

Beratungsgrundsätze

Ich und meine Kooperationspartner verpflichten uns auf die folgenden Beratungsgrundsätze. Die Grundsätze orientieren sich an denen des Berufsverbands "Die KMU-Berater – Bundesverband freier Berater e.V.", gehen in einigen Punkten für eine noch höhere Kundenorientierung allerdings darüber hinaus:

1. Wir nehmen nur Beratungsaufträge an, für die wir qualifiziert sind.

2. Wir bilden uns regelmäßig weiter und nehmen mindestens einmal jährlich an geeigneten Schulungen teil, mit denen wir unsere Qualifikation aktualisieren, stärken und ausbauen.

3. Wir sichern unser Geschäft mit einer Vermögensschadenhaftpflichtversicherung ab.

4. Wir arbeiten auf der Basis eines auf unser Beratungsangebot abgestimmten, angemessenen Qualitätsstandards (siehe unser qualitätsgesichertes Beratungssystem zur digitalen Entwicklung).

Durch Fortbildung sichern wir mindestens Grundkenntnisse aller Berater/innen im Projektmanagement, modernen, digitalen Arbeitsmethoden und Werkzeugen sowie Qualitätsmanagement nach ISO DIN EN 9001 zu. Besonderes Augenmerk legen wir in unseren Projekten auf kooperative und Ressourcen schonende Arbeitsabläufe: Dies impliziert beispielsweise die Motivation zur Nutzung digitaler Zusammenarbeitsformen, um Papier, Druck-, Versand- und Reisetätigkeiten zu reduzieren. Da wir auch als externe Datenschutzbeauftragte tätig sind, ist für uns die Berücksichtigung der DSGVO selbstverständlich. Auch IT-Sicherheit berücksichtigen wir u.a. gemäß Artikel 32 DSGVO (technische und organisatorische Maßnahmen), BSI IT-Grundschutz und ISO 27001.

5. Wir beraten unabhängig und objektiv. Durch die Unabhängigkeit von Lösungsanbietern können wir rein kundenorientiert beraten und die beste Lösung finden. Unsere Anforderungsanalysen inkludieren Standards wie IREB, UML, BPM u.a.m.

6. Wir beachten die Vertraulichkeit der Geschäftsinformationen unserer Kunden und sichern dies jedem Kunden mit dem Erstgespräch mit einer schriftlichen Vertraulichkeitsvereinbarung zu.

7. Unsere Beratung entspricht den gesicherten Erkenntnissen der Branche und den Bedürfnissen des Kunden. Dies sichern wir durch fortlaufende Eigenrecherchen, Teilnahmen an Fachkonferenzen, auf denen wir auch als Redner auftreten, Kunden-, Marktumfeld- und Stakeholder-Analysen.

8. Unsere Beratung erfolgt auf der Grundlage transparenter Auftragsinhalte und angemessener Kosten.

Unsere Kunden bekommen ausführliche Angebote mit (am bitkom Standard orientierten) AGBs, einzeln beschriebenen und kalkulierten Leistungspositionen. Zudem bieten wir in jedem Projekt ohne Mehrkosten eine Abrechnung nach tatsächlich geleistetem Aufwand mit viertelstundengenauem

Leistungsnachweis an.

Reisekosten für Aufträge an unserem Standort oder dem der Projektpartner berechnen wir nicht.

9. Unsere Kunden erhalten stets spätestens mit der Endabrechnung dokumentiertes Beratungsergebnis, das in einer für den Kunden nachvollziehbaren und schlüssigen Form die Ergebnisse des Auftrags enthält.

Thomas Klauß
Inhaber, Managing Consultant