

# „Kostenlos zum Zertifikat“

Lukas Leist im Interview mit Dr. Jens-Uwe Meyer, Vorstandsvorsitzender Innolytics AG (Leipzig), über die Zertifizierung nach DIN ISO 9001

Lukas Leist: Sie behaupten, die digitale DIN ISO 9001-Zertifizierung Ihres Unternehmens werde den Zertifizierungsmarkt revolutionieren.

**Dr. Meyer:** Davon bin ich felsenfest überzeugt, denn unser Zertifizierungsprozess ist eine digitale Disruption. Das aktuelle ISO-Zertifizierungsverfahren ist im digitalen Zeitalter nicht mehr zeitgemäß. Wenn heute ein Unternehmen eine DIN ISO 9001-Zertifizierung erlangen möchte, muss es alleine in die Vorbereitung mehrere Wochen investieren. Wir reduzieren diesen Aufwand mithilfe digitaler Technik auf weniger als eine Stunde.

Lukas Leist: Und wie gelingt Ihnen dies?

**Dr. Meyer:** Indem wir einfach so vorgehen, wie Unternehmen dies erwarten. Auf unserer Webseite können sie sofort loslegen. Sie müssen etwas mehr als 100 Fragen beantworten. Danach errechnet unsere Software ihre Normkonformität. Zudem erhalten sie einen individuellen Maßnahmenplan für die Zertifizierung und können ein Zertifikat anfordern.

Lukas Leist: Und das gibt es kostenlos?

**Dr. Meyer:** Ja. Wie bei allen digitalen Geschäftsmodellen gibt es auch von unserem Angebot verschiedene Versionen. Sofern gewünscht, können Unternehmen ein Upgrade vornehmen und die ganze, hinter dem Zertifizierungsprozess steckende Qualitätsmanagement-Software nutzen. Dann werden die für die ISO-Zertifizierung erforderlichen Maßnahmen automatisch in einen Workflow übertragen, und sie erhalten Vorlagen für Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen. Zudem steht ihnen ein Tool zur Prozessvisualisierung zur Verfügung. Die Zertifizierung ist und bleibt aber kostenlos.

Lukas Leist: Wie funktioniert Ihre Software?

**Dr. Meyer:** Unser Expertenteam hat das komplette ISO-Regelwerk mit seinen mehr als 300 Norm-Anforderungen digitalisiert, in Algorithmen abgebildet und so einen innovativen digitalen Zertifizierungsprozess geschaffen.



Qualitätsmanagement-Software für den einfacheren Zertifizierungsprozess. FOTOS: INNOLYTICS

Lukas Leist: Wer soll diese IT-Lösung nutzen?

**Dr. Meyer:** Kleine und mittlere Unternehmen. Für sie war der Aufwand einer Zertifizierung bislang so hoch, dass sie diesen zeitlich und finanziell kaum stemmen konnten. Deshalb verzichteten viele Unternehmen hierauf.

„Heute liegt der Aufwand bei weniger als einer Stunde“

Lukas Leist: Wie gelang es, das ISO 9001-Regelwerk so zu komprimieren, dass sich die Anforderungen mit 100 Fragen erfassen lassen?

**Dr. Meyer:** Dieser Digitalisierung ging ein langer Analyseprozess voraus. Wir fragten uns: Welche Arten von Unternehmen gibt es? Welche Anforderungen müssen sie erfüllen, um den ISO-Normen zu genügen? Welche Vorbedingungen können beim Qualitätsmanagement als erfüllt vorgesetzt werden, wenn ein Unternehmen gewisse Leistungen für seine Kunden erbringt? Welche Fragen müssen folglich nicht gestellt werden?

Lukas Leist: Warum wird die DIN ISO 9001 heute auch für Dienstleister immer wichtiger?

**Dr. Meyer:** Im Internet kann jedes Unternehmen behaupten: Wir sind der innovativste, kundenorientierteste Anbieter. Die ISO-Zertifizierung ist für potenzielle Kunden ein starkes Signal, dass Unternehmen ihre Werbeversprechen auch einhalten.

Lukas Leist: Warum sind Kunden beim Kauf von Dienstleistungen oft unsicher und zögerlich?

**Dr. Meyer:** Unter anderem, weil sie Dienstleistungen vor deren Kauf nicht anfassen können. Sie können sie nicht „Probe“ fahren, um etwa die Qualität zu prüfen. Gleichermäßen haben Kunden bei Dienstleistungen meist kein Umtausch- und Rückgaberecht. Außerdem sind diese aus Kundensicht aufgrund der hohen Personalkosten oft teuer und, und, und. Deshalb empfinden Kunden beim Kauf von Dienstleistungen meist ein hohes Kaufrisiko bzw. sie haben das Gefühl: Letztlich kaufe ich die „Katze im Sack“.

Lukas Leist: Nennen Sie doch mal ein Beispiel.

