

# QM-Handbuch

## Schulz & Cie. Consulting GmbH

S&P Unternehmensberatung

München & London

## **Unser QM-Handbuch**

Das QM-Handbuch hat das Ziel die wirksame Anwendung des QM-Systems darzustellen mit den Anforderungen aus

- dem eigenen Unternehmen
- den gewählten QM-Modellen.

Es dient zusätzlich als Führungsinstrument und ist eine verbindliche Grundlage für alle im Unternehmen tätigen.

Es zeigt außerdem auf, wie die methodisch didaktische Qualität unserer Beratungsdienstleistungen ausgerichtet ist:

- mandantenorientiert,
- ökonomisch und
- marktrelevant

## Fact Sheet

---

<b>Name des Unternehmens</b>	Schulz & Cie. Consulting GmbH
<b>Kontakt- daten</b>	Feringastr. 12 A 85774 Unterföhring <a href="http://www.sp-partners.de">www.sp-partners.de</a> <a href="mailto:info@sp-partners.de">info@sp-partners.de</a> +49 (0)89-45242970-101
<b>Geschäfts- führer</b>	Achim Schulz
<b>Leistungen</b>	Unternehmensberatung Coaching
<b>Gegründet</b>	29.08.2011
<b>Rechtsform</b>	GmbH
<b>QM-Verant- wortliche/r</b>	Achim Schulz

<b>Mitarbeiter</b>	Mitarbeiter der S&P Gruppe
<b>Leitsatz</b>	Lösungen für Mittelstand und Banken
<b>Kundenkreis</b>	Unternehmen Banken FinTechs Kapitalanlagegesellschaften Versicherungen Factoring- und Leasinggesellschaften
<b>Leistungs-Portfolio</b>	<p><b>Consulting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsmodell, Vertrieb und Wertsteigerung</li> <li>• Unternehmensbewertung und Nachfolge</li> <li>• Working Capital und Liquiditätsplanung</li> <li>• Ratingoptimierung</li> <li>• Bank-Check und Kapitalsuche</li> <li>• Compliance und Risikomanagement</li> <li>• Restrukturierungs- und Sanierungsgutachten</li> </ul> <p><b>Coachings</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachfolge-Coaching</li> <li>• Strategie- und Investitionsplanung</li> <li>• Change Management</li> </ul>
<b>Firmen-Zertifikate</b>	Mitglied des BRSI (Bundesvereinigung Restrukturierung, Sanierung und Interim Management e.V.)

## Inhalt

Fact Sheet .....	2
1 S&P Profil .....	6
1.1 Unser Leitbild .....	6
1.2 Unser QM und sein Anwendungsbereich .....	8
1.3 Unsere Prozesse .....	8
2 Leitungsprozesse .....	11
2.1 Die Leitung nimmt sich selbst in die Pflicht .....	11
2.2 Leitbild und Ziele .....	13
2.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse .....	15
3 QM-Planungsprozesse .....	15
3.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	15
3.2 Qualitätsziele und deren Planung .....	16
3.3 Planung von Änderungen .....	16
4 Unterstützungsprozesse .....	17
4.1 Ressourcen .....	17
4.2 Kompetenz .....	18
4.3 Bewusstsein .....	19
4.4 Kommunikation .....	20
4.5 Dokumentierte Information .....	20
5 Kundenprozesse .....	22
5.1 Betriebliche Planung und Prozesssteuerung .....	22
5.2 Anforderungen an kundenbezogene Prozesse .....	22
5.3 Entwicklung .....	23
5.4 Extern beschaffte Produkte und Dienstleistungen .....	24
5.5 Durchführung der Auftragsleistung .....	25

5.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen .....	27
5.7 Steuerung fehlerhafter Ergebnisse .....	27
6 Bewertungsprozesse .....	28
6.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung .....	28
6.2 Internes Audit .....	28
6.3 Managementbewertung .....	29
7 Verbesserungsprozesse .....	30
7.1 Allgemeines .....	30
7.2 Ungeplantes und Korrekturmaßnahmen .....	30
7.3 Fortlaufende Verbesserung .....	31
8 Inkraftsetzung .....	31

## 1 S&P Profil

### 1.1 Unser Leitbild

S&P Unternehmensberatung Profil: starkes Netzwerk – langjährige Erfahrung und Branchenkompetenz!

Schulz & Cie. Consulting GmbH ist Mitglied der S&P Gruppe. Hierzu zählen die Unternehmen Schulz & Cie. GmbH, S&P Unternehmerforum GmbH, S&I Service & Information GmbH sowie Schulz & Partner GmbH.

Die S&P Gruppe umfasst ein starkes Netzwerk von erfahrenen Beratern und Experten, die partnerschaftlich und vertrauensvoll zusammenarbeiten.

Wir sind europaweit für unsere Mandanten tätig. Unsere Büros finden Sie in München und in London.

Alle Kollegen haben ihr Geschäft von der Pike auf gelernt. Sie sind seit vielen Jahren für mittelständische Unternehmen aus den Branchen Automotive, Bau, Dienstleistung, Einzel- und Großhandel, Energieversorger, Gesundheitswesen, IT- und Halbleiter-Hersteller, Immobilienwirtschaft, Maschinenbau und Nutzfahrzeuge tätig.

In der Finanzwirtschaft betreuen wir Banken und Sparkassen, Factoring- und Leasinggesellschaften, Finanzdienstleister, Versicherungen sowie institutionelle Investoren.

Das Leistungsangebot zeigt die in der Anlage beigefügte Leistungspräsentation.

