasowany do specyfiki firmy i stosowany konsekwentnie i ze zrozumieniem przez jej kierownictwo zawsze prowadzi do uzyskania korzyści finansowych. Dlatego systemy ISO zrobiły tak zawrotną karierę na świecie!!!



AQME Konsulting radzi firmom, które decydują się na wdrożenie u siebie Systemu Zarządzania ISO, by zaczęły od jak najprostszego ale dobrze wdrożonego i oczywiście certyfikowalnego systemu, który z biegiem czasu powinien być udoskonalany w miarę dojrzewania organizacji do coraz bardziej zaawansowanych narzędzi.

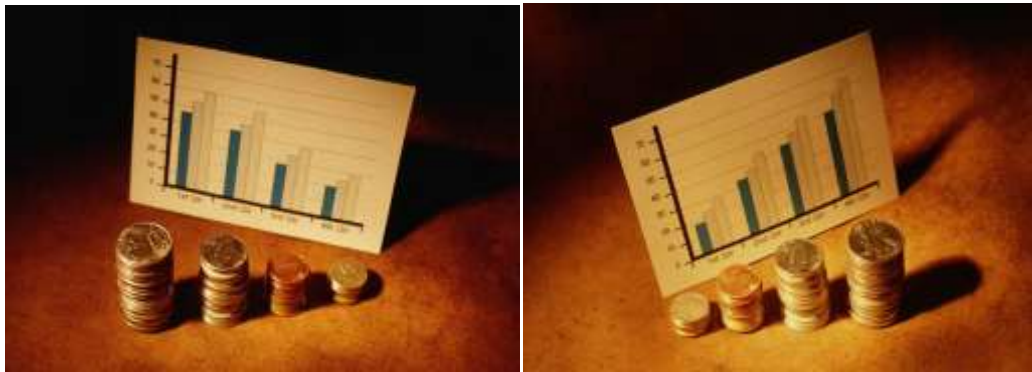
8. Przystąpienie do działania !

Na koniec kilka wskazówek, które warto wziąć pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o wdrożeniu Systemu Zarządzania np. ISO 9001

- ✓ Patrz na rozwój swojej firmy i temu celowi podporządkuj swoje oczekiwania w stosunku do systemu zarządzania !
- ✓ Traktuj wdrożenie ISO 9001 jak inwestycję !
- ✓ Oszacuj korzyści jakie możesz odnieść
- ✓ Rozważnie wybierz schemat wdrożenia (przeczytaj → [Schematy wdrażania](#))
- ✓ Rozważnie wybierz zespół wdrażający i Konsultanta
- ✓ Pamiętaj o doświadczeniach innych polskich firm (→ [Raport specjalny ISO](#)) - naprawdę można system wdrożyć dobrze i być zadowolonym i można wdrożyć 'byle jak' i narzekać, że to niewiele dało.

Uporządkowanie i zoptymalizowanie wszystkich procesów w organizacji w oparciu o wdrożony i certyfikowany system zarządzania i systematyczne prowadzenie dalszych działań doskonalących, to jest szansa, by zmniejszać straty i powiększać zysk!

Może to jest dobry pomysł na 'wybicie się' w okresie spowolnienia gospodarczego?



- ✓ **Bierzemy odpowiedzialność za to co robimy**
- ✓ **Chcemy odnosić sukces razem z Twoim sukcesem finansowym**
- ✓ **Dajemy gwarancję na efekt swoich prac**
- ✓ **Stawiamy na wzajemne zaufanie i długookresową współpracę – krok po kroku**

Żeby to wszystko osiągnąć Ty musisz zrobić pierwszy krok.

Zapraszamy do zapoznania się z pozostałymi artykułami i materiałami szkoleniowymi dotyczącymi Systemów Zarządzania ISO na stronie www.aqme.pl

Zapraszamy do współpracy 😊

Krzysztof Czupryński

Korzysci_z_wdrozenia_ISO_9001_v01

Artykuł ten jest własnością intelektualną AQME Konsulting.
Może być rozpowszechniany bezpłatnie wszystkim osobom i podmiotom zainteresowanym problematyką systemów zarządzania ISO, jednakże wyłączając cel komercyjny i bez dokonywania jakichkolwiek zmian w tekście i przy zachowaniu nieedytowalnego formatu .pdf. Wszelkie inne rozpowszechnianie wymaga pisemnej zgody autora. Dozwolone jest cytowanie fragmentów materiału z podaniem źródła.