**Dr. Meyer:** Nehmen Sie einen Steuerberater. Wie gut dieser faktisch ist, weiß ein Kunde in der Regel oft nach Jahren noch nicht. Denn um dies zu checken, müsste er mehrere Steuerberater parallel beauftragen und anschließend die Steuerbescheide vergleichen. Ähnlich ist es bei den meisten Dienstleistern. Inwieweit diese real Top-Dienstleister sind, können ihre Kunden zumindest bei ihrer Kaufentscheidung oft gar nicht einschätzen. Letztlich ist das Vertrauenssache. Deshalb ist es gerade für Dienstleister extrem wichtig, sich zu fragen: Wie produzieren wir zuverlässig Qualität? Wie können wir unseren Kunden vor der Kaufentscheidung und im Leistungserbringungsprozess relative Sicherheit vermitteln, dass wir ihnen Qualität liefern?

Lukas Leist: Angenommen, ein Unternehmen hat mit der Innolytics-Software alle Voraussetzungen für eine ISO-Zertifizierung erfüllt. Wie erfolgt dann die eigentliche Zertifizierung?

**Dr. Meyer:** Mit unserer Zertifizierung weisen Unternehmen gegenüber ihren Kunden

nach, dass sie den Standard einhalten. Diese erfolgt auf Basis eines digital gestützten „First Party Audits“; einem Verfahren, das nach der Auditierungsnorm ISO 9001 ausdrücklich zugelassen und erwünscht ist. Hierauf baut dann, sofern gewünscht, der „Third Party Audit“ durch akkreditierte Zertifizierungsinstitute auf.

„Unsere Software verringert deutlich die üblichen Kosten“

Lukas Leist: Wo erfolgt bei der Arbeit mit Ihrem Tool die Zeit- und Kostenersparnis?

**Dr. Meyer:** Innerhalb der Vorbereitungsphase auf die Zertifizierung. Bisher kamen hierfür in der Regel Berater mit hohen Tagessätzen ins Haus und erstellten mit den Internen zunächst die Ist-Analyse. Dann erarbeiteten sie Maßnahmenpläne und begleiteten deren Umsetzung, bevor schließlich endlich das Auditoren-Team der Zertifizierungsstelle kam und sozusagen den Gesamtprozess absegnete. Solch ein aufwändiger Prozess verursacht hohe Kosten. Mit der Software kann man ihn verschlanken und die Kosten bei gleichem Nutzen minimieren.

Lukas Leist: Darf man denn den ISO-Zertifizierungsprozess so stark wie Sie digitalisieren?

**Dr. Meyer:** Na klar. Das verrät Ihnen aber kein Zertifizierungsinstitut, damit niemand auf die Idee kommt: Das geht auch einfacher.

Lukas Leist: Um möglichst viele Beratungstage zu verkaufen?

**Dr. Meyer:** Na klar.

Lukas Leist: Online-Fragebogen kann man aber belügen, oder?

**Dr. Meyer:** Auditoren auch. Als ausgebildeter Polizeikommissar versichere ich Ihnen: Bei den Audits wird gelogen, dass sich die Balken biegen. Angenommen, im Qualitätsmanagement-Handbuch eines Unternehmens steht: „Alle Kundenbeschwerden werden systematisch dokumentiert. Alle zwei Wochen befasst sich ein Qualitätsmanagement-Arbeitskreis mit der Frage, wie künftig solche Beschwerden vermieden werden.“ Dann überprüft der ISO-Auditor nicht zwingend, inwieweit dies im Betriebsalltag real geschieht. Und einen Arbeitskreis vorzutäuschen, ist wirklich keine Kunst.

Lukas Leist: Sodass man vermutlich im Internetauch viele negative Kundenbewertungen von ISO-zertifizierten Unternehmen findet.

**Dr. Meyer:** Richtig. Das regelmäßige und zuverlässige Produzieren von Qualität ist ein täglicher Kraftakt. Wenn sich ein Unternehmen alle zwei Jahre klassisch zertifizieren lässt, dazwischen aber die „Zügel schleifen“ lässt, hat das nichts mit einem professionellen Qualitätsmanagement zu tun. Das ist übrigens ein weiterer Vorteil einer digitalen Zertifizierung: Ein Blick in die Software genügt und man weiß, ob das QM-System wirklich gelebt wird.

Lukas Leist: Warum bietet

Innolytics allen Unternehmen die Möglichkeit, seine Software 30 Tage kostenlos zu nutzen, und in diesem Zeitraum bereits ein ISO-Zertifikat zu erhalten, das sie zum Beispiel schon für Marketingzwecke nutzen können?

**Dr. Meyer:** Unter anderem, weil die Maxime von Innolytics lautet: „Lass' Kunden mögliche Problemlösungen einfach ausprobieren.“ In der ISO-Norm steht: Unternehmen sollen auf maximale Kundenorientie-



Dr. Jens-Uwe Meyer ist Vorstand des Software-Unternehmens Innolytics in Leipzig und Autor mehrerer Fachbücher zum Thema Innovation in Unternehmen.

rung ausgerichtet sein. Diesen Anspruch lösen wir mit dem Gratis-Angebot ein, denn: Was ist kundenorientierter, als Kunden ein Tool zunächst kostenlos anzubieten, bevor sie eventuell, wenn sie begeistert sind, in dessen Bezahlversion wechseln?

Informationen:  
[www.innolytics.de](http://www.innolytics.de) |  
[www.jens-uwe-meyer.de](http://www.jens-uwe-meyer.de)