Wir arbeiten in schlanken und überschaubaren Teams, welche Lösungen und Ideen ins Unternehmen hineintragen.

Die Mitarbeiter profitieren von unseren S&P-Tools, welche eine sichere und rasche Handhabe in der Praxis ermöglichen. So kann jeder Mitarbeiter seine Kompetenz voll entfalten.

Davon profitieren alle – Mitarbeiter, Unternehmen und Kunden.

Gerne stellen wir uns auch schwierigen Situationen und Problemen. Wir sind belastbar, arbeiten mit „**Herzblut**“ und lassen unsere Kunden nicht im Stich!



## 1.2 Unser QM und sein Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich des QM-Systems bezieht sich auf das gesamte Unternehmen.

Es umfasst derzeit den Geltungsbereich Unternehmensberatung und Business Coachings.

Als Zertifizierungsgrundlagen sind gewählt

- DIN EN ISO 9001:2015,

Das Qualitätsmanagementsystem wird durch die Unternehmensleitung freigegeben und in Kraft gesetzt. Die Inkraftsetzung erlischt durch Änderungen bzw. Anpassungen nicht.

## 1.3 Unsere Prozesse

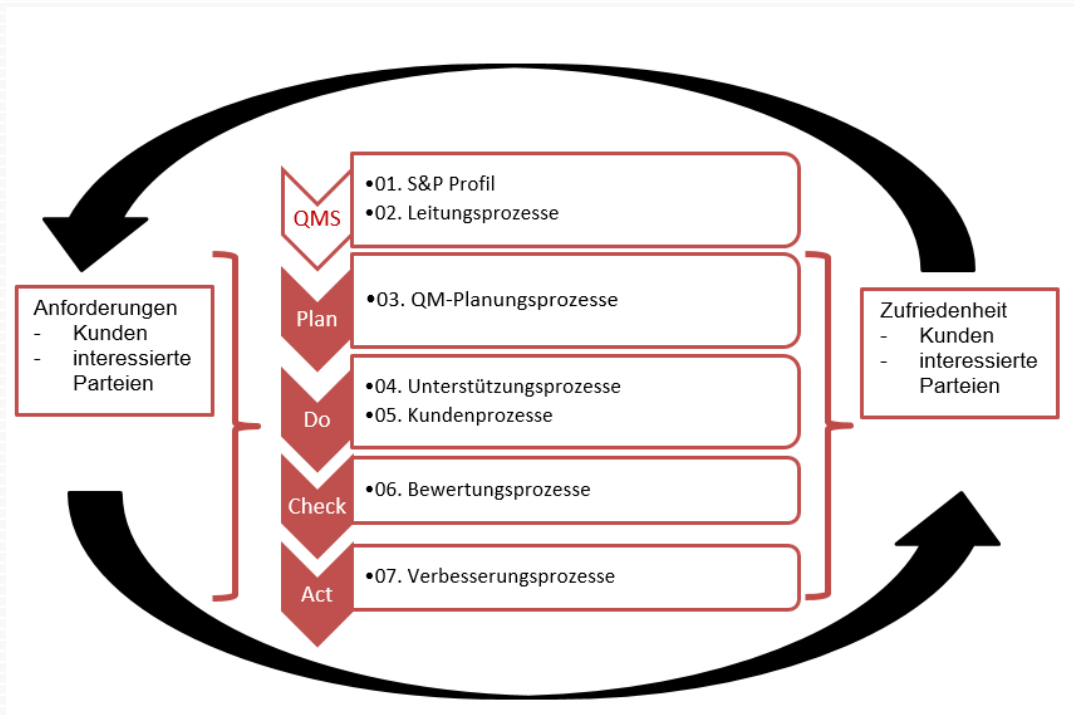
Bei allen unseren Bestrebungen geht es uns darum, die Kundenanforderungen zu erfüllen und damit die Zufriedenheit unserer Kunden zu erreichen und zu erhöhen.

In unserem Unternehmen liegen die Prozesse - Kundenakquise, Erstellen von Angeboten, Umsetzung der Beratungsleistung inkl. Qualitätssicherung und Rechnungslauf - alle in einer Hand.

Das Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse als ein System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz unseres Unternehmens erheblich bei. Es ermöglicht uns das Erreichen der beabsichtigten Ergebnisse. Die Wechselbeziehungen der Prozesse sind so gesteuert, dass die Gesamtleistung kontinuierlich verbessert werden kann.

Die Steuerung unserer Prozesse und unseres QM-Systems als Ganzes erreichen wir durch die Einhaltung des PDCA-Zyklus. Bei der Planung haben wir dabei das „risikobasierte Denken“ im Blick, um Chancen zu nutzen und unerwünschte Ergebnisse zu verhindern.

Die Prozesse unseres QM-Systems stellen wir daher in folgender Weise in unserer sogenannten „Prozesslandschaft“ dar.



**ABBILDUNG 1. PROZESSLANDSCHAFT**

Wir haben damit, der Norm entsprechend, die Abfolge und Wechselwirkung der Prozesse festgelegt.

In diesem QM-Handbuch werden die Kernprozesse wie folgt dargestellt:

1. Prozess-Verantwortung
2. Prozess-Ziel/e
3. Messkriterien/ Kennzahlen
4. Chancen, Risiken und Vorbeugung
5. Dokumente (Dokumentierte Informationen)
6. Schnittstellen mit anderen Prozessen
7. Ablauf/Regelung (ggf. als Flowchart)

## 2 Leitungsprozesse

### 2.1 Die Leitung nimmt sich selbst in die Pflicht

Als Geschäftsführer übernehme ich, Achim Schulz, die Verantwortung für die Wirksamkeit des QM-Systems im Unternehmen.

Ich verpflichte mich damit

- meiner Rechenschaftspflicht nachzukommen;
- eine ordnungsgemäße Geschäftsführung sicherzustellen;
- die Anwendung des prozessorientierten Ansatzes und das risikobasierte Denken im Team zu fördern;
- die Bedeutung der Wirksamkeit des QM-Systems sowie die die Wichtigkeit der Erfüllung der Kunden-Anforderungen zu vermitteln;
- Personen so einzusetzen, anzuleiten und zu unterstützen, damit diese zur Wirksamkeit des QM-Systems beitragen können;
- Verbesserung zu fördern.

Ich verpflichte mich sicherzustellen, dass

- die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung unseres Unternehmens vereinbar sind;
- die Anforderungen aus unserem gewählten „QM-Modell“ in unsere Geschäftsprozesse integriert werden;
- die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen und
- die beabsichtigten Ergebnisse erzielt werden können.

#### Unsere Kundenorientierung

Kunden, als Auftraggeber, sind ...

- mittelständische Unternehmen
- Banken
- Leasing- und Factoringgesellschaften
- Kapitalanlagegesellschaften
- FinTechs

Unseren Kunden gegenüber sind wir verpflichtet, daher ermitteln wir

- deren Anforderungen, stimmen sie mit unserem Leitbild ab und beachten die zutreffenden gesetzlichen Anforderungen;
- die Risiken und Chancen, die die Eignung unserer Beratungsleistungen beeinflussen können;
- deren Kundenzufriedenheit und legen den Fokus auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Wir beraten unsere Kunden zu möglichen Fördermitteln.

#### Werbung

Die potentiellen Kunden werden auf das Unternehmen aufmerksam durch Werbemaßnahmen sowie durch Empfehlungen bereits vorhandener Kunden.

Das firmenspezifische Marketingkonzept wird jährlich geprüft und aktualisiert.

Die Website soll insbesondere die Entscheidungsträger und natürlich die potentiellen Kunden ansprechen.

#### Standort, Erreichbarkeit

Unser Unternehmen verfügt über Standorte in folgenden Städten:

##### **S&P Büro München**

Feringastr. 12 A  
85774 Unterföhring

##### **S&P Büro London**

37th Floor  
1 Canada Square  
Canary Wharf  
E14 5AA London

Kundengespräche und Veranstaltungen finden je nach Angebot in kundeneigenen Räumlichkeiten statt oder in den beiden Büros von S&P.

Berücksichtigt werden im Rahmen der Unternehmensführung alle Anforderungen, die sich ergeben aus:

- Handelsrecht
- Sozialversicherungsrecht
- Finanzrecht
- Arbeitsrecht
- Datenschutzgesetz
- Arbeitsschutzgesetz
- Vorschriften der Berufsgenossenschaft
- Zertifizierungsgrundlagen

## 2.2 Leitbild und Ziele

*„Lösungen für Mittelstand und Banken – Ihr Vorsprung in der Praxis“*

Unternehmensziel ist es, für unsere Kunden umsetzbare und zukunftsorientierte Lösungen zu erarbeiten.

Gemeinsam mit den Kunden werden die für sie besten individuellen Lösungen und Strategien erarbeitet, um ihren Erfolg nachhaltig zu sichern.

Die Grundlage des QM-Systems der Schulz & Cie. Consulting GmbH bilden

- die DIN EN ISO 9001:2015

Unsere Qualitätspolitik orientiert sich dabei an den QM-Grundsätzen der DIN EN ISO 9001:2015.

---

## ISO 9001:2015

- Kundenorientierung
- Führung
- Engagement von Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Verbesserung
- Faktengestützte Entscheidungsfindung
- Beziehungsmanagement

Aus diesen QM-Grundsätzen leiten wir für unsere Kundenprozesse folgende Qualitätsgrundsätze ab:

### Qualitätsgrundsätze im Consulting und im Business Coaching

Wir arbeiten in schlanken und überschaubaren Teams, welche Lösungen und Ideen ins Unternehmen hineintragen.

Die Mitarbeiter profitieren von unseren S&P-Tools, welche eine sichere und rasche Handhabung in der Praxis ermöglichen.

So kann jeder Mitarbeiter seine Kompetenz voll entfalten. Davon profitieren alle – Mitarbeiter, Unternehmen und Kunden.

## 2.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Achim Schulz ist als Geschäftsführer für alle Unternehmensangelegenheiten verantwortlich.

Für die angestellten Mitarbeiter liegen Aufgabenbeschreibungen vor, die Ziel, Qualifikationsanforderungen sowie Tätigkeiten mit Verantwortung und Befugnisse regeln.

Die Zusammenarbeit mit freiberuflichen Beratern wird jeweils über eine schriftliche Vereinbarung geregelt. Die Verantwortungen sind im Einzelauftrag niedergelegt.

## 3 QM-Planungsprozesse

### 3.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Bei allen Planungen im Rahmen unseres QM-Systems berücksichtigen wir die in den folgenden Abschnitten genannten Themen.

Wir bestimmen dabei die Risiken und Chancen die wir entsprechend behandeln.

Zur Risikoanalyse setzen wir folgende Instrumente ein

- die Stärken-Schwächen-Analyse

Zu den ermittelten Risiken ergreifen wir Vorbeugungsmaßnahmen, um unerwünschte Auswirkungen zu verhindern, in dem wir

- Risiken vermeiden,
- ein Risiko auf uns nehmen um eine Chance wahrzunehmen,
- Risikoquellen beseitigen,
- die Auftretungs-Wahrscheinlichkeit oder die Konsequenzen verändern,
- durch eine fundierte Entscheidung das Risiko teilen oder beibehalten.

Die ermittelten Chancen können uns helfen, Verbesserungen zu erreichen und erwünschte Ergebnisse zu verstärken, beispielsweise durch

- Übernahme neuer Praktiken,
- Markteinführung neuer Produkte,
- Erschließung neuer Märkte,
- Neukundengewinnung,



- Aufbau von Partnerschaften,
- Einsatz neuer Techniken und
- anderen erwünschten und realisierbaren Möglichkeiten.

## 3.2 Qualitätsziele und deren Planung

Aus unseren übergeordneten Qualitätszielen leiten wir für alle relevanten Funktionen, Ebenen und Prozesse mindestens einmal jährlich messbare Qualitätsziele ab

*Kundenzufriedenheit*

*Kompetenzentwicklung*

*Wirtschaftlichkeit*

*Prozessverbesserung*

Damit diese realisiert werden können, sind entsprechende Maßnahmen geplant, die Verantwortlichkeiten und Zeitziele enthalten.

Die Umsetzung der Qualitätsziele wird unterjährig laufend geprüft und systematisch, einmal im Jahr im Rahmen der Managementbewertung, findet eine Bewertung der Ergebnisse statt.

## 3.3 Planung von Änderungen

Falls es notwendige Änderungen zu unserem QM-System geben sollte, dann beachten wir dabei

- die möglichen Konsequenzen;
- die Wirksamkeit unseres QM-Systems;
- die Verfügbarkeit von Ressourcen;
- die Zuweisung oder Neuzuweisung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen.

Änderungen, die beispielsweise bisher in unser QM-System aufgenommen wurden

- Ergänzung durch neues Geschäftsfeld „Coaching“

## 4 Unterstützungsprozesse

### 4.1 Ressourcen

Die Bereitstellung von ausreichenden Mitteln für das QM-System zielt darauf ab das QM-System aufrechtzuerhalten, weiterzuentwickeln und dessen Wirksamkeit ständig zu verbessern und dabei die Kundenanforderungen zu erfüllen und dadurch die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Eine konsequente Fort- und Weiterbildungsplanung und deren nachweisliche Umsetzung und Wirksamkeitsprüfung sind wesentliche Eckpunkte, die im Unternehmen die Leistungsqualität sicherstellen.

Das Unternehmen arbeitet mit angestellten Mitarbeitern aus der S&P Gruppe. Die Unternehmensleitung stellt mit geeigneten Maßnahmen sicher, dass alle mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten betrauten Personen geschult und unterwiesen werden und somit über ausreichende Kenntnisse für die Ausführung ihrer Tätigkeiten verfügen.

#### Infrastruktur und Prozessumgebung

Die Infrastruktur wird ermittelt, bereitgestellt und aufrechterhalten.

Für eine optimale Qualitätssicherung werden spezielle Research-Tools und führende Fachpublikationen eingesetzt.

Dies sind derzeit

- VWD-Marktdaten und Unternehmensanalysen
- Statista mit Branchenanalysen, Branchenkenzahlen und Megatrends
- Fach-Bibliothek der S&P Gruppe

Für die Qualitätssicherung mit Hilfe von Research-Tools und Fachpublikationen werden derzeit 16 T€ p.a. aufgewendet.

### Ressourcen zur Überwachung und Messung/ Messgeräte

In unsere Abläufe sind- im Sinne des PDCA-Zyklus – diverse Prüfpunkte integriert. Es ist daher festgelegt wer, wann und welche Prüfungen durchzuführen hat.

Die Überwachungs- und Messergebnisse zeigen uns und unseren „Interessierten Parteien“, dass wir die festgelegten Anforderungen erfüllen. Folgende Messinstrumente werden beispielsweise eingesetzt:

Im Consulting-und Coaching-Prozess

- Vier-Augen-Prinzip im Rahmen der Beratungsberichts-Auslaufkontrolle
- persönliche und telefonische protokollierte Feedback-Gespräche.

### Wissen

Die Unternehmensleitung stellt das vollständige Wissen zur Verfügung, daß für die Aufbau- und Ablauforganisation im Unternehmen benötigt wird. Hierin liegt die besondere Chance aber auch das hohe Risiko.

Externe Partner einbeziehen und die internen Mitarbeiter entsprechend ihrer Fähigkeiten weiterentwickeln, sind daher die wichtigsten Ziele.

Das Wissen aller im Team tätigen muss aufrechterhalten und in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt werden. Daran arbeiten wir unentwegt.

Gemeint ist insbesondere das Wissen, das unternehmensspezifisch durch Erfahrungen erlangt wurde. Hierzu zählen insbesondere

- geistiges Eigentum eines jeden von uns,
- Lektionen aus Fehlern und erfolgreichen Projekten,
- Ergebnisse aus Verbesserungen von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen);

Über unsere Prozessevaluation, die Aufgabenbeschreibungen der Mitarbeitenden sowie über die Beraterprofile erfassen wir dieses.

## 4.2 Kompetenz

Als Geschäftsführer ermittle ich systematisch den Ressourcenbedarf. Ich stelle die erforderlichen Ressourcen bereit, um die Kundenzufriedenheit und die Wirksamkeit des QM-Systems ständig zu verbessern. Alle gesetzlichen Bestimmungen werden dabei eingehalten.

Jeder Mitarbeiter hat bei uns einen Arbeitsvertrag und eine Aufgabenbeschreibung, in der die Qualifikationsanforderungen und Aufgaben aufgeführt sind. Die Auswahl neuen Personals erfolgt durch mich als Unternehmensleitung. Die Mitarbeiter werden durch mich in die vorgesehenen Aufgabenbereiche sowie in das QM-System eingearbeitet.

Meinen eigenen und den individuellen Weiterbildungsbedarf unserer Mitarbeiter bestimme ich aufgrund des momentanen und zukünftigen Aufgabengebiets. Bei der Bedarfsermittlung wird die Qualifikation mit dem Aufgabenprofil unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Kundenzufriedenheit anhand von folgenden Kriterien ermittelt:

- festgestellte Lücken,
- neue Technologien und Entwicklungen,
- vorhandene Schwachstellen,
- Auffrischung bereits erworbener Kenntnisse.

Die Qualifizierungsmaßnahmen werden umgehend im Arbeitsalltag initiiert, so dass ihre Wirksamkeit direkt zu messen ist.

Zur kontinuierlichen Kompetenzerweiterung stehen den Mitarbeitern eine umfangreiche Fachbibliothek zur Verfügung.

Langfristige Planungen von Seminaren sind Teil der Managementbewertung. Sie werden mit den Qualitätszielen abgestimmt.

## 4.3 Bewusstsein

Neue Mitarbeiter werden in der Einarbeitungsphase mit der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen bekannt gemacht. Über die Ergebnisse der Managementbewertung, und in Verbindung damit über die Prüfung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele sowie der Planung der neuen Qualitätsziele, werden Sie zeitnah informiert.

Alle Mitwirkenden sind sich bewusst, dass Sie wesentlich zur Prozessverbesserung und damit zum Unternehmenserfolg beitragen.

Die Unternehmensleitung motiviert alle Mitwirkenden dazu, Fehler aufzudecken und ihre Verbesserungsideen laut kundzutun, insbesondere Anregungen und Beschwerden von Kunden als Chance zu sehen.

Alle im Unternehmen Tätigen sind sich bewusst, dass die Regelungen des QM-Systems verbindlich umzusetzen sind und ein absichtliches Missachten arbeitsrechtliche bzw. vertragsrechtliche Konsequenzen hat.

## 4.4 Kommunikation

Die Unternehmensstruktur bedingt, dass die QM-Verantwortung in den Händen der Unternehmensleitung liegt.

Eine interne Kommunikation findet mit den Mitarbeitenden und den Honorar-Consultants auftragsbezogen statt.

Ergänzend trifft sich das Mitarbeiterteam einmal monatlich und zusammen mit den Honorar-Consultants einmal jährlich zum Informations- und Erfahrungsaustausch.

Die Kommunikation innerhalb der Netzwerke und mit externen Dienstleistern ist ebenfalls anlassbezogen bzw. findet in festgelegter Regelmäßigkeit statt.

Bei allen Gesprächen wird die Wirksamkeit der QM-Systeme ermittelt mit dem Ziel, die Prozesse ständig zu verbessern.

## 4.5 Dokumentierte Information

### Allgemein

Alle einzelnen Prozesse werden detailliert in unserer QM-Dokumentation beschrieben. Die Prozesse werden laufend überwacht, analysiert, bewertet und ihre Wirksamkeit ständig verbessert. Die Schnittstellen sind innerhalb der Prozesse geregelt.

Die Originale sämtlicher Dokumente des Qualitätsmanagement-Systems werden zentral im Büro Unterföhring aufbewahrt.

In der ISO 9001:2015 wird ein solches QM-Handbuch nicht mehr explizit gefordert. Gleichwohl haben wir uns für diese Darstellungsform entschieden, um unseren neuen Interessenten, neuen Mitarbeitern und Honorar-Consultants einen schnellen Unternehmensüberblick zu geben.

Insgesamt setzt sich unsere QM-Dokumentation daher zusammen aus

- dem QM-Handbuch sowie
- den im QM-Handbuch beschriebenen Prozessen.

## Dokumente

Die Dokumentationsstruktur ist einfach gehalten. Von der traditionellen Klassifizierung z.B. QMH (QM-Handbuch), LR (Leitungsrichtlinie), VA (Verfahrensanleitung), AA (Arbeitsanweisung, AB (Arbeitsblatt) haben wir bewusst abgesehen.

Unser QM-Handbuch ist in Kapitel eingeteilt und lässt dabei die Struktur der ISO 9001:2015 deutlich erkennen. Wir sind uns bewusst, dass die neue Norm dieses nicht erwartet und uns den Freiraum lässt, wie wir unser QM-System in der Dokumentation darstellen wollen.

Unser QM-Handbuch haben wir wie folgt aufgebaut:

1. S&P Profil
2. Leitungsprozesse
3. QM-Planungsprozesse
4. Unterstützungsprozesse
5. Kundenprozesse (Consulting, Coachings)
6. Bewertungsprozesse
7. Verbesserungsprozesse

## Lenkung von Dokumenten (dokumentierten Informationen)

Die Lenkung von Vorgabedokumenten (SOLL) und Aufzeichnungen (IST) erfolgt gemäß folgenden Leitlinien:

- Alle Dokumente sind vor ihrer Freigabe geprüft worden
- Dokumente werden bei Bedarf aktualisiert
- Der aktuelle Bearbeitungsstatus ist gekennzeichnet durch
  - Bearbeitungsdatum
  - Kennzeichnung „Entwurf“ oder „Freigabe“ (in Print- und EDV-Version)
  - Die Versions-Bezeichnung
- Nur aktuelle und freigegebene Dokumente werden eingesetzt
- Die Herkunft und Lenkung externer Dokumente ist erkennbar
- Print- und EDV-Vorgabedokumente und -Aufzeichnungen erfüllen folgende Aspekte
  - Kennzeichnung
  - Aufbewahrung/Schutz
  - Wiederauffindbarkeit/Lesbarkeit
  - Festgelegte Aufbewahrungsfristen, Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Verantwortlich für die Lenkung von Vorgabedokumenten und Aufzeichnungen bin ich als Geschäftsführer.

## 5 Kundenprozesse

### 5.1 Betriebliche Planung und Prozesssteuerung

#### Allgemein

Die Dienstleistungsprozesse sind entsprechend ihrer jeweiligen spezifischen Anforderungen geplant und systematisch gesteuert. Übereinstimmende festgelegte Prozesse stellen dieses sicher.

Das S&P Profil sowie die Anforderungen unserer „Interessierten Parteien“ sind die Basis für die Prozessplanung und –steuerung.

Ein wichtiges Planungsinstrument ist selbstverständlich unser Terminplan. In der Regel liegt der Terminvorlauf bei drei bis sechs Monaten.

#### Optimierungsprozesse

Bei der Planung der Dienstleistungen werden die Anforderungen des QM-Handbuchs und die davon abgeleiteten Prinzipien beachtet und zugesichert.

Ergeben sich daraus Änderungsnotwendigkeiten, erfolgt eine Anpassung, um eine ständige Optimierung zu gewährleisten.

### 5.2 Anforderungen an kundenbezogene Prozesse

#### Allgemein

Das Unternehmen Schulz & Cie. Consulting GmbH tritt den Kunden aufgeschlossen und kompetent entgegen. Die Erwartungen der Kunden werden freundlich entgegen genommen und mit unserem Leitbild abgeglichen.

Falls die Kundenerwartungen nicht zu den Dienstleistungen unseres Unternehmens passen, wird der Auftrag nicht angenommen.

Der Auftragsanfrage von Interessenten folgt eine Angebotsabgabe und –abstimmung bis hin zur Vertragsgestaltung.

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Dienstvertrag – bei Beratungsaufträgen
- Coachingvereinbarung – für Coachingaufträge

Wenn die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen sich ändern, stellen wir sicher, dass die relevanten Dokumente entsprechend angepasst werden und die zuständigen Mitarbeitenden oder Dozenten auf die geänderten Anforderungen hingewiesen werden.

Natürlich ist es unser wichtigstes Anliegen unsere Kunden zufrieden zu stellen. Haben wir trotzdem etwas versäumt, freuen wir uns über die Möglichkeit zur Verbesserung, die durch geäußerte Kundenbeschwerden ausgelöst wird.

Kundenbeschwerden werden umgehend bearbeitet und die Kundenzufriedenheit im Nachhinein ermittelt.

#### Kommunikation mit dem Kunden

Wesentliche Aspekte der Kommunikation mit den Kunden sind,

- eine qualifizierte Einstiegsberatung der Kunden,
- eine Eingangsanalyse zur Abprüfung von vorliegenden Wünschen und Anforderungen,
- die Ermittlung des konkreten Consulting- und/oder Coaching-Bedarfs.

Zielführende Absicht der Beratung ist es, den Kunden zu einer erfolgreichen Consulting- und/oder Coaching-Lösung zu begleiten.

## 5.3 Entwicklung

#### Allgemein

Ein Grundsatz der Schulz & Cie. Consulting GmbH ist es, mit hoher Flexibilität individuelle Kundenwünsche zu erfüllen, sofern die Wünsche zum Leitbild unseres Unternehmens passen.

Neue bzw. geänderte Dienstleistungen erfolgen der ISO-Norm entsprechend anforderungsgerecht (Planung, Eingaben, Steuerung, Ergebnisse, Änderungen).

Mit Hilfe des PDCA-Zyklus werden die Wirksamkeitsprüfung zur Konzepterstellung (Verifizierung), zur Konzeptdurchführung (Validierung), zu den Projektergebnissen und zu den ergriffenen Verbesserungsmaßnahmen/ Änderungen vorgenommen.

#### Optimierungsprozesse

Die Anforderungen an die Consulting- und Coachingmaßnahme werden zusammen mit den Kunden ermittelt. Die mit der Bedarfsanalyse identifizierten Anforderungen liefern die Bedingungen der Inhaltsplanung.

Die Mandantenziele werden gemäß dieser Planung festgehalten und die notwendige Qualifikation für den Consultant und/oder Coach wird daraus resultierend ermittelt.



## 5.4 Extern beschaffte Produkte und Dienstleistungen

Unter Beschaffung sind alle Aktivitäten zur Gewinnung und Weiterentwicklung des Wissens um die Consulting- und Coaching-Dienstleistung zu verstehen, sowie die Beschaffung von Materialien, die zur Erbringung einer qualitativen Dienstleistung erforderlich sind.

### Wissensbeschaffung

Die Beschaffung der Erkenntnisse und Erfahrungen die zu neuen Consulting- und Coaching-Produkten führen können stützen sich auf:

- Ergebnisse der Grundlagenforschung / Studien,
- Primär- und Sekundär-Literatur,
- anwendungsorientiertes Wissen und
- praktische Erfahrungen.

### Beschaffung von Büroausstattung und –materialien

Die Beschaffung erfolgt unter festgelegten Qualitätsanforderungen. Die Stammlieferanten sind gelistet und deren Leistungserbringung wird anlassbezogen sowie jährlich im Rahmen der Managementbewertung, neu bewertet.

Externe Dienstleister sind:

- Steuerberater,
- EDV-Support und Webmaster,
- Anbieter von Research-Tools.

Die Auftragserteilung erfolgt über Angebotsannahmen zu den beauftragten Produkten und/ oder Dienstleistungen. Arbeitsmethoden, Prozessabläufe, Ausrüstungen und Freigaberegungen sind geklärt.

Die Schulz & Cie. Consulting GmbH behält sich vor ggf. ein Lieferantenaudit durchzuführen.

## 5.5 Durchführung der Auftragsleistung

### Allgemein

Damit dieses auch nach außen deutlich wird und insbesondere den eingesetzten Consultants verständlich ist,

- stellen wir die erforderlichen Dokumente zur Verfügung, welche die geplante Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ausweisen,
- stellen wir geeignete Mittel zur Überwachung und Messung zur Verfügung,
- führen wir Überwachungs- und Messtätigkeiten in geeigneten Phasen durch, um zu ermitteln, ob die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen erfüllt werden,
- führen wir fehlervorbeugende Maßnahmen durch,
- führen wir Freigaben durch bzw. zeigen wir den Bearbeitungsstatus auf.

Dabei werden die Anforderungen der ISO 9001 eingehalten.

### Dienstleistung

Die Dienstleistungsrealisierung ist ein Konzept- bzw. ein Leistungsangebot, das überprüfbar festlegt, was den zukünftigen Mandanten in zeitlich begrenzten, didaktisch organisierten Prozessen vermittelt und implementiert werden soll.

Die Lösungen werden durch Implementierungs-Konzepte operationalisiert. Damit gehen immer Entscheidungen zur Zielbestimmung, Inhaltsstrukturierung, Methodenwahl und Medieneinsatz einher.

Die in den Maßnahmen eingesetzten Methoden werden passend zu den Mandantenwünschen gestaltet.

### Phasen im Consulting- und Coachingprozess

Der Prozess der Dienstleistungserbringung ist in folgende vier Informationsverarbeitungsphasen (IVP) aufgebaut:

#### **1) Initialphase**

Dies ist der Beginn des Consulting- und/oder Coachingprozesses. Die organisatorischen Rahmenbedingungen werden mit den Mandanten geregelt. Projektziele werden mit dem Mandanten vereinbart.

## **2) Durativphase**

In der Durativphase geht es um die Festigung der Beratungsinhalte durch eine tiefere Auseinandersetzung mit den Sachverhalten.

## **3) Praxisphase**

Die praktische Umsetzung wird durch die Entwicklung eigener Modelle unterstützt und der Grundsatz der Markt- und Anwenderorientierung tritt stark in den Vordergrund.

## **4) Konklusionsphase**

Diese Abschluss- und Abrundungsphase umfasst die Erleichterung und den Transfer des Wissenszuwachses mit den neu erworbenen Analyse- und Implementierungsergebnissen.

### **Dokumentation der Consulting- und/oder Coaching-Prozesse**

Die Elemente von Inhalten, Methoden und Projektzielen werden in einem Bereich erfasst. Die Entscheidungen zur Zielbestimmung, Inhaltsstrukturierung, Methodenwahl und Medieneinsatz werden dokumentiert.

### **Kunden- und Dienstleistereigentum**

Wir gehen sorgfältig mit dem Eigentum der Kunden um.  
Für die überlassenen Informationen und Unterlagen gelten gesonderte Vertraulichkeits- und Compliance-Erklärungen.

### **Erhaltung von Produkten und Dienstleistungen**

Die Schulz & Cie. Consulting GmbH sichert die erzielten Ergebnisse. Das gilt für alle Geschäftsfelder.

So werden beispielsweise Protokolle, Fotoprotokolle, Chatprotokolle, Gesprächsnotizen und andere Informationen dokumentiert und dadurch die Ergebnisse festgehalten.

Welche Dokumente im Rahmen der Auftragserbringung erstellt werden, ist mit den Kunden im Vorfeld geklärt. Hierbei handelt es sich daher um wesentliche Konformitäts-Nachweise.

Dadurch beachten wir sorgfältig deren Erhaltung, Kennzeichnung, Handhabung, ggf. deren sorgsame Verpackung bei Postversand und angemessene Lagerung, für den mit dem Kunden verabredeten Zeitraum.

### Überwachung von Änderungen

Falls Änderungen zur Dienstleistungserbringung erforderlich werden, prüfen wir den Umfang und steuern die Prozesse entsprechend, um die neuen Anforderungen zu erfüllen.

## 5.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Für die Freigabe von Dienstleistungen bin ich ausschließlich als Unternehmensleitung verantwortlich. Ich lege fest, in welchen Phasen geprüft wird, ob die Anforderungen an die Consulting- und Coaching-Dienstleistungen erfüllt sind.

So treffe ich geplante Vorkehrungen und erst nach meiner Freigabe wird die Dienstleistung an den Kunden ausgeliefert.

Die dazugehörigen Aufzeichnungen belegen die Übereinstimmung mit den ermittelten Anforderungen.

## 5.7 Steuerung fehlerhafter Ergebnisse

Durch frühzeitiges Erkennen soll das nochmalige Auftreten bereits erkannter Fehler und Qualitätsmängel verhindert werden. Dessen sind sich alle Beteiligten bewusst.

Die Anforderungen an die Lenkung fehlerhaft erbrachter Dienstleistungen sind in diesem QM-Handbuch geregelt.

## 6 Bewertungsprozesse

### 6.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Die Schulz & Cie. Consulting GmbH legt die Methoden und den jeweiligen Zeitpunkt zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung fest, um dadurch die gewünschten Ergebnisse sicherzustellen.

Entsprechende Nachweis-Dokumente werden in dem Zusammenhang erstellt und aufbewahrt.

#### Kundenzufriedenheit

Die Schulz & Cie. Consulting GmbH ist kundenorientiert ausgerichtet. Die Kunden mit ihrem Beratungsbedarf bzw. Coaching-Anliegen stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

In regelmäßigen Abständen führen wir Kundenbefragungen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit durch.

Die Kundenzufriedenheit wird durch die Auswertung von verschiedenen Indikatoren ermittelt, wie Produktqualität im Markt, Reklamationen und Beschwerden und Informationen aus direkten Kundenkontakten (z.B. Besuchen, etc.).

#### Datenanalyse

Um eine Verbesserung der Qualität zu erreichen, setzen wir geeignete Kennzahlen (als Hilfsmittel) zur Qualitätskontrolle ein.

Mit dem Einsatz werden Kennzahlen ermittelt, um z. B. über Kundenzufriedenheit, Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen konkrete Angaben zur Wirksamkeit des QM-Systems zu erhalten.

### 6.2 Internes Audit

Wir erstellen zum Ende eines jeden Geschäftsjahres für das darauffolgende ein Auditprogramm. Das Auditprogramm enthält ein internes (zur Verbesserung der internen Prozesse) Audit.

Alle Audit-Berichte werden in der jährlich stattfindenden Managementbewertung ausgewertet.

## 6.3 Managementbewertung

Mindestens einmal jährlich findet eine Managementbewertung statt.

Sie dient dazu, die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QM-Systems zu überprüfen, Möglichkeiten für Verbesserungen und den Änderungsbedarf zu ermitteln zum QM-System, zur Qualitätspolitik und zu den Qualitätszielen.

In einem Datenpool sind die Indikatoren aufgeführt, die dafür die Eingaben darstellen. Unter anderem sind dabei berücksichtigt

- des Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen;
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagementsystem betreffen;
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems, einschließlich Entwicklungen bei:
  - der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien;
  - dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden;
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen;
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen;
  - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen;
  - Auditergebnissen;
  - der Leistung von externen Anbietern;
- der Angemessenheit von Ressourcen;
- der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Möglichkeiten zur Verbesserung.

Die Ergebnisse der Managementbewertung sind in einem Bericht zusammengefasst. Die Ergebnisse stellen die Grundlage für die Planung der neuen Qualitäts-Jahresziele dar.

Der Bericht enthält Entscheidungen und Maßnahmen

- zur Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems und seiner Prozesse
- zur Leistungsverbesserung in Bezug auf Kundenanforderungen
- zum Ressourcen-Bedarf

## 7 Verbesserungsprozesse

### 7.1 Allgemeines

Die Schulz Cie. Consulting GmbH nutzt jede Chance zur Verbesserung, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und ihre Dienstleistungen weiterzuentwickeln.

Ergänzend zu den fortlaufenden Verbesserungsmaßnahmen sind wir offen für Innovation und bahnbrechende Veränderungen.

### 7.2 Ungeplantes und Korrekturmaßnahmen

Es gehört zur Philosophie der Schulz & Cie. Consulting GmbH, alle Fehler zu untersuchen, um das Auftreten von ähnlichen Problemen zukünftig zu minimieren und damit ständig an einer Verbesserung zu arbeiten.

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen stellen ein wichtiges Qualitätsmerkmal in allen Abläufen und Prozessen dar. Korrekturmaßnahmen können eingeleitet werden als Folge von Kundenbeschwerden, durch Mitarbeiter aufgedeckte Fehler (Non-Konformität), internen Audits, externen Prüfergebnissen und Managementbewertung.

Alle erforderlichen Korrekturmaßnahmen einschließlich deren Durchführung und Kontrolle, sowie deren Ergebnisse und Bewertungen sind dokumentiert. Die Risiken und Chancen, die während der Planung bestimmt wurden, sind entsprechend aktualisieren.

Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird von mir als Unternehmensleitung überprüft.

Die Anforderungen an die Lenkung von Korrekturmaßnahmen sind in einer Prozessbeschreibung geregelt.

## 7.3 Fortlaufende Verbesserung

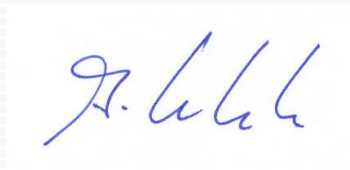
Wir sind motiviert, die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit unseres QM-Systems fortlaufend zu verbessern.

Die Ergebnisse aus Analysen und Bewertungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung berücksichtigen wir bei der Bestimmung von Erfordernissen oder Chancen, die als Teil der fortlaufenden Verbesserung berücksichtigt werden müssen.

## 8 Inkraftsetzung

Mit der Freigabe des Qualitätsmanagement Handbuches, Version 2.0 wurde das Qualitätsmanagement-System der Schulz & Cie. Consulting GmbH aktualisiert und fortgeschrieben.

München, 01.01.2018



.....  
Achim Schulz, Geschäftsführer